ASSOCIATION NATIONALE POUR LA FORMATION AUTOMOBILE

Observatoire

PROSPECTIVE DES EMPLOIS ET DES FORMATIONS AU SEIN DE LA REPARATION AUTOMOBILE

TOME I

Dossier réalisé par Richard BIEGANSKI et Jean-Paul CADET, avec la collaboration de Jean-Marc GRANDO
Céreq
CENTRE D'ETUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS
AVRIL 1994

PROSPECTIVE DES EMPLOIS ET DE LA FORMATION AU SEIN DE LA REPARATION AUTOMOBILE

SOMMAIRE

INTRODUCTION

Les contrats d'objectifs professions/régions représentent un "investissement de forme" original dans l'esprit de la décentralisation : il s'agit, pour une profession et une région donnée, de fixer des objectifs en matière de développement de la formation professionnelle et de l'apprentissage en anticipant les besoins en main-d'oeuvre et en qualifications au sein de l'espace régional et en définissant les pratiques et les moyens de formation à mettre en oeuvre pour y répondre. L'ajustement, le "compromis" doivent s'élaborer à partir de connaissances mises en commun, construites par le biais d'une démarche prospective. Avec pour enjeu, à l'évidence crucial, de construire les formes de formation professionnelle les mieux adaptées au plan régional dans la logique de développement d'une branche professionnelle dont l'espace est national : la (ré)organisation des filières, la régulation des flux, la formation des tuteurs et enseignants, la définition et l'évolution des actions de formation continue...

Pour une méthodologie d'instruction des contrats d'objectifs professions/régions : analyser la branche dans une démarche prospective

C'est l'inauguration d'une telle démarche prospective qui préoccupe actuellement la branche de la réparation automobile et plus particulièrement l'organisme mandaté par ses partenaires sociaux pour définir et appliquer la politique de la formation professionnelle en son sein - l'Association Nationale de la Formation dans l'Automobile (ANFA). A l'occasion du lancement de négociations avec plusieurs régions (dont le Centre, la Picardie, les Pays de la Loire, le Languedoc-Roussillon...), son problème est donc de parvenir à **construire un minimun de savoir-faire en matière d'approche prospective.** Ce qui signifie qu'un repérage des tendances à l'oeuvre et à venir en matière d'emploi et de qualification est indispensable pour être en mesure de formuler des propositions d'actions auprès de ces régions. Un apprentissage de méthodes et techniques d'observation socio-économique pour suivre, saisir et finalement anticiper les changements se produisant dans le secteur est également une condition de pérennisation de la démarche.

Notre contribution à cette démarche d'ensemble s'est focalisée sur deux types de travaux de nature complémentaire :

- une étude prospective sur le secteur de la réparation automobile pour mettre en évidence ses principales transformations dans les domaines de l'emploi et de la formation, dont le présent rapport rend compte.

- une étude des spécificités régionales entraînant une déclinaison localisée de cette démarche prospective, qui - jusqu'ici - a fait l'objet de fascicules régionaux spécifiques.

La construction d'indicateurs d'aide au diagnostic doit, à terme, résulter de cette complémentarité. Pareils indicateurs sont en effet nécessaires à l'appréhension des différentes régions et à la conduite des négociations avec les conseils régionaux. L'analyse propose ici un repérage des principaux types d'information à mobiliser lors de ces négociations.

En ce sens, l'étude prospective a donc **une vocation de préparation des décisions et des négociations à venir** et s'inscrit dans **un projet de construction et de management d'un ensemble d'outils d'aide à la décision** (dont un éventuel observatoire qui appuyerait la démarche). Un tel souci d'anticipation apparait d'ailleurs pleinement justifié au sein d'un secteur où les incertitudes concernant le devenir de l'emploi, des qualifications et des pratiques et moyens de formation sont de fait très grandes. Elles sont sans doute à la fois sources d'incertitudes pour les gestionnaires des entreprises et de la branche et sources de libertés d'action, de réaction et de proaction. Des opportunités sont ainsi saisissables pour autant qu'elles soient envisagées dans le cadre de schémas prospectifs qui soient partagés par la Profession, les partenaires sociaux, les partenaires publics (l'Etat et les régions).

La démarche prospective s'impose d'autant plus aujourd'hui qu'est ressenti un besoin d'élévation des qualifications professionnelles comme l'a souligné la principale conclusion apportée par le contrat d'études prévisionnelles de 1988/89 (ANFA/BIPE, 1989). Il s'agit donc maintenant de s'interroger sur la signification concrète, la pertinence de ce besoin, ainsi que sur les pratiques et les moyens à promouvoir globalement et localement pour le satisfaire. Pour ce faire, la "prospective" ne doit plus être le qualificatif d'une étude ponctuelle, mais littéralement un réflexe à acquérir et à "apprendre". Mieux, il s'agit d'une mission à exercer en permanence dans le cadre, en l'occurence, d'un observatoire. Cela suppose de savoir simultanément se projeter dans l'avenir, apprécier la dynamique de la relation formation-emploi et procéder, à temps, efficacement et avec prudence et réalisme, aux ajustements *ex ante* qui paraissent nécessaires aux décideurs et aux négociateurs impliqués. Cela revient également à instaurer et à développer **une fonction de veille et d'identification des "futuribles"** (les futurs possibles) au sein de la branche.

Or, la "prospective", surtout dans les domaines de l'emploi et de la formation, n'est guère un exercice aisé et aboutissant à des résultats indiscutables. Elle ne peut raisonnablement se traduire par l'élaboration de prévisions chiffrées et incontestables concernant les évolutions de l'emploi et les besoins de main-d'oeuvre et de qualifications des entreprises. Même si pareil effort de prédiction apparait séduisant, voire rassurant pour les acteurs impliqués dans la relation formation-emploi, on ne peut méconnnaître ses grandes difficultés conceptuelles et méthodologiques. Son risque de non opérationnalité est d'autant plus remarquable que le secteur étudié est essentiellement composé de petites entreprises - entendons des entreprises de moins de 20 salariés (au sens de Savoye, 1992). Il est généralement admis qu'il est extrêmement difficile, pour ne pas dire impossible, d'appréhender quantitativement et avec précision les besoins de recrutement et de formation de ce type d'entreprise. De même, ce type d'approche, de nature prévisionnelle et reposant sur des "modèles" mathématisés, devient hautement suspect quand le secteur est engagé dans de profondes mutations de son environnement et de ses structures et amené à l'être encore plus prochainement : la prévision n'aime pas à vrai dire les ruptures et les innovations en cours ou en émergence.

La démarche prospective que nous développons est à la fois plus modeste - car elle n'aboutit

à aucun chiffrage précis des besoins et évite en conséquence le biais "adéquationniste" ([1]) - et plus ambitieuse - car elle se donne pour finalité d'appréhender des mécanismes à l'oeuvre au sein du secteur, des tendances "lourdes" de l'emploi et des qualifications, mais aussi les expériences d'apparence marginale mais porteuses de changements peut-être à terme essentiels.

La démarche prospective se différencie de ce fait de la prévision, en respectant quelques caractéristiques distinctives générales (de Jouvenel, 1993).
- son approche est **globale** et use d'une kyrielle de variables ; elle n'est donc pas segmentée et réductrice ;
- ses méthodes sont diverses, adaptées aux questions posées, et combinent **le quantitatif au qualitatif**, en ne donnant pas le primat au quantitatif ;
- son postulat de base est d'affirmer que les systèmes d'emploi et de formation et leurs liens réciproques poursuivent **des dynamiques** et peuvent connaitre **des ruptures** dans le cours du temps ; elle cherche donc à s'affranchir d'un raisonnement qui repose essentiellement sur l'idée d'une continuité absolue ;
- au lieu de se fixer dés le départ quelques hypothèses devant déterminer les besoins en main-d'oeuvre des entreprises, sa posture consiste plutôt à chercher à **repérer les facteurs de transformation** actuels et prévisibles de l'activité de la réparation automobile, à **comprendre le sens** que leur donnent les acteurs du point de vue de leurs besoins en emplois et en qualifications et conduites de gestion et, enfin, à **mettre en avant les inter-relations** qui nouent de façon plus ou moins cohérente ces facteurs.

Dans une perspective opérationnelle, l'objet de la démarche est *in fine* de **favoriser les débats internes à la branche et avec les acteurs institutionnels impliqués dans les contrats d'objectifs** pour la définition des orientations et leur ajustement aux situations locales. **La prospective des professions** est bien une démarche avant d'être une représentation fidèle et exclusive de l'avenir, en ce qu'elle est destinée en tout premier lieu à servir de support aux processus décisionnel et négociatoire. Sa finalité est de déboucher, en fonction des incertitudes et des problèmes soulevés par l'analyse, sur **des scénarios** représentant les "futuribles" et permettant d'alimenter dynamiquement les réflexions et les discussions collectives. Tels des récits capables de "*stimuler l'intuition, aider à comprendre et conduire une action efficace*" (Schwartz, 1993).

Un enjeu essentiel propre à la démarche prospective : l'analyse des évolutions des activités, des emplois et des formations de la branche

Notre contribution au sein de ce rapport est de jeter les bases générales et initiales de cette démarche. Les évolutions en cours ou prévisibles de l'activité de la réparation automobile et leurs incidences en termes d'emplois et de formations y sont analysées à grands traits. Les investigations ont pour optique essentielle de donner un état des lieux et de proposer des

---

[1] ce biais induit un mode de raisonnement cherchant à faire dépendre totalement le système de formation au système d'emploi, en faisant coller strictement les formations aux emplois ; il a été longtemps utilisé pour analyser et tenter de gérer la relation formation-emploi ; depuis la crise, cette conception "adéquationniste" a été sévèrement critiquée du fait du caractère "introuvable" de cette relation (Tanguy, dir., 1986).

perspectives à explorer. Des scénarios n'y sont pas systématiquement construits ; il revient sans doute aux acteurs eux-mêmes de les élaborer ou d'en fixer la problématique à partir d'analyses globales donnant l'ensemble des éléments nécessaires à leur écriture et à leur mise en scène : par exemple, quelles sont les évolutions les plus probables quant aux choix que les entreprises seront amenées à faire concernant la population professionnelle en charge des opérations de diagnostic ? Va t-on assister à l'émergence d'une catégorie véritablement technicienne au sein des ateliers ? Cette émergence sera t-elle tributaire de la taille de l'entreprise ? Quels niveaux de formation de tels techniciens devront-ils posséder et quelle filière de formation devront-ils poursuivre pour être recruté pour cette fonction ou y accéder pendant la carrière ?

1) La prospective en questions

La réflexion prospective s'inscrit donc ici dans un cadre plus synthétique et général. Son objectif est de mobiliser ce que globalement l'on peut **connaître des mécanismes à l'oeuvre et des tendances tant quantitatives (évolution des effectifs du secteur et de ses professions) que qualitatives (évolution des contenus d'emploi).** A ce titre, trois séries de questions peuvent guider la démarche.

a) Que peut-on dire sur **les mécanismes globaux de la gestion de l'emploi et de la formation au sein du secteur de la réparation automobile** ? Quelles sont les tendances de fond, reproductibles ou émergentes, qui peuvent être diagnostiquées ?

Il s'agit de relater les grandes caractéristiques structurelles du secteur, les évolutions qui tendent à les modifier et les comportements les plus courants des entreprises, ce pour décrire et comprendre les modes de gestion de la main-d'oeuvre.

b) Quels sont **les principaux facteurs de transformation de l'activité de réparation automobile** ? Comment les entreprises les interprétent-elles, du point de vue notamment de leur "problématique-emploi" (Vimont, 1993) ? Quelles analyses en font-elles concernant leurs besoins en qualifications ?

Ce second questionnement vise à appréhender les principales mutations à l'oeuvre ou à venir dans le secteur et les enjeux de constitution et de renouvellement des qualifications qui y sont liés. Pareille démarche, conforme à la philosophie des contrats d'objectifs - qui ont pour originalité de partir des préoccupations des entreprises -, cherche à replacer les problèmes de qualification et d'emploi dans tout l'univers environnemental et complexe qui les caractérise. Peuvent ainsi être abordées successivement les problèmes du rôle des changements technologiques de l'automobile et de sa maintenance sur l'évolution des qualifications, de l'impact de la pression concurrentielle sur les métiers à travers le renforcement du poids des réseaux, de l'adoption de nouvelles formes d'organisation du travail en réponse aux exigences évolutives de la clientèle.

Transversalement, une réflexion prospective peut ainsi être dégagée autour de questions portant essentiellement sur les pratiques, les représentations et les présupposés des

professionnels d'entreprise, sur ce qui fait de plus en plus leur façon de définir et de voir leurs besoins en main-d'oeuvre et en qualifications : qu'entendent-ils par besoins d'individus mieux formés et plus "motivés" ? Quelle place pour les savoirs de base dans les métiers de la réparation automobile ? Les spécificités croissantes des besoins en qualifications, en fonction de la taille et surtout de l'appartenance ou non à un réseau ([2]) signifient-elles un élargissement du champ de compétences à couvrir pour l'appareil de formation ? Comment seront définies demain les professionnalités, sachant que le comportement devient un élément essentiel de leur structuration ? Quels seront finalement les comportements d'embauche dominants des entreprises ? Notamment à l'égard des jeunes "aspirant" à se former aux métiers de la réparation automobile ? etc.

c) Comment la Profession doit-elle **s'organiser pour répondre à ces enjeux constatés et/ou présupposés incitant au développement des qualifications professionnelles** ? D'un point de vue opérationnel, comment traduire ces besoins en qualifications en pratiques et moyens de formation ?

En tenant compte des expériences analysées notamment dans les régions (cf. infra), cette troisième base de problématique a pour finalité de s'interroger sur les bases et les conditions d'un tel développement, par le biais de la formation, initiale et continue. La réflexion peut alors porter sur trois séries de problèmes dont la position est inévitable dans pareille hypothèse de développement :
- l'ajustement des besoins/flux et l'attention à porter aux niveaux de formation et à la régulation des flux correspondants, dans un contexte d'inflation "diplômante" véhiculée par les acteurs institutionnels de la formation et dépassant la rythmicité propre à l'évolution réelle des systèmes d'emploi des entreprises ;
- les enjeux à assumer pour donner un sens opératoire aux notions d'"entreprise formatrice" et d'alternance, tant en formation continue qu'en formation initiale ;
- les partenariats à élaborer au plan local et leurs conditions de réussite, en particulier les différentes formes de liaison entre les entreprises et les établissements de formation.

Aussi, des questions essentielles dans la perspective de la préparation et de la négociation des contrats d'objectifs peuvent-elles être ouvertes et au moins partiellement traitées :

* Quels niveaux de formation pour quels emplois et quelles structures d'entreprises ? Quelle place doit prendre en particulier le niveau IV ? Par rapport au niveau V, en termes à la fois de connexion dans le cadre d'une filière et d'accés aux professions ? Par ailleurs, les conditions d'intégration des jeunes dans les entreprises sont-elles satisfaisantes, au regard notamment des nouveaux emplois de technicien d'atelier ? Comment en outre développer une formation continue au sein notamment d'une configuration sectorielle composée de quantités de petites entreprises, pour beaucoup à statut artisanal ? etc.

* Faut-il se baser sur les seuls besoins de la Profession ? Pour qui et dans quelles

---

[2] le processus actuel de diversification de la profession de mécanicien en fonction notamment du type de structure dans laquelle elle est exercée atteste cette nécessaire prise en compte de telles spécificités.

proportions la profession forme t-elle aussi ? La formation sert-elle aux individus de façon extra-sectorielle, par exemple pour permettre une insertion professionnelle, quel que soit le secteur ? Peut-on néanmoins faire régresser les éventuelles déperditions d'investissements en formation initiale ? A quelles conditions ? etc.

*
* *

Ce cadre de réflexion est délimitée par au moins deux "bornes" de champ.

A noter d'abord que nous nous polarisons sur les emplois du secteur du commerce et de la réparation automobile et de préférence sur les métiers de la stricte réparation - ceux de la mécanique et de la carrosserie. De fait, les métiers du cycle et du motocycle ne sont pas pris en compte ici. Cependant, la vocation "méthodologique" de ce rapport n'oblige pas à une exploration systématique de toute la branche représentée par l'ANFA. De plus, il est bien évident que la démarche prospective peut être transférée dans le cas de ces métiers. Enfin, le questionnement spécifique auquel ils se rapportent nécessiterait des investigations particulières supplémentaires. De même, les métiers de la maintenance des véhicules industriels ne font pas l'objet de la prospective. Même si dans leur cas, pour des raisons liées aux sources utilisées, les effectifs qui les concernent sont comptatilisés dans les grandes masses statistiques.

Par ailleurs, dans le cadre de ce travail, aucune investigation lourde n'a été entreprise : ni de nature macro-économique pour étudier le secteur et notamment l'évolution de ses marchés et technologies (à partir par exemple d'analyses stratégiques et méso-économiques fines), ni auprès des entreprises pour avoir une vision représentative de leurs pratiques en matière de formation et de recrutement (à partir d'enquêtes statistiques sur base de questionnaire). Toutes les situations de travail possibles - nombreuses dans un secteur très hétérogène dans ses structures et ses logiques de fonctionnement - n'ont pu faire l'objet d'un examen systématique. Les concessionnaires, les agents de marque, les MRA et les carrosseries traditionnelles ont été privilégiés au détriment des réseaux de la réparation rapide ou de la néo-distribution. D'autre part, aucune description de fonction et de poste n'a été précisément faite, en tout cas dans les "règles de l'art" - bien qu'à notre avis beaucoup de professions en transformation ou en émergence mériteraient une telle observation, à l'instar, par exemple, de la profession nouvelle de technicien-électricien-électronicien, qui a donné lieu d'ailleurs à la création d'un titre certifié de branche sous la forme d'un certificat de qualification professionnelle.

2) La prospective en outils

La méthodologie mobilisée effectivement s'est limitée en fait à des investigations moins systématiques, mais très riches en apports de nature diverse. Il s'est agi en fait d'**une méthodologie de type "multisource"**. En ce sens, elle s'est basée autant sur des investigations quantitatives pour cerner les masses en jeu - concernant les systèmes d'emploi et de formation - que sur des investigations qualitatives pour tenter d'apprécier les transformations présentes et prévisibles de l'activité de la réparation automobile (enquêtes en entreprises et auprès de "personnes-ressources"). De plus, une lecture de bon nombre d'études

et de rapports à vocation nationale, régionale ou locale, ont permis de conforter et d'enrichir ces approches de nature quantitative et qualitative.

1) L'exploitation de statistiques existantes a eu pour objet de déterminer les effectifs en emploi et en formation, tant en stock qu'en flux, et surtout dans une perspective dynamique d'en analyser les tendances évolutives et leurs implications avérées ou potentielles.

Un choix délibéré de notre part a été de nous focaliser sur l'activité de la réparation et du commerce de l'automobile, repérable par le biais du code APE 65. Ce choix nous a fait donc retenir au sein de la NAP les numéros suivants : 6501, 6502, 6503, 6506, qui correspondent respectivement aux "activités principales" :
- Commerce de détail d'accessoires et d'équipements d'automobiles
- Commerce de détail de carburants et de lubrifiants
- Vente et réparation de véhicules automobiles
- Réparation de véhicules automobiles

Avec une attention plus soutenue pour les deux dernières activités, au vu de notre volonté de privilégier la réparation automobile proprement dite.

Deux sources statistiques ont été principalement utilisées : les données des deux derniers **recensements généraux de la population** (1982 et 1990), les données issues des **enquêtes emploi** (série de 1983 à 1991), afin d'apprécier les structures et l'évolution de l'emploi, ainsi que les modes dominants de gestion de la main-d'oeuvre. Ces analyses globales ont été parfois complétées en mobilisant d'autres sources complémentaires ou donnant des informations d'une autre nature : **statistiques de l'UNEDIC** (avec le travail de mise en commun avec les données des recensements et des enquêtes emploi réalisé par l'INSEE pour analyser en longue période l'emploi aux niveaux sectoriel et régional [1993]), **enquête structure des emplois** (ESE), **enquête annuelle d'entreprises** (EAE), données du **répertoire informatique des métiers** (RIM) du Ministère du Commerce et de l'Artisanat ([3]), **déclarations de mouvements de main-d'oeuvre et surtout enquêtes sur les mouvements de main-d'oeuvre** (DMMO et EMMO), **données de l'Agence Nationale pour l'Emploi** (ANPE). La plupart de ces sources, dans l'esprit de l'apprentissage méthodologique qui gouverne ce travail, sont d'ailleurs présentées à grands traits dans la partie annexe du rapport.

Du côté de l'offre de formation, l'appréciation des flux formés et l'analyse des évolutions et de leurs significations sous-jacentes sont réalisables par le biais des **données de la DEP du Ministère de l'Education Nationale** (en particulier l'exploitation que peut en faire le CEREQ à partir de son dispositif CLAPET), **de l'ANFA** (qui dispose en l'occurence d'un suivi et d'une mise en forme de l'information de grande qualité à ce niveau), de **l'AFPA**.

La question de l'insertion est traitée statistiquement grâce à **l'enquête "insertion dans la vie active"** (IVA) à partir d'une exploitation particulière faite par le CEREQ. Cette enquête vise à connaître le devenir à la fois des sortants de l'apprentissage et de ceux des lycées professionnels et techniques, sept mois après leur sortie du système éducatif. Les données

---

[3] données consultées par le truchement d'un rapport de l'Assemblée Permanente des Chambre des Métiers (ACPM, 1993).

effectivement consultées concernent les enquêtes réalisées pour les sortants de 1990 et 1992. Elles ont permis de jeter un éclairage sur les modes d'insertion dans le secteur, ainsi que le phénomène d'"évasion" vers les autres secteurs et les difficultés de l'insertion professionnelle - avec ce "risque" d'une perte ou d'un usage externe des compétences acquises au cours de la formation initiale, et donc d'un investissement sectoriel en "capital humain" se voyant dilué. Enfin, pour s'inscrire dans une échelle de temps plus réaliste avec la temporalité des trajectoires d'insertion d'aujourd'hui, il est également possible de mobiliser d'autres données sur l'insertion des jeunes, à vocation plus longitudinale. Les **études sous forme de panel**, gérées notamment par le CEREQ (au sein de son département "entrées dans la vie active") sont à cet égard utiles à la compréhension des devenirs à plus long terme des sortants du système de formation initiale. Et même si ce second traitement n'a pas effectivement utilisé toutes les variables et toutes les "ressources" potentiellement offertes par ce type d'étude longitudinale, il a montré toute la difficulté liée à la rétention des jeunes dans la Profession, deux ou trois ans après leur sortie du système éducatif.

En dernier lieu, la question de la diffusion des métiers spécifiques à la réparation automobile - pour lesquels la profession investit l'essentiel de ses fonds en matière de formation initiale professionnelle, que cela soit en "temps plein", en apprentissage ou en contrat de qualification - a été abordée par une exploitation spécifique des données du recensement et, de façon plus accessoire, par celles des ESE. Deux professions ont essentiellement fait l'objet de cette exploitation : celle de **mécanicien-réparateur d'automobiles qualifié** et celle de **carrossier-réparateur qualifié.**

2) En complément à cette approche essentiellement quantitative, <u>des investigations qualitatives</u> ont été également réalisées. Elles ont consisté en des entretiens ouverts avec différents acteurs impliqués dans la relation formation-emploi. Elles ont permis en conséquence d'avoir un éclairage très fructueux sur les dynamiques propres à cette relation formation-emploi : **les transformations de l'activité de la réparation automobile ; les interprétations qu'en font les acteurs de la Profession en termes de devenir des emplois et des qualifications ; les comportements induits des entreprises en matière d'embauche et de gestion des ressources humaines.**

Trois séries d'entretien ont été ainsi effectués avec des "personnes ressources". De nature exploratoire et ayant vocation à repérer les pratiques à l'oeuvre et le sens qu'en donnent les acteurs, ces entretiens ne se sont pas basés sur des guides formalisés préétablis. Seuls quelques grands thèmes ont été systématiquement abordés ; les autres questions étant, soit préparées spécifiquement au préalable pour chaque interlocuteur - par exemple, on n'interroge pas a priori de la même manière et sur les mêmes thèmes un concessionnaire et un MRA -, soit abordées en cours d'entretien en fonction des préoccupations et des intérêts propres à l'acteur rencontré. C'est cette seconde option qui s'est révélée en fin de compte la plus fréquente, dans une optique de rentabilisation d'entretiens riches en contenu, mais dépassant rarement deux heures.

- <u>des entretiens avec des "personnes ressources", dont l'action est censée se situer au plan national</u> :

* **deux constructeurs** - en l'occurence Renault et Citroën - ont été sollicités pour apprécier

les évolutions globales, d'un point de vue méso-économique, du "système automobile" (Banville, Chanaron, 1990) et ses dynamiques actuelles et les plus probables à l'avenir, notamment sur le plan de la technologie automobile. L'accent a été également mis sur les politiques liées à la gestion de leurs réseaux après-vente (succursales, concessionnaires, agents), ainsi qu'à la formation des personnels y travaillant (formation continue) ou amenés à y travailler (formation des jeunes).

* **le Centre Professionnel Technique d'Appui de Metz** - par le biais d'un de ses animateurs permanents -, qui s'occupe au plan national de la définition des contenus et des filières de formation du potentiel AFPA dans le domaine de la maintenance des véhicules, a été de même sollicité pour l'analyse des transformations du secteur et leur impact sur ce potentiel et les problématiques qui le font "vivre".

* **des entretiens téléphoniques complémentaires auprès des réseaux de contrôle technique**, pour apprécier leur situation l'instauration obligatoire de ce contrôle pour les véhicules de plus de cinq ans, leur positionnement et surtout leurs politiques et pratiques d'embauche et de formation, avec en particulier l'analyse de ce mode original d'accés normalisé à la qualification. Pareils entretiens s'avèrent interessants pour avoir un point de vue rapide, mais néanmoins sont peu opératoires pour cerner précisément les pratiques à l'oeuvre. C'est pourquoi nous avons renoncé à faire de même avec les réseaux spécialisés de la réparation rapide et de la distribution d'accessoires et d'équipements. Même si leur originalité gagnerait pourtant à être mieux appréhendée - notamment afin de savoir si ces réseaux recrutent de préférence ou non des jeunes formés aux métiers de l'automobile ou s'ils se limitent à un fonctionnement "macdonaldisé", le critère d'embauche n'étant plus d'être formé techniquement au préalable mais d'être adaptable rapidement.

* enfin, **des rencontres avec des membres de l'ANFA** afin de saisir sa politique et les pratiques et moyens mis en oeuvre, ponctuées de visites dans des lieux de formation réputés (comme celui de Saint-Brieuc, faisant partie d'un réseau national d'établissements pilotes, chargé d'insuffler la politique d'élévation des qualifications).

- <u>des entretiens avec des acteurs "locaux"</u>, évoluant dans des espaces régionaux amenés à être éventuellement concernés dans un délai proche par la négociation et la réalisation d'un contrat d'objectifs : régions Centre, Picardie, Languedoc-Roussillon, auxquelles il faut ajouter la région Pays de la Loire (au sein de laquelle une étude à vocation régionale a été entreprise par V. Chiron du centre associé du CEREQ, le Laboratoire d'Etudes et de Recherches Sociologiques sur la Condition Ouvrière [LERSCO]).

* **des entretiens avec des responsables d'entreprises** (dirigeants et/ou membres de l'encadrement ou de la maîtrise, et/ou encore épouses actives d'artisans) dans différents types de structures, présentant des modes et caractéristiques de fonctionnement singuliers, sans doute représentatifs de tout ce que l'on peut rencontrer dans le champ de la réparation automobile : en tout, six concessions automobiles, six agents de marque et six autres entreprises (dont deux "multimarques" en mécanique-réparation automobile et quatre carrosseries).
Le choix de ces entreprises s'est fait en concertation avec les responsables régionaux de l'ANFA ; il s'agissait pour nous d'analyser des situations "objectivement" différentes et si-possible se trouvant dans des zones contrastées ; on sait en particulier l'impact non-négligeable que joue la localisation en zone urbaine et en zone rurale sur l'activité de la réparation

automobile et, de fait, les pratiques et besoins de formation. En conséquence, les listes des entreprises enquêtées ont été établies en concertation avec les responsables des délégations régionales de l'ANFA.
Les entretiens ont porté sur les transformations de l'activité et des métiers de la réparation automobile, les évolutions des qualifications et des exigences d'embauche, les pratiques et moyens de formation utilisés tant pour le public "jeune" que pour le personnel en place (salariés et, pour les petites unités, patrons eux-mêmes).

* **des entretiens avec des responsables d'établissements de formation** préparant aux métiers de la réparation automobile au sein des régions concernées : souvent avec le directeur ou le proviseur de l'établissement, mais aussi parfois avec le chef des travaux dans le domaine mécanique et quelques enseignants. Ces entretiens ont été fréquemment complétés par une visite des ateliers. Ces établissements - choisis de nouveau avec les délégations régionales en vertu des critères précités, mais aussi parfois en raison de leur réputation historique locale dans le domaine de la formation automobile -, apparaissent de différents ordres, représentatifs de tous les types d'institution impliquée dans la formation des jeunes aux métiers de la réparation automobile : 7 centres de formation d'apprentis (CFA), 4 lycées professionnels et techniques, à statut public ou privé, 2 autres établissements privés (un organisme de formation, une école de formation propre à un constructeur). A noter que cette sur-représentation des CFA n'est pas neutre, vu l'attachement traditionnel de la Profession à l'apprentissage, comme mode privilégié de construction de la qualification professionnelle, et compte tenu des flux concernés.
Les thèmes abordés au cours de ces entretiens ont tourné généralement autour de trois questions : l'évolution des modes et filières de formation en rapport avec les mutations du secteurs ; les caractéristiques des publics et les difficultés posées par leur niveau de formation scolaire et leur devenir professionnel ; les rapports entretenus avec les mileux professionnels et les éventuelles dynamiques de coopération et de rapprochement qui s'opèrent. Bien que la philosophie des contrats d'objectifs a pour originalité de se baser sur les besoins de main-d'oeuvre d'une branche professionnelle, il ne saurait être question de les extirper du champ social dans et par lequel ils émergent. La mise en coordination entre un individu et une organisation, qui est le support de la construction de toute qualification, passe par l'intervention d'"intermédiaires" sur le marché du travail. Parmi eux, il y a bien sûr au premier plan les institutions éducatives. Ainsi, faut-il les prendre en compte dans toute réflexion prospective sur les besoins en emplois et en qualifications d'une Profession, les conditions de leur émergence, leur publicité et leur traduction en pratiques de formation.

Si nous ne pouvons donc pas prétendre à une représentativité absolue des résultats obtenus, il est clair pour autant que l'analyse de ces expériences a fourni une richesse considérable de matériaux sur les représentations et les pratiques des acteurs. Elle a permis de repérer les transformations vécues et avérées au sein des entreprises de réparation automobile et de cerner l'évolution de leurs rapports stratégiques et structurels à la formation et aux institutions en charge de son organisation. Elle aspire donc bien *in fine* à soulever les questions essentielles à approfondir au moment des réflexions prospectives qui sont aujourd'hui à mener au niveau de la branche et plus spécifiquement lors de la négociation des contrats d'objectifs avec les régions.

Un acteur reste néanmoins absent de cette démarche. Non des moindres, puisqu'il s'agit de l'individu : le jeune en formation et en quête de socialisation professionnelle ; le salarié se

heurtant au problème de l'évolution de sa professionnalité, via la formation. Certes, la problématique de notre contribution et les moyens que nous avons pu mobiliser interdisait ici des investigations précises sur les modes de socialisation dans les métiers de la réparation automobile, mais il est bien évident que toute prospective d'ensemble ne peut faire l'économie d'une telle compréhension des attitudes et stratégies des personnes au premier chef concernés. Elles ne sont pas que des purs "produits" des politiques et appareils de formation - comme le langage courant tend souvent à les désigner. Elles ont leurs propres systèmes de représentation des métiers, vivent singulièrement leur condition et ont des projets professionnels et de vie pas forcément en conformité avec les souhaits des entreprises et de leurs organisations professionnelles. Tout contrat d'objectif ne peut négliger ces aspects liés aux "subjectivités" individuelles.

Notamment, concernant les jeunes, quelle est et sera l'impact sur les attitudes et comportements de cet objectif affiché d'avoir une classe d'âge d'au moins 80 % au niveau du Bac ? En quoi la réalisation de cet objectif va renforcer des sentiments d'auto-stigmatisation chez ceux n'y parvenant pas et des exigences de meilleures conditions d'emploi chez ceux au contraire qui y parviendront : deux problèmes "en puissance" qui concernent directement un secteur comme **la réparation automobile, qui ne recrute pas en grande partie à des niveaux d'instruction élevés et n'a pas encore fait émerger véritablement une catégorie de techniciens, faute de qualités d'emploi suffisantes**. C'est également dans ce cadre que se pose la question de l'image des métiers de l'automobile, à l'évidence incontournable pour toute hypothèse d'élévation des qualifications professionnelles. Aussi, des projections et des décisions concernant le système de formation auraient tout à gagner à prendre en compte la dimension "stratégique" propre aux individus. La formation n'est pas seulement une ressource au service d'entreprises ou de secteurs économiques ; elle est également "portée" par des êtres sociaux relativement autonomes.

3) en dernier lieu, un examen sélectif de la "littérature" fut réalisé pour tenir compte des travaux déjà accomplis sur le secteur de la réparation automobile et des connaissances auxquelles ils ont abouti.

Nous entendons par "littérature" **les études ayant fait l'objet d'une publication et d'une diffusion sous forme de rapport, d'article ou d'ouvrage**, et consacrées à la réparation automobile ou, dans une perspective plus élargie, au "système automobile" dans son ensemble. On peut également y inclure **les coupures de la presse généraliste ou surtout spécialisée**. Il y a là un matériau non négligeable pour qui veut suivre l'évolution d'un secteur en permanence et savoir en anticiper les grandes tendances. La revue de presse réalisée par l'ANFA, pour autant qu'elle soit conçue et utilisée à une fin d'analyse stratégique, représente déjà une exploitation riche d'informations mobilisables dans le cadre d'une démarche prospective.

Ici, nous nous sommes contentés à l'évidence des principaux rapports réalisés sur le secteur et avons privilégié ceux qui traitaient de préférence la problématique de l'évolution des qualifications. Ces rapports sont relativement nombreux. Ils concernent différents niveaux d'analyse possibles : le territoire dans son intégralité (comme le dossier sectoriel réalisé périodiquement par le CPTA spécialisé de l'AFPA), la région (comme les études accomplies par certains observatoires régionaux de l'emploi et de la formation), le département

(notamment quand l'étude est commanditée par les services publics de l'emploi ou une chambre des métiers), des niveaux locaux encore plus fins (à l'instar des travaux demandés par exemple par un établissement de formation). Une bibliographie, reprenant l'ensemble des références des travaux consultés, est ainsi insérée à l'issue de ce rapport.

Ces rapports sont souvent dignes d'intérêt et méritent d'être conservés et mobilisés par la Profession pour réfléchir en permanence à ses problèmes d'emploi et de formation - beaucoup d'entre eux restent toujours d'actualité, du point de vue des questions qu'ils soulèvent. De fait, nous en avons largement fait usage pour mettre en perspective nos propres observations et réflexions.

Dans le cadre du travail présenté ici, l'usage de cette "littérature" n'a pas pour autant pour finalité de faire une synthèse de l'ensemble des contributions consultées. Il ne vient qu'alimenter la problématique guidant le rapport, en permettant de conforter ou de relativiser les informations extraites des entretiens réalisées avec les personnes-ressources et les responsables d'entreprises et d'établissements de formation.

*
* *

Les trois types de matériau utilisés pour la démarche prospective ainsi échafaudée participent finalement de la structuration du rapport. L'approche quantitative concerne principalement les première et deuxième parties, tandis que l'approche qualitative est davantage couplée avec la troisième partie. Aussi, le rapport se structure t-il en trois parties :

- l'évolution de l'emploi, de ses structures et modes de gestion, dans le sens où l'on ne peut comprendre les pratiques de formation qu'en les relatant dans le contexte où elles prennent sens...

- les transformations des pratiques de formation, dans la mesure où elles demeurent néanmoins relativement autonome par rapport au système d'emploi...

- l'évolution des "besoins" en qualifications et en professionnalités des entreprises, sous l'effet d'évolutions de l'environnement technologique et concurrentielle, afin de prendre en compte les principales mutations éventuellement annonciatrices de nouvelles pratiques en matière de relation formation-emploi...

PREMIERE PARTIE : LES STRUCTURES ET L'EVOLUTION DE L'EMPLOI ; UN SECTEUR DE PLUS EN PLUS SELECTIF ET SUJET A DE FORTES RECOMPOSITIONS

PREMIERE PARTIE : LES STRUCTURES ET L'EVOLUTION DE L'EMPLOI ; UN SECTEUR DE PLUS EN PLUS SELECTIF A L'ENTREE ET SUJET A DE FORTES RECOMPOSITIONS

L'approche "emploi" doit être à la fois d'ordre structurel et dynamique. Il s'agit de mettre en évidence les principales caractéristiques des formes de gestion de la main-d'oeuvre du secteur, ainsi que les tendances évolutives à l'oeuvre. On peut ainsi déceler la nature des recrutements et des mobilités qui s'y réalisent, et donc en déduire les besoins potentiels en main-d'oeuvre qui s'y manifestent globalement.

Autant les effectifs occupés que les flux d'entrées et de sorties du secteur sont concernés, avec d'ailleurs une mise en relation entre leur évolution respective.

Dans cette perspective, plusieurs éléments d'analyse peuvent être évoqués :

- **une tendance générale à la stagnation globale de l'emploi** qui se dégage depuis une dizaine d'années, cachant des "redistributions" internes significatives, en particulier au niveau des sous-secteurs

- **un mode de gestion de la main-d'oeuvre et de la mobilité de nature "segmentée"** entre un personnel en place de plus en plus stable et un "volet" de jeunes ayant vocation à servir de support à la flexibilité et à la sélectivité

- **une élévation des niveaux de diplômes à l'entrée dans le secteur autour essentiellement du niveau V**

- **une structure des emplois et des qualifications à mi-chemin entre le monde industriel et le monde marchand, confrontée à des déformations significatives.**

Enfin, de manière transversale à ces éléments d'analyse, on s'est systématiquement demandé si les caractéristiques de gestion de l'emploi étaient ou non propres au secteur. Afin de repérer ses spécificités structurelles, on a pris en compte le cas deux secteurs "agrégés" pouvant servir de références appropriées en raison de leur "affinité" avec les activités du commerce et de la réparation automobile : les secteurs de l'industrie, parce que les métiers de la mécanique y sont bien représentés ; les services marchands, puisque les activités de la réparation automobile en font partie, selon la NAP.

1. AU DELA D'UNE STAGNATION GLOBALE DE L'EMPLOI, LES DYNAMIQUES STATUTAIRES, ORAGANISATIONNELLES ET SOUS-SECTORIELLES SONT CONTRASTEES

Sur le plan de l'évolution quantitative de l'emploi, le secteur de la réparation automobile est désormais entré dans une phase de "trend" stagnante, voire décroissante. Cependant, ce premier constat d'ordre général masque des dynamiques contrastées. On peut dans un premier temps en citer ici trois. En premier lieu, les évolutions ont été différentes au cours des dernières années en fonction de la taille des entreprises, les petites ayant eu tendance à maintenir l'emploi plus aisément par rapport aux plus grandes. Par ailleurs, l'emploi non salarié - traditionnellement non négligeable dans le secteur - a vu ses effectifs diminuer continûement et plus rapidement que l'emploi salarié. Enfin - et le contraste est encore plus saisissant -, un phénomène de "redistribution" de l'emploi s'est opéré entre les quatre sous-secteurs repérables statistiquement à partir de la NAP.

Un "trend" de légère décroissance de l'emploi en général

Près de 400 000 personnes ont aujourd'hui un emploi dans le secteur du commerce et de la réparation automobile, ce qui représente un peu plus de 6 % des effectifs de l'ensemble des services marchands. Les flux d'entrées et de sorties sont restés importants au niveau sectoriel. Cela dit, sur longue période (1979-1991), on assisterait néanmoins à une décroissance légère des effectifs, résultant d'un reflux plus rapide de l'emploi non salarié.

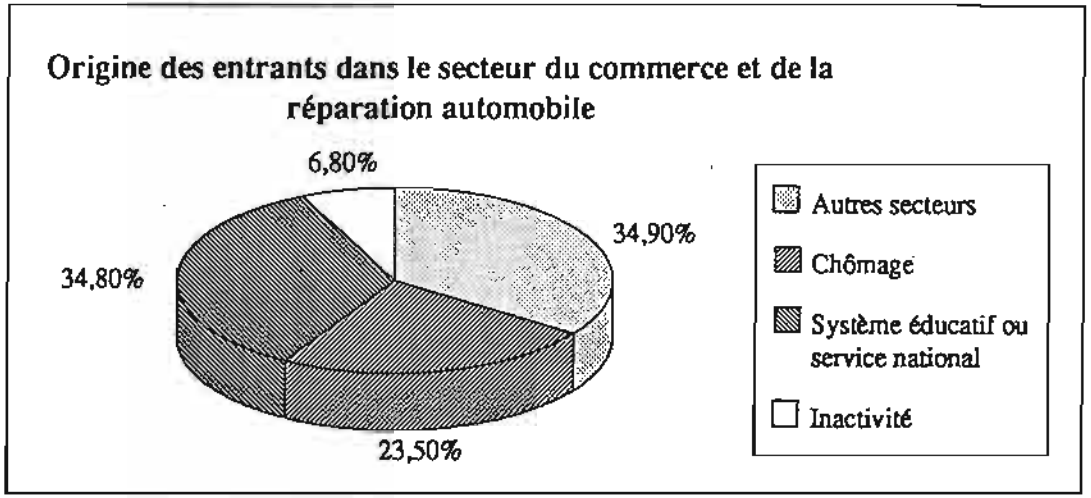
Des flux importants

On remarque - cf. tableau ci-après - que le volume moyen des entrées et celui des sorties apparaissent quasiment équivalents au cours de la période considérée : environ 60 000 entrées et sorties chaque année. On se situe donc bien dans un contexte de stagnation des effectifs. Le problème de gestion des flux de main-d'oeuvre se pose essentiellement en termes de **capacité de renouvellement de la main-d'oeuvre partante.** L'étude de la structure des entrées selon leur origine et des sorties selon leur destination montre les parts respectives des actifs et des jeunes dans ces mouvements.

ENTREES ET SORTIES
Secteur du commerce et
de la réparation automobile

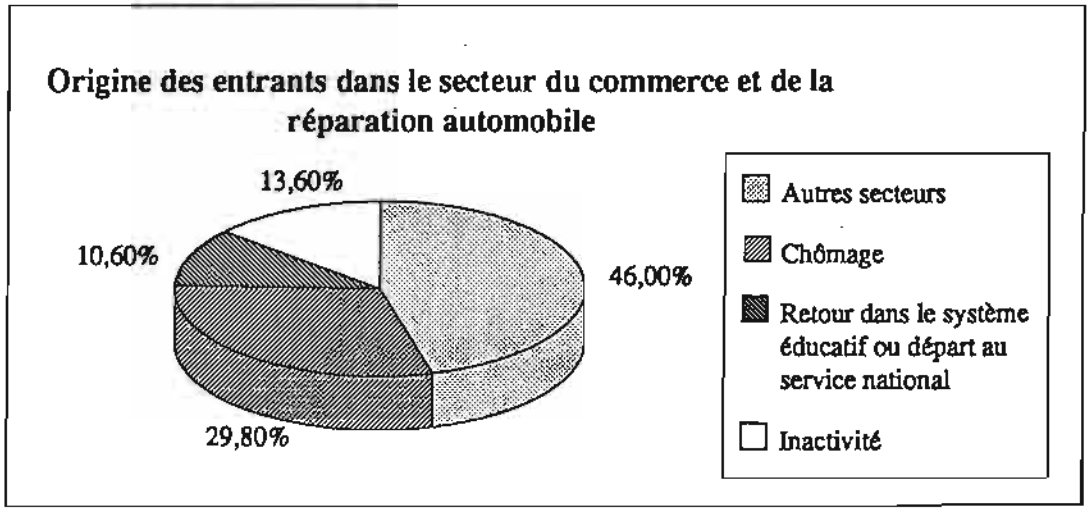
ORIGINE DES ENTRANTS

	%	Effectifs
Autres secteurs	34,90	20690
Chômage	23,50	13932
Système éducatif ou service national	34,80	20631
Inactivité	6,80	4031
Total	**100**	**59284**



DESTINATION DES SORTANTS

	%	Effectifs
Autres secteurs	46,00	26594
Chômage	29,80	17228
Retour dans le système éducatif ou départ au service national	10,60	6128
Inactivité	13,60	7863
Total	**100**	**57813**



Source : enquêtes - emploi de l'INSEE ; traitement synthétique de 1993 à 1991

Les **entrées** se décomposent, en faisant la moyenne des données disponibles pour chaque enquête-emploi sur la période 1983-1991, comme suit :
- 34,8 % des entrants au cours d'une année proviennent d'autres secteurs
- 23,4 % étaient inscrits au chômage
- 34,7 % procèdent du système éducatif ou du service national : soit environ 20 000 personnes (qui viennent probablement en grande majorité des formations aux métiers de l'automobile ou entrent en apprentissage dans le secteur)
- 6,6 % étaient inactifs

Les **sortants** du secteur avaient pour destination :
- un autre secteur pour 46 % d'entre eux
- le chômage pour 29,8 %
- le retour dans le système éducatif ou le départ au service national pour 10,6 % des sortants
- l'inactivité pour les 13,6 % restants

Une première confrontation de ces données avec celles concernant l'industrie et les services marchands dans leur totalité - voir tableaux en annexe - laisse déjà entrevoir quelques caractéristiques structurelles des mobilités relatives à la réparation automobile, caractéristiques qui seront reprises et affinées dans les développements ultérieurs :

- **il y a plus de sortants se destinant à des emplois dans d'autres secteurs d'activité que d'entrants en provenance de tels secteurs.** Ce peut être le signe d'une position structurellement relativement défavorable du secteur dans la "concurrence" que se livrent l'ensemble des secteurs de l'économie dans la mobilisation des ressources humaines. On peut d'ores et déjà évoquer, par exemple, les conditions d'emploi moins attirantes en son sein, mais aussi la présence permanente d'une "main-d'oeuvre de passage" qui ne parvient pas à s'y insérer et qui doit par là même chercher un autre "point de chute". En tout état de cause, cette caractéristique de secteur pourvoyeur de main-d'oeuvre pour d'autres secteurs, notamment de type industriel, est une spécificité de la réparation automobile qui tend à se maintenir et qu'elle partage avec d'autres secteurs des services ou le BTP.

- **le recours au chômage pour répondre à un besoin de main-d'oeuvre, ainsi que d'ailleurs la mise au chômage, apparaissent moins fréquents dans le secteur** relativement à l'ensemble des secteurs industriels et des services marchands. Cette situation caractérise souvent les secteurs pour lesquels il est admis qu'il est difficile de trouver sur le marché du travail du personnel "qualifié". S'agissant des métiers de mécanicien, tôlier ou peintre, où la qualification repose essentiellement sur une réputation professionnelle locale, quantités d'entreprises rechignent à embaucher des chômeurs. Ces moindres échanges du secteur avec le chômage traduisent également une situation de fidélisation d'une partie des effectifs et par conséquent la constitution d'un noyau de personnel stable.

- **le poids non-négligeable des entrants provenant du système éducatif ou du service national** - donc des jeunes en quête d'insertion professionnelle - constitue une autre caractéristique forte des modes de gestion de l'emploi du secteur. La part relativement importante des sortants retournant dans le système éducatif (dont un certain nombre d'apprentis renouant avec une scolarité "à temps plein") ou rejoignant les rangs du service national conforte encore ce trait structurel dominant.

- enfin, **la part des autres inactifs tant dans l'origine des entrants que dans la destination**

des sortants apparaît moindre dans le secteur de la réparation automobile. Il faut probablement y voir - en faisant l'hypothèse que les femmes continuent proportionnellement à être plus concernées par ce type de flux que les hommes, en raison du rôle qu'elles s'assignent dans l'éducation de leurs enfants - **la présence féminine limitée** en son sein, et notamment à l'intérieur des ateliers de réparation proprement dits.
Le secteur est d'ailleurs caractérisé par une masculinité affirmée encore largement prégnante de nos jours. Seulement environ 20 % des personnes qui y sont occupées sont de sexe féminin en 1990, contre 29,9 % pour l'industrie et 54,5 % pour les services marchands dans leur totalité. Cela tient sans doute autant à sa "culture" gestionnaire qu'aux choix d'orientation et de formation professionnelles des individus et à la "symbolique" des métiers sur laquelle se fondent ces choix. Il en résulte des flux de mobilité avec les autres formes d'inactivité que le retour dans le système éducatif ou le départ au service national relativement plus faibles en réparation automobile.

Les flux d'entrées et de sorties demeurent finalement non-négligeables. La mobilité sectorielle externe se révèle plus intense dans le secteur de la réparation automobile par rapport à l'industrie, mais un peu plus faible par rapport à l'ensemble des services marchands. Le taux de turnover ou de rotation de la main-d'oeuvre, qui rapproche taux d'entrée et de sortie, est un indicateur de ce type de mobilité ([1]). Entre 1983 et 1991, ce taux s'élève en moyenne annuelle à 14,9 % pour la réparation automobile, contre 10,6 % pour l'industrie et 15,1 % pour les services marchands. Nous aurons l'occasion de revenir plus amplement sur ces pratiques de gestion des mobilités et de relativiser et affiner ce premier constat général (cf. deuxième section).

Des stocks plutôt à la baisse sur moyenne période

Au delà de ces modes de gestion des flux, **l'évolution de l'emploi est caractérisée par une tendance à la stagnation globale des effectifs occupés.** En faisant abstraction des "humeurs" conjoncturelles et des modulations de pouvoir d'achat, on peut observer qu'en longue période le niveau de l'emploi total (emploi salarié et emploi non salarié) stagne depuis le début des années 80 : cf. tableau et graphique suivants (d'après une étude de l'INSEE ; Tomasini, 1993).

Le secteur a connu **une croissance continue de ses effectifs jusqu'en 1980.** Il atteint son "apogée" en 1979, avec 417 883 personnes occupées. Cette période "glorieuse" de croissance a été inaugurée dans les années 50/60 et s'est poursuivie au cours de la décennie suivante. Elle a correspondu à l'époque au cours de laquelle le produit "automobile" s'est diffusé massivement au sein de la société : avec une croissance sensible du taux d'équipement des ménages, qui passe par exemple de 57,6 % en 1970 à 72,1 % en 1982 (INSEE, 1993). Cette période a été à l'origine de la multiplication des points de vente, des ateliers de réparation et des stations-service sur le territoire national.

Depuis 1980, cette époque de maillage du territoire est révolue. En longue période, **le secteur est désormais entré dans une phase de stabilisation**, voire de diminution relative de ses

---

[1] taux de turn over = taux d'entrée + taux de sortie / 2

effectifs. En 1991, il occupe 397 004 personnes, soit une baisse de 5 % environ par rapport à 1979 et une décroissance annuelle moyenne de -0,4 %. Certes, d'une année à l'autre, en fonction des soubresauts économiques et sociaux, des variations à la hausse peuvent surgir - ainsi, au moment de ce que d'aucuns ont appelé les Trois Glorieuses (de 1988 à 1990), les effectifs ont-ils réaugmenté significativement. Mais, dans une perspective dynamique, la tendance est bien à une stagnation, voire même à une légère régression.

Cette tendance générale devrait se confirmer dans les prochaines années, même si une nouvelle augmentation conjoncturelle des effectifs n'est pas momentanément à exclure, en cas notamment de reprise économique. De telles perspectives structurelles de stagnation/régression de l'emploi devraient en effet traduire une pluralité de phénomènes relatifs à l'environnement des entreprises de la réparation automobile : amélioration de la fiabilité des véhicules et diminution consécutive du volume des réparations, non compensées intégralement par l'effet positif sur l'activité de l'instauration et de l'extension progressive du "contrôle technique", et l'arrêt du rajeunissement du parc automobile ; poursuite de la restructuration des systèmes de distribution et d'après-vente des véhicules et carburants ;... Ces éléments de l'analyse prospective seront repris au sein de la troisième partie du rapport, relative aux besoins en qualifications et en professionnalités des entreprises, en correspondance avec la transformation des métiers de la réparation automobile.

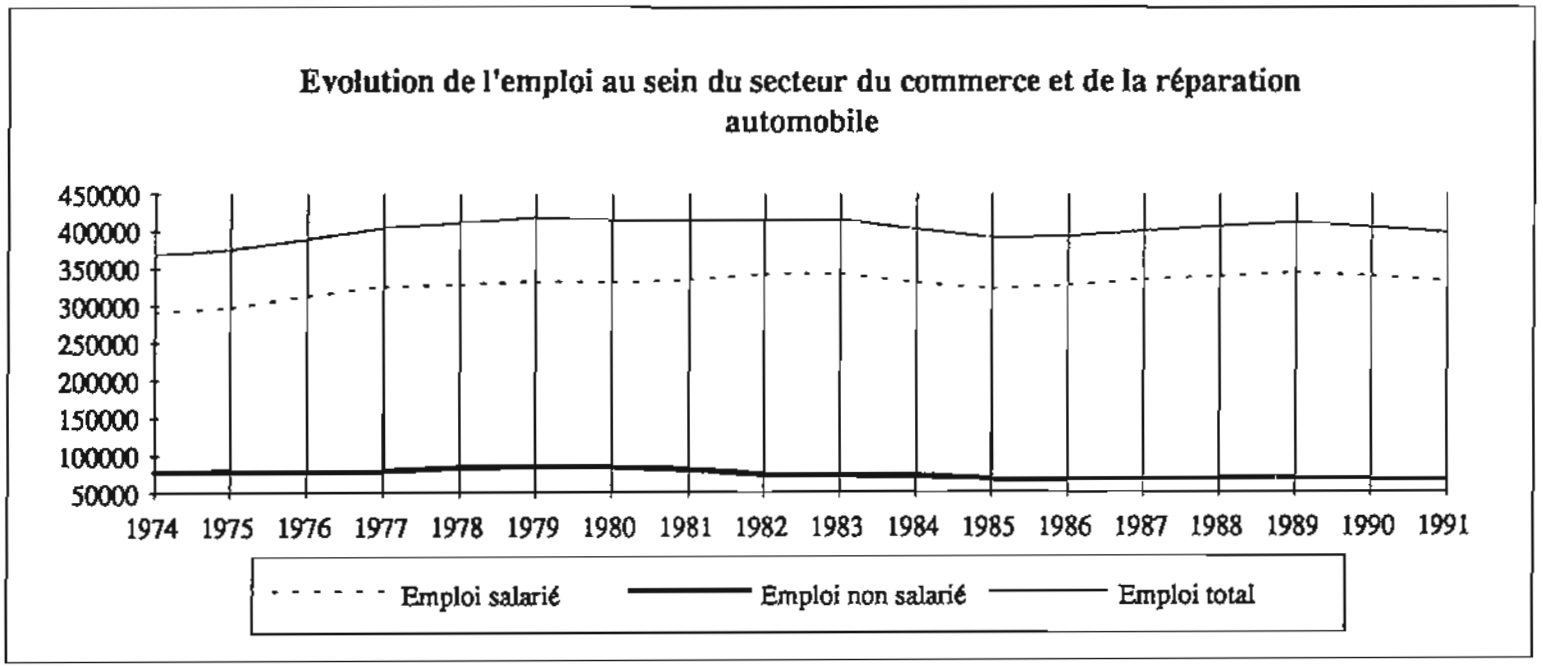
Pareille tendance probable, au mieux à la stagnation, au pire à la baisse pour la décennie 90, montre déjà implicitement toute **l'importance de la maîtrise des flux de la formation professionnelle initiale dans les années à venir**, dans l'optique d'éviter tout "surinvestissement" incontrôlé et de négocier efficacement avec des régions très sensibles aux "débouchés" des formations et donc soucieuses de mettre en place des schémas prévisionnels de formation. Doit-on organiser pour autant systématiquement une diminution de ces flux, au même rymthe que celui de l'évolution des effectifs ? Le simple examen de l'évolution globale de l'emploi n'apporte sans doute pas suffisamment d'éléments de réponse. Si l'on se borne à cette évolution de l'emploi total, la pluralité interne n'est à fortiori pas prise en compte, alors même qu'elle peut générer des évolutions spécifiques lourdes de conséquences pour les systèmes d'emploi et de formation : par exemple, provoquer des déplacements d'activités et donc de travail vers des entreprises organisées en "réseau" au détriment des MRA et par là même développer certains comportements de gestion de l'emploi et de la formation au détriment d'autres. Par ailleurs, plus prosaïquement, il ne faut pas sous-estimer l'hypothèse, toujours possible, de changements de cap brutaux, dus à des revirements de conjoncture, même limités dans le temps.

En tout état de cause, et dans cette perspective de stagnation/décroissance de l'emploi, la question centrale liée à la formation des jeunes se pose essentiellement dans le secteur en termes de **capacité de renouvellement des effectifs des entreprises** : compenser les départs, accumuler des compétences neuves, adaptées ou adaptables aux évolutions pressenties...

Il s'agit aussi de savoir peut-être ménager des possibilités de reconversion pour les non-salariés, tendanciellement plus touchés par le mouvement de reflux de long terme.

EVOLUTION DE L'EMPLOI AU SEIN DU SECTEUR DU COMMERCE ET DE LA REPARATION AUTOMOBILE

	1974	1975	1976	1977	1978	1979	1980	1981	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991
Emploi salarié	290330	296908	311931	325423	327803	332655	331075	334276	341548	342646	330482	322711	325994	334431	338354	343389	338306	332235
Emploi non salarié	77152	77832	76990	78725	83524	85228	83851	80208	73425	72856	71667	68007	65819	65654	67221	67530	66294	64679
Emploi total	367482	374740	388921	404148	411057	417883	414926	414484	414793	415515	402149	390718	391813	399985	405575	410919	404600	397004



Source : INSEE, in Tomasini, 1993

L'emploi non salarié, plus affecté par la tendance au reflux

Au delà de la stagnation de l'emploi total ou de la légère décroissance qui a été constatée sur longue période, **les évolutions diffèrent encore en fonction de la nature de l'emploi occupé : emploi salarié ou emploi non salarié** (cf. tableau et courbe ci-dessus). Les effectifs non-salariés diminuent légèrement, mais plus vite que les effectifs salariés : - 2 % en moyenne annuelle entre 1979 et 1991, contre - 0,4 % pour la totalité des effectifs. C'est d'ailleurs la baisse des effectifs non-salariés qui a conduit à cette décroissance légère de l'emploi total.

A noter que l'emploi non salarié, qui concerne les catégories socio-professionnelles des artisans et assimilés (aides familiaux), commerçants et chefs d'entreprise, a toujours représenté et représente encore une part non-négligeable de l'emploi total : 16,3 % en 1991, soit 64 679 emplois. Cette importance structurelle de l'emploi non-salarié est à mettre en rapport avec l'atomisation du secteur, celui-ci étant composé d'un nombre important de petites entreprises, artisanales pour la plupart d'entre elles. En 1991, on compte dans le secteur 55 715 entreprises artisanales spécialisées dans la réparation automobile, associée à une activité de vente ou non.

Pour l'emploi non salarié, le reflux en longue période est cependant pratiquement continu, tant en valeur relative qu'en valeur absolue. En 1974, la part de l'emploi non salarié s'élevait à 21 % à seulement 17,7 % en 1982 et enfin à 16,3 % en 1991. Le mouvement se réalise à un rythme assez lent, mais quasiment constant chaque année. Il pose **la question, en termes prospectifs, du devenir des professions à statut "indépendant"**, celle de leur place dans l'activité de la réparation et du commerce de l'automobile et des conséquences potentielles sur le système de formation et ses pratiques.

La dynamique de l'emploi salarié est d'une toute autre nature. Elle apparaît en effet beaucoup plus sensible à la conjoncture comparativement à celle qui correspond aux effectifs non salariés. D'une année à l'autre, les effectifs croissent jusqu'en 1983, diminuent ensuite sensiblement pendant deux ans (période de forte austérité économique), puis réaugmentent jusqu'en 1989 (période de retour à la croissance) et enfin baissent à nouveau à partir de 1990, dés que les premiers signes de contraction de l'activité économique globale surgissent. En 1991, le secteur du commerce et de la réparation automobile comprend 332 235 salariés, soit près de 84 % des effectifs totaux.

Au vu de cette dynamique particulière, les effectifs salariés ont connu leur "apogée", non pas en 1979 comme le total des effectifs et celui de l'emploi non salarié, mais en 1989 : avec 343 383 salariés. On recense d'ailleurs autant de salariés en 1991 qu'en 1979. Le léger trend de décroissance observé a donc été essentiellement porté par l'emploi non salarié. Concernant les effectifs salariés, on se situe plutôt en longue période dans une phase de stabilisation des effectifs depuis 1980 : avec en moyenne 335 000 salariés présents chaque année et une oscillation possible entre 325 000 et 345 000 suivant les années.

En dépit de cette stabilisation, il est clair qu'un mouvement de salarisation se précise progressivement dans le secteur, à mesure que l'emploi non salarié baisse. Même si l'avenir de l'emploi salarié n'est pas aisément prédictible, cette tendance de fond devrait sans doute se perpétuer dans les années à venir. Il s'agit là d'une première source de déformation de la structure des emplois, pouvant avoir une influence sensible sur les pratiques de formation. Nous reviendrons ultérieurement plus en détail sur les principales déformations structurelles

de l'emploi concernant la réparation automobile (cf. troisième section).

Une évolution de l'emploi légèrement plus favorable aux petites entreprises

Au cours des dernières années, il semble que l'évolution de l'emploi ait été légèrement plus favorable pour les "petites entreprises" - entendons par là les entreprises de moins de 20 personnes occupées, seuil retenu dans une étude récente de l'INSEE pour définir l'entreprise de petite taille (Savoye, 1992).

La dynamique de l'emploi apparait en effet contrastée selon la taille des entreprises. D'après les données des enquêtes annuelles d'entreprises (EAE), 217 092 personnes avaient un emploi dans des entreprises de 0 à 19 salariés en 1983 et constituaient 58 % des effectifs totaux ; on en compte 253 708 en 1990, soit désormais près de 65 % de l'ensemble. Le personnel occupé dans les entreprises de plus de 20 salariés diminue quant à lui d'environ 10 % entre 1983 et 1990, en passant de 154 098 à 138 755 : cf. le tableau ci-joint. L'évolution est donc apparemment plus favorable aux petites entreprises du point de vue de l'emploi. Plus l'unité est grande, plus la baisse paraît importante.

La confrontation de ce constat avec les données issues de l'exploitation des déclarations de mouvements de main-d'oeuvre (DMMO, relatives aux établissements de 50 salariés et plus) et enquêtes sur les mouvements de main-d'oeuvre (EMMO, relatives aux établissements de 10 à 49 salariés) permet d'affiner l'analyse. L'usage de ces données autorise entre autres la construction d'un indicateur très simple de l'évolution de l'emploi, en faisant la différence chaque année entre le taux d'entrée et le taux de sortie constatés. A cet égard, la différence s'avère nette entre les établissements de 10 à 49 salariés et ceux de plus de 50 (qui ne rassemblent que 17 % de l'ensemble des effectifs du secteur). Si on se réfère aux tableaux figurant en annexe, on observe qu'entre 1988 et 1991, **les établissements de plus grande taille perdent constamment des emplois**, au regard de cet indicateur. En revanche, **les établissements de taille moyenne voient constamment croître leurs effectifs entre 1988 et 1990**, durant une période économique propice ; ils ne sont victimes du revirement macro-économique qu'en 1991.

Le facteur "taille" semble donc avoir eu effectivement une influence sur la situation de l'emploi des entreprises de la réparation automobile, en jouant en défaveur des plus grandes.

Nous n'avons pas de données équivalentes pour les établissements comptant moins de 10 salariés. Cependant, selon les EAE, **les effectifs occupés au sein des très petites entreprises, de 0 à 5 salariés, apparaissent relativement stables entre 1983 et 1990** (en oscillant entre 33 et 35 % de l'ensemble des effectifs). Les effectifs des entreprises de 6 à 19 salariés sont par contre en augmentation, en passant de 25 à 32 % des effectifs totaux : cf tableau ci-joint. Le dynamisme de développement de l'emploi au cours de la période faste de la fin des années 80 a donc davantage concerné les établissements de taille plutôt moyenne. La recomposition du secteur se fait probablement principalement autour de ce type d'entreprise, qu'il faudrait pouvoir aussi identifier autrement que par la taille.

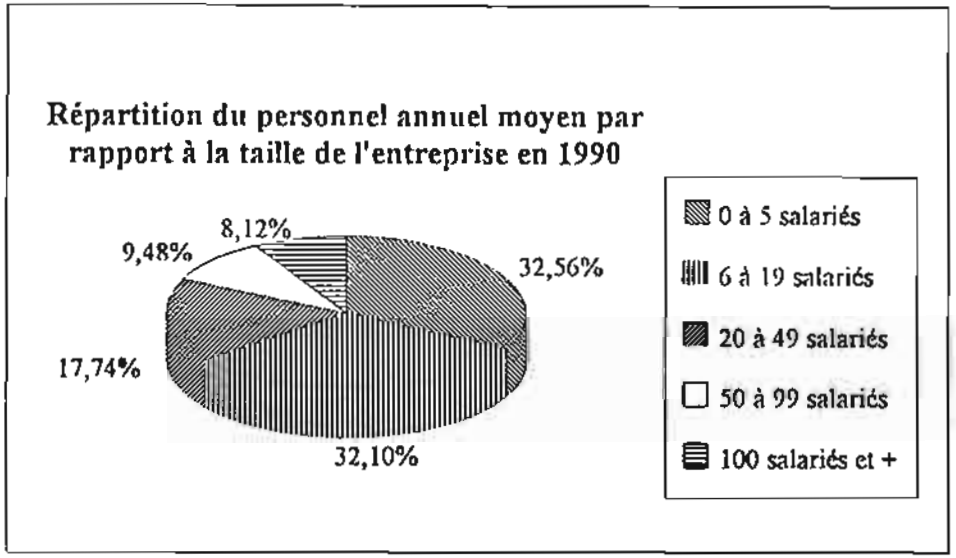
LES ENTREPRISES DU COMMERCE ET DE LA REPARATION AUTOMOBILE

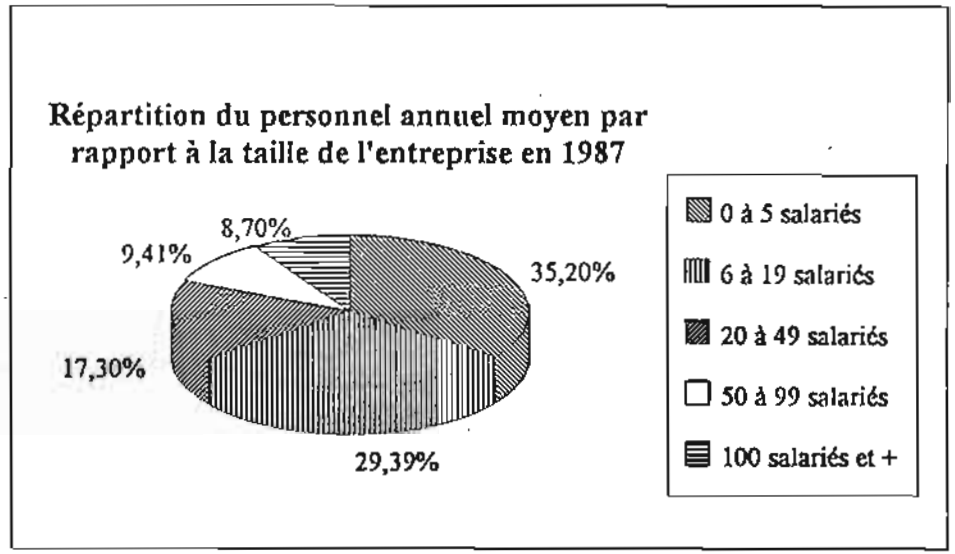
	1990	1987	1983
Nombre total d'entreprises	67236	68922	67106
Personnes occupées (personnel annuel moyen)	392463	368625	371190
Répartition des entreprises selon la taille			
0 à 5 salariés (+ hors tranche)	81%	81%	80%
6 à 19 salariés	15%	15%	16%
20 à 49 salariés	3%	3%	3%
50 à 99 salariés	1%	1%	1%
100 salariés et plus	-	-	-

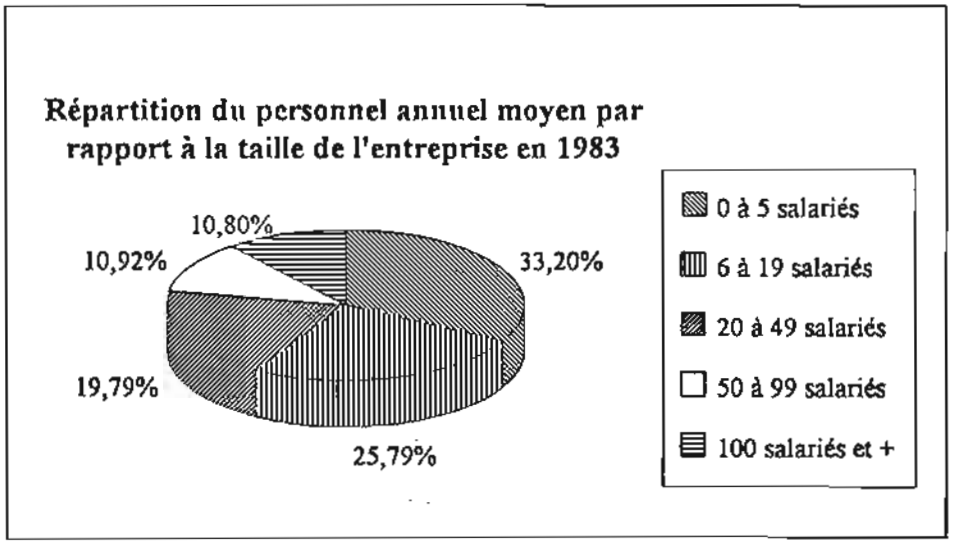
Répartition du personnel annuel moyen occupé selon la taille de l'entreprise

	19 90		19 87		19 83	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
0 à 5 salariés	127765	33	129767	35	123240	33
6 à 19 salariés	125943	32	108321	29	93852	25
20 à 49 salariés	69600	18	63780	17	73446	20
50 à 99 salariés	37201	9	34679	9	40551	11
100 salariés et +	31864	8	32078	9	40101	11

Source : Enquête annuelle d'entreprises [EAE] 1983, 1987, 1990 ; INSEE







Source : Enquête annuelle d'entreprises [EAE] 1983, 1987, 1990 ; INSEE

Le secteur ne subit pas de fait au cours des dernières années un mouvement de concentration de ses effectifs autour de ses unités les plus grandes. **Plus de 2/3 des personnes employées travaillent encore dans des entreprises de moins de 20 salariés.** Cette donnée va de pair avec la forte atomisation structurelle qui caractérise le secteur. En 1990, 96 % des entreprises de réparation automobile comptent précisément moins de 20 salariés, 81 % comportent 0 à 5 salariés et environ 25 % sont sans salarié.

Les établissements avec au moins un salarié - affiliés à l'UNEDIC - augmentent constamment au cours de la décennie 80 et passent de 46 924 en 1981 à 50 229 en 1989, la tendance ne s'inversant qu'à partir de 1990. Dans le contexte global de stagnation des effectifs, le niveau de concentration de l'emploi, appréhendable par l'indicateur "effectif salarié moyen occupé dans un établissement", diminue effectivement. On pouvait l'évaluer à 7,4 personnes en 1981 ; il était de 6,9 en 1992. En revanche, on peut faire l'hypothèse d'une diminution des établissements sans salarié, dans la mesure où le nombre total d'unités avec ou sans salarié tend à stagner au cours de cette période (selon les EAE).

L'évolution de l'emploi salarié apparemment plus favorable aux petites unités amène à se demander si la petite taille constitue un avantage aujourd'hui dans le domaine de la réparation automobile. **La petite entreprise, notamment celle de 5 à 19 salariés, s'est-elle révélée, contre toute attente, la mieux armée pour s'adapter aux transformations de l'environnement** ?

Dans le secteur, **l'examen du simple taux de croissance de l'emploi selon la taille de l'établissement n'est pourtant pas suffisant pour préjuger de l'efficacité économique réelle.** Ainsi, les petites entreprises de la réparation automobile ont-elles en fait perdu des parts de marché au profit des plus grandes, et ce même en ce qui concerne les strictes spécialités de la réparation, traditionnellement leur chasse gardée. Entre 1983 et 1988, elles leur ont cédé environ 8 points en parts de marché et ne contrôlaient plus en 1988 que 29,2 % du marché (Savoye, 1992) ; une actualisation n'infirmerait sans doute pas cette redistribution des parts de marché. Notons que ce furent essentiellement les entreprises artisanales (environ 84 % des entreprises en 1990) - qui ont été affectées le plus sensiblement par cette perte en parts de marché : - 20 points entre 1983 et 1988 (ibid.).

La tendance à la réduction des effectifs au sein des entreprises de plus de 19 salariés - parmi lesquelles se trouvent beaucoup de concessionnaires - **est à mettre en relation avec l'amélioration constante de leur productivité,** outre les restructurations engagées par les constructeurs au niveau de leur réseau après-vente. Celle-ci autorise une diminution des temps d'intervention sur les véhicules et donc des besoins moindres en main-d'oeuvre pour la réalisation du même volume d'interventions. Dans cette recherche de productivité, les entreprises les plus grandes l'emportent sur les plus petites. Ce sont elles qui ont pu se permettre en effet de réaliser l'effort d'équipement en matériels de diagnostic et de contrôle le plus conséquent, grâce à des moyens financiers plus élevés et sous l'impulsion, sinon l'injonction, de constructeurs de plus en plus attentifs à la fonction de l'après-vente. Cette quête de productivité, qui s'appuie aussi sur des modifications de l'organisation du travail (cf. troisième partie), s'est donc traduite par une baisse des effectifs dans les plus grandes unités, non compensée totalement par la réactivation de leur service après-vente. Pareille tendance, amorcée éventuellement aussi dans quantités de petites entreprises - faisant partie notamment de cette tranche "stratégique" des 5-19 salariés - qui ont commencé leurs efforts de

modernisation technique plus tardivement, peut se produire à terme, avec, d'une manière différée, les mêmes effets sur l'emploi.

Il convient donc de relativiser largement ce constat d'une évolution de l'emploi plus favorable à la petite entreprise dans le secteur de la réparation automobile. Néanmoins, force est de reconnaître qu'elle joue encore pleinement son rôle au sein du secteur. Aucun effondrement des petites entreprises et des emplois qu'elles offrent ne s'est opéré à ce jour, en relation avec les innovations technologiques et les restructurations qui caractérisent l'évolution du secteur. Certes, des substitutions internes ont pu et peuvent encore se produire et induire des effets spécifiques sur les pratiques de gestion de l'emploi et des qualifications : par exemple, par le truchement du développement des réseaux de la réparation rapide et de leurs agences ou centres de petite taille, aux dépens d'unités plus traditionnelles. Mais il est clair en tout cas que **les petites entreprises et plus particulièrement l'artisanat ont plutôt bien résisté jusqu'ici**. L'examen du répertoire informatique des métiers montre par exemple une stabilisation du nombre d'entreprises artisanales entre 1987 et 1992 : environ 55 000 (ACPM, 1993).

Finalement, cette mise en évidence d'une évolution de l'emploi salarié plus favorable à la petite entreprise montre que du point de vue du système de formation et de son fonctionnement, il importe toujours en termes de démarche de **partir des pratiques du terrain et d'en comprendre le sens, afin d'éviter le risque de s'en tenir à des présupposés ne collant pas à la réalité de ces pratiques** - en l'occurence, le risque de pronostiquer d'emblée un repli massif des petites entreprises, notamment traditionnelles. La majeure partie des emplois se trouvent dans des petites entreprises et l'essentiel des créations se sont faites en leur sein ces dernières années. **Il ne faudrait donc pas prendre le risque d'une anticipation erronée et rapide des "besoins" de la Profession, ne reposant que sur le constat de difficultés d'adaptation conjoncturelle et qui se traduirait par des modifications brutales du système des "premières formations" en termes de contenus, filières et flux, dans un sens (encore) inadapté au monde de la petite entreprise.**

Des dynamiques sous-sectorielles diversifiées

Les contrastes concernent encore les sous-secteurs de la réparation et du commerce de l'automobile, repérables au sein de la NAP.

- **le "commerce de détail d'accessoires et d'équipements automobiles"**, qui rassemble les entreprises ayant pour activité principale la vente d'accessoires, d'équipements et de pièces détachées pour automobiles : accessoiristes, grossistes, distributeurs de pièces (dont les centres auto), néo-spécialistes de l'entretien courant ou de la réparation rapide...

- **le "commerce de détail de carburants et lubrifiants"** : stations-service.

- **la "vente et la réparation de véhicules automobiles"**, sous-secteur au sein duquel on trouve les entreprises exerçant une activité de commerce de véhicules neufs ou usagés avec ou sans atelier de réparation : agents et concessionnaires des constructeurs et des importateurs de véhicules, autres garages ayant développé une activité de vente de véhicules d'occasion...

- **la "réparation de véhicules automobiles"**, qui comprend les unités effectuant principalement de la réparation de véhicules automobiles, c'est-à-dire tous les spécialistes traditionnels de ce domaine d'activité : mécaniciens-réparateurs d'automobiles, spécialistes en électricité auto, diéselistes, carrossiers (tôliers et peintres auto)...

Dans un contexte global de stagnation, ces sous-secteurs sont concernés par des dynamiques d'emploi distinctes, conduisant à une modification sensible de la répartition de l'emploi total entre eux. On observe en effet des situations économiques singulières : de la situation de déclin à celle de développement. Ainsi, convient-il ici de les appréhender pour chaque sous-secteur. Nous renvoyons le lecteur à la partie annexe pour l'examen de l'étude statistique réalisée pour opérer cette distinction sous-sectorielle.

* le commerce de détail d'accessoires et d'équipements automobiles : en 1990, les entreprises qui exercent principalement cette activité ne réalisent que 2,7 % du chiffre d'affaires du secteur et ne comptent parmi elles que 4,4 % des effectifs totaux. Cependant, elles sont caractérisées par une évolution de l'emploi très positive. Au cours de la période inter-censitaire (1982-1990), on observe une forte croissance de l'emploi au sein de ce sous-secteur : + 61 % environ, ce qui représente une hausse annuelle moyenne confortable de 6,1 %.

Cet accroissement concerne notamment les effectifs salariés : + 71,8 % entre 1981 et 1992 d'après les statistiques de l'UNEDIC (cf. annexe). Le nombre d'établissements affiliés à l'UNEDIC passe au cours de cette période de 1436 à 2535.

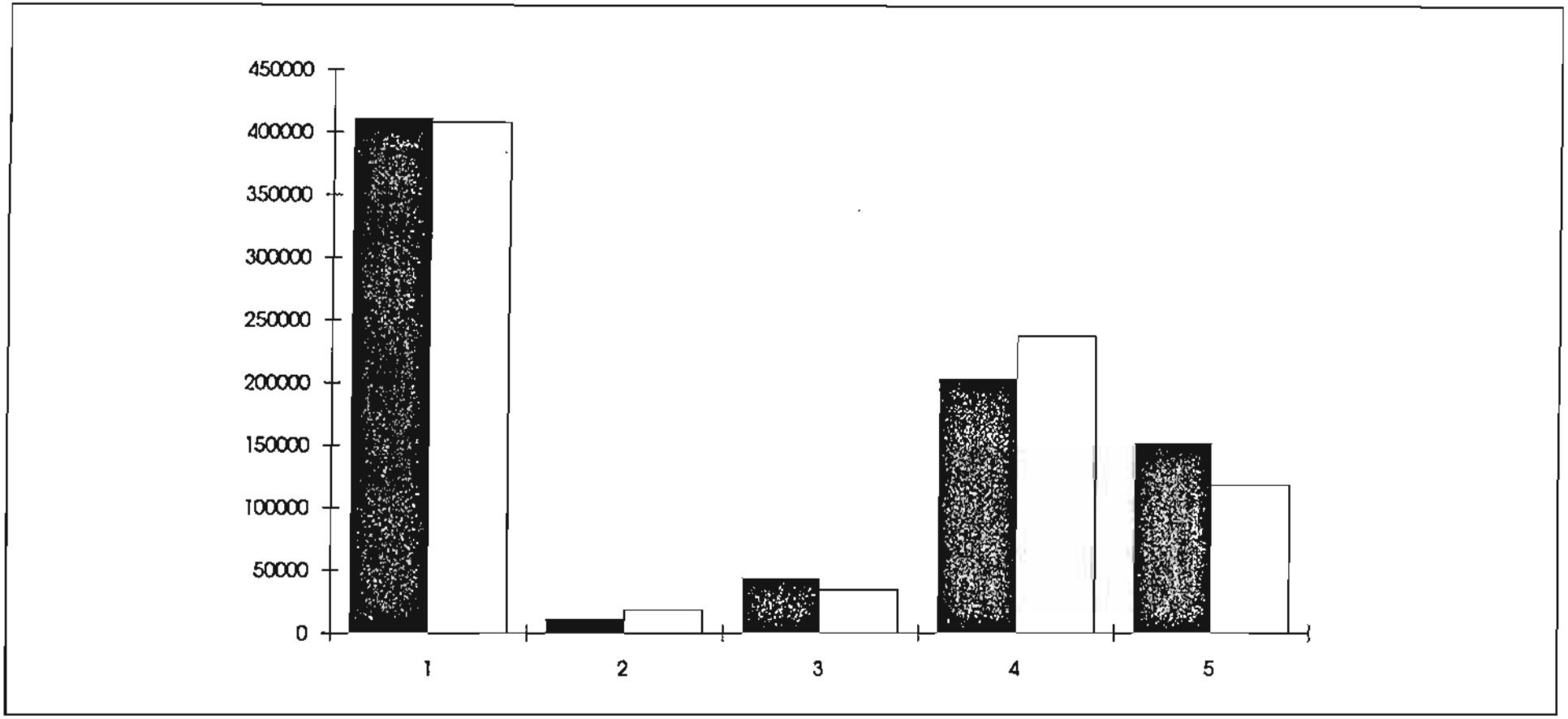
Pareils signes de vitalité économique sont largement dus au développement continu, depuis une quinzaine d'années, des chaînes spécialisées en matière de pose et de rechange, des "centres-auto" ou magasins spécialisés en automobile de la grande distribution. Leur approche standardisée, voire "macdonaldisée", de l'emploi et des qualification les amène à demander en premier lieu à leur personnel des compétences d'accueil, de rapidité et d'adaptabilité, avant celles de nature purement technique.

* le commerce de détail de lubrifiants et de carburants : les stations-service réalisent un peu plus de 4 % du chiffre d'affaires total du secteur. Elles emploient 8,4 % des personnes qui y sont occupées. Contrairement à l'activité précédente, le sous-secteur est en phase déclinante sur le plan de ses effectifs. Entre 1982 et 1990, le personnel a diminué significativement : - 21,9 %.

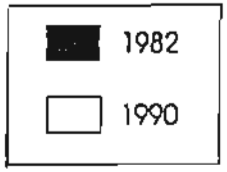
Les statistiques de l'UNEDIC laissent néanmoins apparaître une autre tendance. Selon cette source, les effectifs salariés du sous-secteur restent quasiment stables entre 1981 et 1992 : de 28 588 salariés, on passe à 28 745, avec un seuil maximum atteint en 1985 avec 32 988 et une baisse continue depuis lors. On peut donc faire l'hypothèse que la régression touche plus fortement le personnel non salarié, à savoir les exploitants et gérants de station-service.

La baisse importante de ce personnel commerçant est sans nul doute la conséquence du mouvement de rationalisation que connaît depuis quelques années l'activité de distribution des carburants : compte tenu des stratégies des "pétroliers" qui consistent à privilégier les stations rentables, situées surtout dans les zones d'affluence et de circulation. Il faut également y voir la concurrence féroce des grandes surfaces de la grande distribution, qui ne permet plus aux unités traditionnelles de dégager des marges suffisamment interessantes.

EVOLUTION DE L'EMPLOI PAR SOUS-SECTEURS



1 : Réparation et commerce de l'automobile
2 : Commerce de détail, d'accessoires et d'équipements d'automobiles
3 : Commerce de détail, de carburants et de lubrifiants
4 : Vente et réparation de véhicules automobiles
5 : Réparation de véhicules automobile



Evolution de l'emploi ; source : recensements 1982 et 1990, INSEE

D'ailleurs, le nombre d'unités tend à diminuer ; les établissements affiliés à l'UNEDIC sont moins nombreux en 1992 (6 171) qu'en 1981 : - 15,5 %. Ce qui, au vu de la relative stabilisation des effectifs salariés, donne à voir un double phénomène structurel : une dimension élargie pour certaines stations-service et une disparition progressive des plus petites, indépendantes et mal situées - d'abord en zone urbaine, puis plus récemment probablement en zone rurale.

Conjugués à un processus d'automatisation généralisée des pompes à essence, ces éléments laissent présager des perspectives peu favorables. Outre les reconversions professionnelles à envisager encore dans les années à venir, la réflexion portera surtout sur deux points : les incidences de la concentration en cours sur la structure des qualifications et les modes d'organisation du travail des stations-service les plus grandes, ainsi que la question de la pérennité des autres, notamment par le biais de la diversification (épicerie, entretien, vente de VO...), et donc des nouvelles compétences à acquérir éventuellement.

* la vente et réparation de véhicules automobiles : cette activité, à laquelle est souvent associée des activités de vente de pièces détachées et de carburants, génère la plus grande partie du chiffre d'affaires du secteur : 83,8 % en 1990. Elle occupe 59 % de ses effectifs, alors même qu'elle rassemble seulement 36,1 % de ses entreprises (EAE, 1990). Elle concerne à vrai dire les unités de plus grande dimension, à savoir entre autres les concessionnaires et les succursales. Le "degré de concentration" y est donc plus élevé qu'ailleurs : 9,6 personnes occupées en moyenne par unité, contre 5,9 pour l'ensemble du secteur, avec de surcroît une forte dispersion interne (entre l'entreprise de plus de 100 salariés et celle de moins de 10) traduisant des modes d'organisation du travail très différenciés.

Dans ce domaine d'activité, les effectifs augmentent continuellement de façon sensible: + 16,5 % entre 1982 et 1990, soit 1,9 % en taux de croissance annuel moyen. Pareil accroissement est à prime abord significatif d'un grand dynamisme économique : développement de l'activité de vente de véhicules automobiles au cours des années 80, attesté par l'évolution des immatriculations au cours de cette période; développement de certains réseaux étrangers de distribution...

Les statistiques de l'UNEDIC ne donnent pas à voir pourtant la même évolution. Entre 1981 et 1992, les effectifs passent seulement de 209 017 à 212 479 salariés (+ 2 %). Un examen plus approfondi de la courbe d'évolution montre même des discontinuités annuelles, directement en rapport avec la conjoncture économique : diminution des effectifs jusqu'en 86/87, puis remontée spectaculaire jusqu'en 1990, et enfin reflux depuis cette date.

La forte "porosité" entre les activités de vente-réparation et de simple réparation - et les différences de déclaration qu'elle occasionne entre les individus et les établissements - traduit probablement en partie cette distinction dans le rythme évolutif constaté. Mais l'on peut également avancer l'hypothèse d'une augmentation de la population des artisans au niveau de cette activité ; on sait en effet que les effectifs d'artisans et assimilés y font un bond de plus de 60 % entre 1982 et 1990 ; on en recense alors environ 25 000.

Sans doute, ce mouvement n'est-il pas du en premier lieu à des créations de nouvelles entreprises se positionnant sur ce créneau. Le secteur de la réparation automobile est

effectivement caractérisé par de faibles créations d'entreprises, relativement à l'ensemble des services marchands (respectivement 6 % et 11 % en 1990 selon le fichier SIRENE), ainsi que par une ancienneté plus importante des unités en place (environ 69 % des entreprises en 1990 ont été créées avant 1986, contre seulement 59% pour la totalité des services marchands).

Comme autre hypothèse, on peut penser que quantités de MRA et peut-être également d'artisans-carrossiers ont procédé à une diversification dans l'activité de vente ou l'ont développée fortement - en rejoignant un réseau de constructeur ou d'importateur ou, pour probablement une majorité d'entre eux, en se focalisant sur le véhicule d'occasion. En termes de formation, un tel phénomène de "captation" de cette activité de vente a sans doute suscité de nouveaux besoins en compétences commerciales et gestionnaires pour les artisans concernés. Par ailleurs, il est probablement rendu "visible" par la croissance du nombre d'établissements affiliés à l'UNEDIC et classés dans cette activité de vente-réparation : 15 472 établissements en 1981, 21 843 en 1992.

En tout état de cause, pareille dynamique positive montre l'importance qu'a pris le domaine de la commercialisation des véhicules automobiles au cours des années 80, notamment comme voie de diversification ou de développement potentiel pour le MRA "multimarque" ou l'agent de marque spécialisé dans la maintenance. Il s'agit d'un premier signe du poids croissant des réseaux dans le paysage concurrentiel. Cependant, la question va être de plus en plus de se demander si ce mouvement d'attraction des réparateurs spécialisés en direction de la vente va se poursuivre au cours de la décennie actuelle, au moment notamment où le marché de l'automobile se contracte fortement et est marqué par de plus en plus de contraintes réduisant son potentiel de rentabilité. Ces divers éléments de prospective seront traités dans le cadre de la troisième partie du rapport.

* la réparation de véhicules automobiles : les unités sont à l'image de l'activité précédente caractérisées par une forte hétérogénéité : entreprises spécialisées en mécanique automobile, en électricité automobile, en diésel, en carrosserie (tôlerie et peinture), sans que ces spécialisations soient exclusives l'une de l'autre (elles le sont de moins en moins d'ailleurs). Nombreuses : 31 600 en 1990, soit 47 % du total des entreprises du secteur, elles ne réalisent en 1990 que 9,1 % de son chiffre d'affaires. Le sous-secteur de la réparation de véhicules automobiles est marqué par une forte atomisation de ses structures. C'est lui qui apparait le moins concentré du point de vue de l'emploi : 3,5 personnes occupées en moyenne (selon nos estimations à partir de l'EAE de 1990). Avec en son sein, la plupart des entreprises individuelles du secteur: près de 18 000 en 1990.

Ses effectifs poursuivent une trajectoire nettement décroissante : - 22,5 % entre 1982 et 1990, avec un taux de décroissance annuel moyen de - 3,1 %. Leur poids relatif dans l'ensemble des effectifs passe de 37,1 à 29 %. Les données de l'UNEDIC confirment cette baisse, synonyme de déclin apparent. Le sous-secteur perd 21 % de ses emplois salariés entre 1981 et 1992. La diminution touche donc autant les salariés que les non salariés.

Une telle perte de vitesse sur le plan de l'emploi est un signe des difficultés vécues par quantités de (très) petites entreprises "multimarques", demeurées spécialisées et non rattachées à des réseaux. Comme nous l'avons vu, beaucoup d'entreprises de réparation - sans doute les mieux armées financièrement et en effectifs - ont sûrement tenté de développer une activité

de vente de véhicules, surtout d'occasion, afin de retrouver un axe d'expansion et, pour certaines d'entre elles, de survivre. L'évolution du positionnement des entreprises artisanales confirme cette hypothèse. Alors que le nombre d'unités stagne entre 1988 et 1992 - 55 328, recensées en 1992, contre 56 165 quatre ans auparavant -, leur répartition selon la nature de l'activité principale exercée se modifie significativement : au profit de l'activité de vente-réparation, du fait d'un probable effet de "reconversion", la part de celles spécialisées uniquement en matière de réparation passe de 80 à 69 % (RIM, cité par Assemblée Permanente des Chambres de Métiers, 1993).

Certes, le mouvement est loin d'être généralisé, mais il s'agit sans aucun doute d'une restructuration de fond qu'il convient d'appréhender et d'interroger pour les années à venir. Plus généralement, le problème est de savoir si le sous-secteur va continuer à perdre de l'emploi. Ce dans un contexte d'exacerbation concurrentielle de plus en plus marqué : développement des réseaux franchisés de la réparation rapide, intérêt grandissant et d'ordre stratégique pour l'aprés-vente des constructeurs et de leur réseau de concessions et d'agences... Comment les entreprises traditionnelles de la réparation automobile peuvent-ils alors se positionner efficacement ? Quel devenir et quelles places pour elles ? Ce questionnement n'est pas d'évidence sans incidence potentielle sur les formes de formation à organiser, notamment en ce qui concerne l'apprentissage, pratique bien implantée dans ces entreprises traditionnelles de la réparation autmobile.

Ainsi, des dynamiques d'emploi contrastées se dégagent-elles nettement. A l'instar du facteur "taille", **la nature de l'activité** donne à voir un type d'évolution particulier. Des recompositions intra-sectorielles significatives sont en cours. L'examen de ces dynamiques spécifiques montre par ailleurs la grande hétérogénéité structurelle du secteur. Celui-ci est composé d'une kyrielle d'entreprises aux métiers et aux "identités" disparates, inscrites dans des trajectoires différenciées et confrontées à des problèmes d'emploi et de formation de nature forcément distincte. Il importe donc, dans une démarche prospective, de **spécifier toute approche visant à connaître et à anticiper les transformations affectant le secteur.**

Cette nécessaire spécification n'est pas fortuite. Elle révèle **le caractère "impossible" d'une vision générale de branche.** Dans le domaine de la gestion de l'emploi et de la formation, elle invite à une réflexion sur sa diversité interne et sur le sens que prennent les pratiques différenciées observables en la matière. De telles distinctions sous-sectorielles seront systématiquement faites au sein des développements ultérieurs, à propos des principales caractéristiques ayant trait à la gestion de la main-d'oeuvre : la place réservée à la main-d'oeuvre dans la gestion des effectifs, l'importance de l'élévation des niveaux de diplôme, la vitesse de transformation de la structure des qualifications (cf sections suivantes).

Force est d'admettre néanmoins les limites d'une approche qui se contente d'une telle différenciation sous-sectorielle se basant sur les quatre activités principales de la NAP, sur lesquelles se calent les grandes sources statistiques. La forte "porosité" qui existe entre les activités structurant le champ vient d'abord limiter quelque peu la pertinence de cette différenciation. En particulier, le passage d'une activité de simple réparation à une activité de réparation associée à une activité de vente de véhicules, et réciproquement, peut se réaliser aisément pour quantités d'entreprises, au gré de la conjoncture et des opportunités commerciales rencontrées.

En outre, il est sûr que la spécification opérée reste insuffisamment fine. Les formes d'entreprises n'apparaissent pas distinguées précisément, selon leur statut et la nature de leurs activités. En ce sens, les différents types de structure "pertinente" du secteur : MRA "multimarques", concessionnaires, agents de marque, spécialistes traditionnels, néo-spécialistes de la distribution ou de l'entretien rapide..., ne peuvent faire l'objet d'un repérage systématique, propice à des analyses spécifiques et comparatives. Par exemple, les agents de marque ne sont pas identifiables ; on peut les trouver autant au sein de l'activité de vente et de réparation de véhicules automobiles que dans l'activité de simple réparation. Pourtant, ces structures sont à n'en pas douter caractérisées par des dynamiques d'emploi et des modes d'organisation du travail tout à fait spécifiques. **Un regard plus fin serait donc utile au repérage et à la compréhension des différentes "problématiques-formation" se manifestant pour chaque type de structure identifié.** Un tel travail de réflexion sur ces particularités structurelles et de mise en forme d'un appareillage destiné à en faire le suivi peut d'ailleurs consituer à terme une des principales missions d'un observatoire de branche.

Notre analyse des transformations du champ concurrentiel - cf troisième partie - propose déjà un premier éclairage qualitatif et quantitatif sur ces dynamiques particulières d'entreprises. A terme, il y a lieu sans doute - à la condition de pouvoir construire un système de repérage statistique des entreprises en fonction de leur positionnement par rapport à des réseaux - de déboucher sur **l'élaboration de typologies d'entreprises de la réparation automobile qui soient pertinentes du point de vue de la gestion des ressources humaines, de l'organisation du travail et ainsi du mode de fonctionnement de la relation formation-emploi.**

2. LA PLACE ET LES CARACTERISTIQUES DES JEUNES DANS LE SECTEUR INDUISENT UN FONCTIONNEMENT "DUALISE" DE LA GESTION DE LA MAIN-D'OEUVRE

Au cours des années récentes, la relative jeunesse des effectifs de la réparation automobile est une caractéristique structurelle qui se maintient relativement. Elle est à mettre en relation avec la place particulière qu'occupe la main-d'oeuvre "jeune" - entendons par là très globalement les moins de 25 ans -, qui, au delà de la question ayant trait à la transmission des compétences, rempli une double fonction : elle sert de support essentiel à la flexibilité et de principal vivier dans lequel les entreprises sélectionnent la main-d'oeuvre "intégrable".

Or, plusieurs signes convergent pour faire apparaitre une tendance assez nette à la diminution de la mobilité professionnelle des actifs en place. Ceci s'accompagne d'un processus de viellissement relatif des effectifs "permanents" et donc d'une limitation du potentiel de places stables offertes aux jeunes à l'issue de leur "passage" dans le secteur. Cette évolution renforce d'abord la dualisation entre une main-d'oeuvre "jeune", essentiellement "tournante", et un personnel plus stable, mais viellissant. Une telle tendance au renforcement de la dualisation pose néanmoins la question de la capacité du secteur à définir de nouvelles stratégies de gestion des ressources humaines qui lui garantiraient la possibilité de renouveler son personnel et de développer véritablement les qualifications professionnelles.

Un secteur qui reste relativement jeune

Le secteur du commerce et de la réparation automobile apparait encore en 1990 comme un secteur relativement jeune, par rapport à l'ensemble des secteurs des services marchands et de l'industrie. L'âge moyen y est (probablement) moins élevé : 36 ans, contre respectivement 37,5 ans et 38 ans.

On est frappé par **l'importance prise par les moins de 25 ans dans les effectifs occupés.** En 1990, ils représentaient 16,4 % de la population totale occupée dans le secteur, contre 12,8 % et 10,7 % pour respectivement les services marchands et l'industrie. Il s'agit là d'une caractéristique structurelle essentielle de la gestion de la main-d'oeuvre dans la réparation automobile. Il est à noter en particulier une proportion non-négligeable de très jeunes travailleurs, de moins de 20 ans : 5,1 % des effectifs totaux. Le poids des effectifs en apprentissage est à vrai dire relativement conséquent : 4,5 %, comparativement à ce que représente en 1990 l'ensemble des apprentis dans la population active en France : 0,8 %. De manière générale, cette forte présence des jeunes dans le secteur laisse déjà subodorer un mode de gestion de la main-d'oeuvre s'appuyant sur le potentiel de flexibilité offert par le marché du travail des jeunes en insertion/formation (cf. infra).

Les sous-secteurs de la réparation automobile n'ont pas par ailleurs à l'évidence la même répartition des effectifs par tranches d'âge (et donc pas strictement les mêmes comportements de gestion à l'égard des jeunes).

- <u>l'activité de commerce de détail d'accessoires et d'équipements de l'automobile</u> comprend des effectifs de moins de 35 ans proportionnellement plus importants : 56,1 % contre 48,7 % pour

l'ensemble du secteur. Cette activité est en effet en expansion et tend à recruter des salariés plutôt jeunes. Les moins de 25 ans sont néanmoins légèrement sous-représentés par rapport à la moyenne sectorielle (15,5 % des effectifs du sous-secteur, contre 16,4 % pour le secteur). C'est le signe d'un usage plus limité de l'apprentissage et des autres formes de formation professionnelle de la part des entreprises.

- au sein de l'activité de vente de carburants et lubrifiants, le poids relativement important des individus de plus de 45 ans contraste avec la part plus modeste qu'ils représentent dans les autres activités : 29,3 % contre 23,1 % dans la population totale. C'est aussi le sous-secteur pour lequel la part des moins de 25 ans est la plus faible : 12,2 %, contre 16,4 % au niveau du secteur. Ainsi, s'agit-il encore du sous-secteur le plus "vielli" en 1990, avec un âge moyen évalué à environ 38 ans. Ce viellissement avancé traduit les difficultés vécues par de nombreuses unités dans cette activité, les places offertes sur le marché du travail ayant tendance à se réduire globalement.

- pour l'activité de vente et de réparation de véhicules automobiles, ce sont particulièrement les personnes âgées entre 35 et 44 ans qui apparaissent proportionnellement les plus nombreux comparativement aux autres sous-secteurs. Les moins de 25 ans représentent 16 % des effectifs totaux. Au vu de l'importance des effectifs concernés, ce sous-secteur est proche à l'évidence des moyennes sectorielles.

- l'activité de simple réparation est avant tout caractérisée par l'importance des moins de 25 ans parmi ses effectifs : 18,7 %. Il est à noter qu'il s'agit du sous-secteur qui a recours relativement le plus à l'apprentissage : plus de 7 % de ses effectifs. La gestion de la main-d'oeuvre est directement supportée dans ces petites entreprises de réparation par la flexibilité offerte par la main-d'oeuvre "jeune". La sélection du personnel qualifié s'opère par le biais d'expériences "socialisantes" dans le cours du travail.

Au delà de cette distinction sous-sectorielle, il importe donc de mettre en évidence davantage le rôle particulier joué par la main-d'oeuvre "jeune", avant tout dans les deux sous-secteurs qui nous interessent surtout : la vente et la réparation de véhicules automobiles, associées ou non, et pour lesquels sont observés les effectifs et les flux d'entrée et de sortie les plus importants.

Une main-d'oeuvre qui s'inscrit dans une double logique de flexibilité et de sélectivité

La place particulière que possède la main-d'oeuvre jeune dans les formes dominantes et pour ainsi dire traditionnelles de la gestion de l'emploi dans le secteur est à souligner avec force. Celui-ci a recours ordinairement à des jeunes en situation de formation professionnelle et/ou en quête d'insertion dans la vie active dans la gestion courante de ses effectifs. Leur "usage" dépasse l'unique préoccupation de transmission des compétences. Il s'inscrit dans des logiques plus ou moins entremêlées de recherche de flexibilité et de sélectivité. Une grande partie de la main-d'oeuvre jeune occupe des emplois sans cesse "tournants" et donc précaires et fait l'objet d'une sélection à la suite de leur mise au travail, qui a pour enjeu de rejoindre le noyau plus stable des professionnels en place et ainsi permettre son alimentation et son renouvellement.

L'existence dans ce secteur d'**un marché du travail des jeunes** est donc une caractéristique forte du point de vue de la gestion de la main-d'oeuvre. Pareil "modèle" de gestion et son fonctionnement apparaissent pleinement vérifiés au cours des années récentes. **L'examen de la mobilité des moins de 25 ans**, par l'intermédiaire des données synthétisées des enquêtes emploi en constitue une première illustration. Si l'on prend de nouveau comme référence l'industrie et les services marchands, la spécificité du secteur à l'égard de la main-d'oeuvre "jeune" ressort fortement. Ces secteurs de référence sont loin en effet de faire usage de cette catégorie de main-d'oeuvre avec les mêmes logique et intensité que la réparation automobile: voir tableaux correspondants en annexe.

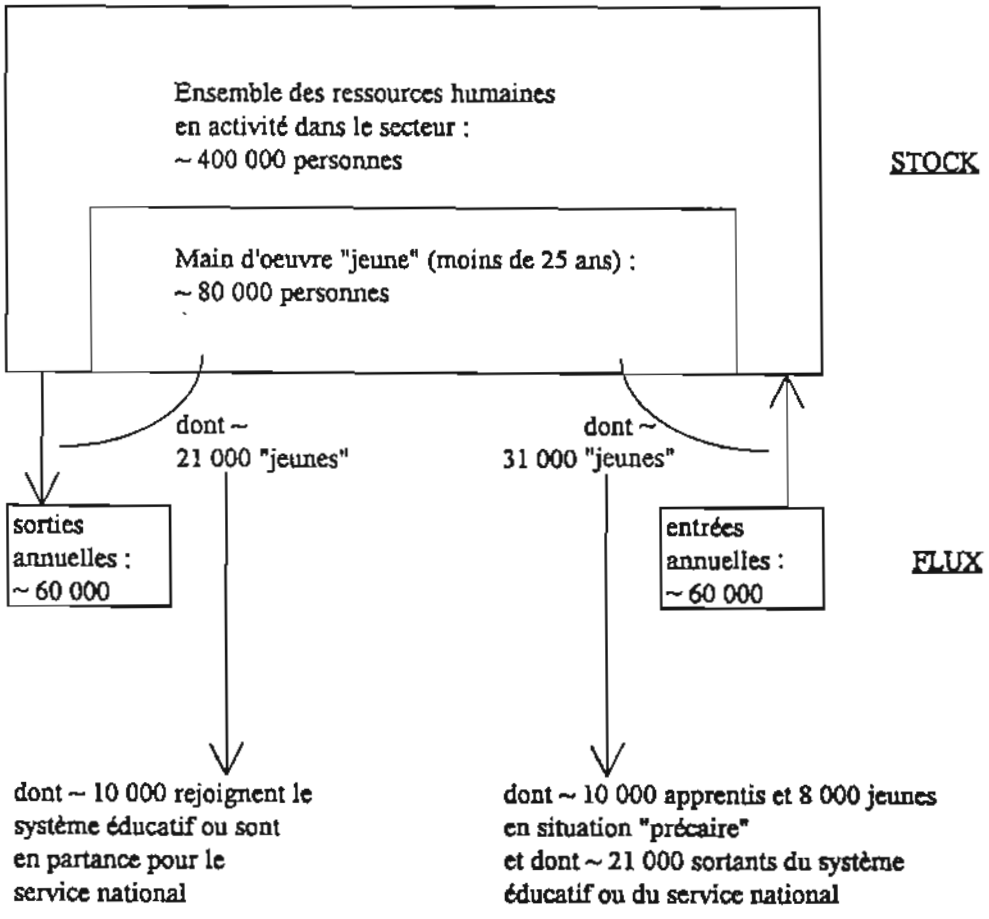
En outre, alors qu'en moyenne les personnes âgées de 15 à 24 ans ne représentent que 19,6 % des effectifs au cours de la période considérée (1983-1991), ils représentent 52,5 % des entrées moyennes annuelles. **Cette disproportion dans la place qu'occupent les jeunes dans les stocks et les flux montre que le secteur fait appel de préférence à de la main-d'oeuvre jeune** lorsque se manifestent des besoins en main-d'oeuvre, tant en création qu'en renouvellement. Ce peuvent être des jeunes en apprentissage, en quête d'insertion ou de réinsertion dans le secteur - après un ou plusieurs "passages" déjà accomplis - ou éventuellement provenant d'autres secteurs - où ils occupaient certainement des emplois d'"attente" ne correspondant pas à leur formation et à leur projet. Il faut de surcroît mentionner qu'il est question exclusivement ici de la mobilité extra-sectorielle, non intra-sectorielle, et que, forcément, les recrutements pris en compte ne constituent qu'une fraction de l'ensemble des recrutements réalisés par les entreprises. Les transferts entre entreprises ne sont guère pris en compte ici et, en conséquence, la mobilité concernant les jeunes reste sans doute sous-estimée ([1]).

D'une manière cohérente, les sorties des moins de 25 ans apparaissent également proportionnellement plus importantes que leur poids dans le stock moyen. Les sortants sont en effet à 35,6 % en moyenne à être des moins de 25 ans, alors qu'ils sont 19,6 % dans le stock. **Se produisent donc de nombreuses sorties précoces du secteur pour quantités de jeunes** n'y "passant" ainsi qu'une période limitée dans le cours de leur trajectoire de formation/insertion, le temps le plus fréquemment d'un apprentissage, d'un stage ou d'un contrat sous alternance. Certes, les chiffres cités montrent que le secteur en garde à l'évidence, mais la mobilité sectorielle externe se fait principalement au niveau de cette population "jeune", qui joue ainsi, pour une grande partie d'entre elle, un rôle évident dans la flexibilité. Le taux de rotation de la main-d'oeuvre des moins de 25 ans - qui mesure le degré de mobilité sectorielle externe et ne tient donc pas compte de la mobilité intra-sectorielle, qui existe probablement de façon aussi marquée pour les jeunes - s'avère en conséquence plus élevé que celui relatif à l'ensemble des effectifs du secteur : 28,7 % pour les moins de 25 ans, contre 14,9 % globalement.

---

[1] la mobilité intra-sectorielle des jeunes n'est pas en effet à négliger ; elle favorise, pour beaucoup de jeunes, la transmission du "métier" et l'accés à la qualification professionnelle, en les faisant "tourner" dans plusieurs entreprises aux activités et méthodes différentes ; elle symbolise encore la flexibilité supportée par la main-d'oeuvre "jeune", ainsi que l'allongement des processus de d'insertion et de formation pour cette main-d'oeuvre.

LA MAIN D'OEUVRE "JEUNE" DANS LE SECTEUR :
REGARDS APPROXIMATIFS SUR SA PLACE ET SA MOBILITE



Source : Céreq / JPC / CDP

Ces caractéristiques de mobilité peuvent être complétées par l'analyse de **l'importance prise au sein des entrées par les "formes particulières d'emploi"** : entrées en apprentissage, , en stages (relatifs aux lycées professionnels ou aux dispositifs d'insertion) ou en emploi de nature "précaire" (comme les contrats de qualification) essentiellement dans le cas de la réparation automobile ([2]).
Ainsi, 17 % des entrants dans le secteur le sont-ils en tant qu'apprentis - pour le cas d'environ 10 000 d'entre eux en moyenne chaque année - , alors que leur poids dans le stock moyen n'atteint que 5,1 %. 13,8 % sont des stagiaires de la formation professionnelle ou bénéficiaires d'un contrat sous alternance, contre un poids dans les effectifs totaux de seulement 3,1 %. De façon traditionnelle, une alimentation permanente du secteur en jeunes, tantôt encore en situation de formation professionnelle initiale, tantôt en quête d'insertion ou de réinsertion, est donc bien organisée. Beaucoup d'entre eux le quittent par la suite, soit, comme on le verra ultérieurement, parce qu'ils ne parviennent pas à s'y insérer, soit parce qu'ils éprouvent le désir de se réorienter vers un autre métier ou vers un autre secteur.

Ce mode de recours dominant à la main-d'oeuvre "jeune" comme pratique dominante à la fois de recrutement et de flexibilité est toujours perceptible lorsqu'on examine l'origine situationnelle des entrants, ainsi que, de façon moindre, la destination des sortants. 34,8 % des entrants sont originaires du système éducatif ou du service national, contre 23,8 % et 25,7% pour l'industrie et les services marchands. Il s'agit en simplifiant d'**une majorité de jeunes en primo-insertion ou encore en formation professionnelle initiale** (apprentis). Parmi les jeunes entrants, il est interessant d'observer également qu'un certain nombre viennent du chômage ou des autres secteurs. C'est le cas pour environ 18 % d'entre eux, n'ayant pas pu s'insérer de suite dans le secteur ou ayant travaillé ailleurs avant de le rejoindre, par volonté ou par contrainte. De même, la forte intensité des échanges avec le système éducatif et le service national qui caractérise le volant de main-d'oeuvre jeune concerne aussi les flux de sortie : parmi les sortants du secteur, on en trouve en moyenne 10,6 % à retourner à l'école (cas très probable d'apprentis poursuivant leurs études et se réinscrivant dans la filière "temps plein") ou à partir au service national - taux deux fois moindres pour l'industrie et les services marchands.

Ces observations congruentes montrent que la main-d'oeuvre "jeune" joue effectivement un rôle de main-d'oeuvre "tournante". La réparation automobile apparait donc comme une activité d'**"accueil"** de jeunes au sortir du système éducatif. A ce titre, ils permettent la flexibilité quantitative du secteur. Aussi, peut-on parler à propos de cette catégorie des jeunes d'une forme de gestion de la main-d'oeuvre "par le marché du travail" (Grando, 1984), caractérisée surtout par un turnover élevé et un usage du système de formation professionnelle et plus particulièrement d'apprentissage destiné à autoriser ce dessein.

Cependant, il ne faut pas en déduire que toutes les entreprises de la réparation automobile cherchent systématiquement à user d'une main-d'oeuvre bon marché, jetable et interchangeable aisément après usage. Si des pratiques de gestion de l'emploi s'inscrivant prioritairement dans une logique de coût existent effectivement - avec des attitudes de gestion allant parfois jusqu'à comparer les avantages financiers offerts par les dispositifs de formation et d'insertion à un

---

[2] dans ce secteur, on note que le recours à l'intérim et, dans une moindre mesure au CDD, est assez faible.

moment donné -, cela est sans doute vrai ; beaucoup d'unités fonctionnent d'ailleurs avec un stock d'emplois précaires occupés quasiment en permanence par des jeunes de "passage" dans les entreprises leur permettant, surtout lorsqu'il s'agit de petites entreprises, de trouver la souplesse nécessaire. Ce qui, d'ailleurs, ne met pas forcément en cause la qualité de la formation pratique que les jeunes acquièrent dans ce genre d'entreprise et peut favoriser la socialisation professionnelle de ceux qui resteront dans le secteur ([3]).

En cela, **la fonction de sélectivité de telles pratiques n'est pas non plus à négliger.** Quantités d'entreprises prennent par exemple en permanence un ou plusieurs apprentis dans l'optique de garder ceux qu'elles considèrent comme étant des "bons", sinon des "oiseaux rares", sous-entendu des personnes ayant le "profil" et qu'il serait dommageable de voir partir ailleurs. D'autres entreprises ont pour stratégie d'attendre que des apprentis aient été formés pour les embaucher et les tester à leur tour. C'est le cas de nombreux concessionnaires qui recherchent des anciens apprentis de MRA pour le potentiel d'adaptabilité qu'ils ont pu éventuellement développer dans la petite entreprise. En fait, la variabilité des pratiques ne débouche pas sur une utilisation "unique" des jeunes. Cela dépend du sens que les entreprises donnent à l'accueil et au recrutement des jeunes, de l'objectif stratégique qu'elles poursuivent à cet égard.

D'autre part, **la sélectivité n'est pas seulement une pratique des entreprises, elle renvoie aussi aux choix que peuvent faire les jeunes**, trouvant dans d'autres secteurs, malgré leur formation professionnelle, leur métier et leurs éventuelles prédispositions à travailler dans le secteur, n'hésitent pas à le quitter. Cette "évasion" volontaire est bien connue et répandue. Elle a trait à la position concurrentielle structurellement défavorable du secteur dans l'attraction et la mobilisation des ressources humaines : conditions d'emploi en termes de rémunérations, de perspectives de carrière, mais aussi en termes de sécurité offerte ou présumée, apparemment plus interessantes dans d'autres secteurs de l'économie. Cette "fuite" volontaire est pourtant sans doute moindre de nos jours, au vu du contexte de pénuries d'emploi. Nous reviendrons plus loin sur ces formes de mobilité extra-sectorielle volontaire des individus.

Enfin, il est clair que **l'attitude des entreprises variera (de plus en plus) certainement en fonction du niveau de formation atteint par le jeune** : qu'il s'agisse d'une personne non diplômée, titulaire d'un diplôme de niveau V ou de niveau "supérieur". La question ne se posera plus forcément dans les mêmes termes. Les entrants titulaires d'un diplôme de niveau IV, par exemple, amenés si l'on en croit les flux et la politique de la branche à être de plus en plus nombreux (cf. troisième section), modifieront sans doute les attitudes et les pratiques des entreprises, moins confrontées comme par le passé à ne sélectionner leurs jeunes que parmi une masse relativement indifférenciée.

En tout état de cause, il ressort de l'analyse statistique que l'attitude qui a été jusqu'ici dominante dans le secteur de la réparation automobile, celle d'une gestion flexible par le marché du travail des jeunes, tend à se maintenir. Il est donc légitime de parler d'**une dualisation de la population au travail dans le secteur** : d'un côté, une population "jeune" occupant une situation d'ordre précaire au cours de leur phase de formation et d'intégration

---

[3] la mobilité dans le secteur peut se révéler et même être conçue par les acteurs comme une pratique qualificationnelle appréciée par les éventuels recruteurs.

; de l'autre, une main-d'oeuvre en place plus vielle, plus stable, reconnue comme "qualifiée" au plan professionnel, alimentée de jeunes sélectionnés suite à leur première expérience de nature précaire et donc amenée à se modifier du fait des transformations en cours et annoncées des caractéristiques de formation des jeunes.

Cette dualisation de la gestion de la main-d'oeuvre qui fonctionne ainsi sur la base du critère d'âge a eu tendance au cours des dernières années à se renforcer relativement, du fait d'un double processus de viellissement et de moindre mobilité du personnel stabilisé en place, qui certes diminue les places disponibles pour les jeunes en formation-insertion, mais rend à l'évidence encore plus difficile d'accés et sélective l'"admission" au sein du noyau stable.

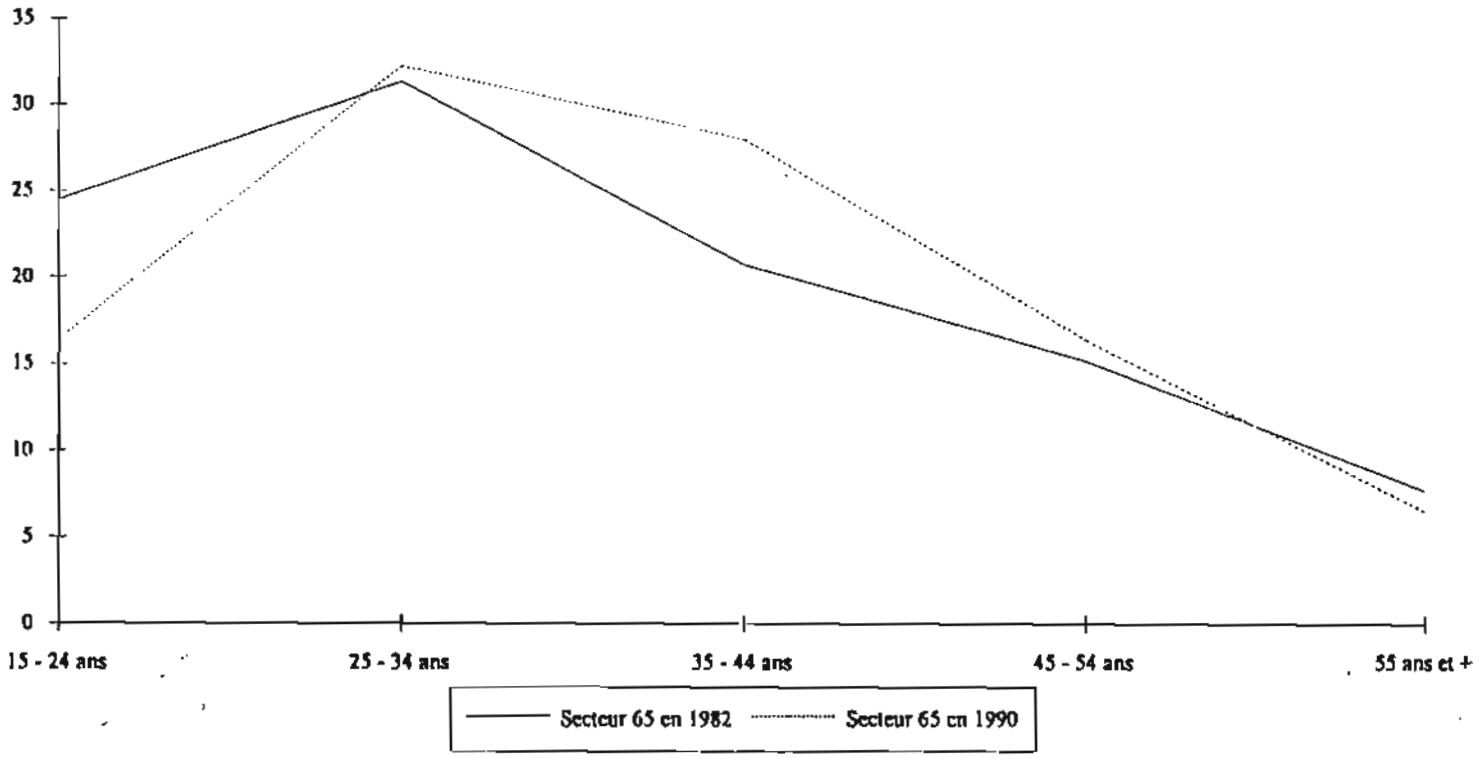
Un noyau de personnel de plus en plus stable et vieillissant

Le secteur de la réparation automobile se caractérise par un double mouvement.
Se manifeste d'abord **un mouvement de stabilisation accrue des effectifs, se traduisant par une tendance à un vieillisement relatif.** Les actifs en place sont moins mobiles qu'auparavant, tant du fait des individus, moins prêts à tenter une expérience de mobilité en période de crise de l'emploi, que du fait des entreprises qui adoptent davantage des comportements de gestion visant à fidéliser tout ou partie de leur main-d'oeuvre.
Le second mouvement a trait à **une gestion plus "serrée" de la main-d'oeuvre jeune,** reposant sur deux types d'évolution : d'une part, une sélectivité accrue des personnes en cours de formation et d'insertion ; d'autre part, une diminution sensible des places offertes aux jeunes.
La capacité à organiser une "maintenance" des compétences de personnels tendanciellement plus stables, par le biais de la formation continue, ainsi que la capacité à procéder à un renouvellement de cette main-d'oeuvre en place, par le biais du recrutement et de la formation de suffisamment de jeunes, sont ainsi les deux questions de fond interrogeant l'avenir.

Une tendance au vieillissement

Le vieillissement relatif des effectifs du secteur constitue une tendance forte que montrent les recensements de 1982 et 1990. L'âge moyen probable - calculé à partir des effectifs répartis par classes d'âge de 5 ans) passe de 34,5 ans en 1982 à 36 ans en 1990. Alors qu'en 1982 plus de la moitié des individus (56 %) ont moins de 35 ans, ils ne sont plus que 48,7 % en 1990. C'est surtout la part des 35-44 ans qui s'accroît le plus fortement, tant en valeur absolue qu'en valeur relative ; 28,1 % des personnes ont entre 35 et 44 ans en 1990, contre 20,8 % en 1982 : voir courbe représentant la pyramide des âges dans le secteur. Pareille tendance au vieillissement est un indicateur d'une plus grande stabilité de la main-d'oeuvre en place, notamment celle âgée de plus de 25 ans.

Evolution, en %, des effectifs occupés par tranche d'âge en 1982 et 1990 pour le secteur de la réparation automobile



Source : recensements 1982 et 1990 ; INSEE

Le personnel âgé de plus de 55 ans diminue néanmoins : - 16 % entre 1982 et 1990. L'avancée de l'âge de la retraite est forcément le principal élément d'explication. Cependant, il est probable qu'il y ait là aussi l'effet des représentations et pratiques dominantes de gestion du personnel "âgé" ; elles conduisent souvent les dirigeants d'entreprise à le catégoriser comme "inadaptable" aux changements techniques et organisationnels et en conséquence à en limiter le recrutement, au delà en quelque sorte d'un certain "âge psychologique". Un autre facteur d'explication pourrait être de nature plus sectorielle et avoir trait à une moindre disposition de la part des entreprises à reconnaitre l'ancienneté et l'expérience et, donc, à les payer en conséquence. La transformation de la prime d'ancienneté en prime de "formation-qualification" serait d'ailleurs à analyser et à mettre éventuellement en rapport avec ce comportement.

Aussi, le processus de vieillissement est-il en fait relatif et ne concerne t-il que les classes d'âge "mâtures" au plan professionnel.

Une mobilité moindre pour les plus de 25 ans

Ce processus de vieillissement relatif est à mettre en relation avec **la mobilité devenue relativement peu importante des plus de 25 ans.** Les entrants âgés d'au moins 25 ans, quelle que soit la tranche d'âge, sont systématiquement moins nombreux en proportion que ceux relatifs à l'industrie et aux services marchands dans leur totalité. On peut donc dire que le secteur de la réparation automobile est structurellement marqué par une mobilité moindre des individus de plus de 25 ans - du moins ici au plan extra-sectoriel. Ceci contribue à renforcer le noyau stable des personnels occupées au sein de la réparation automobile.

Le ralentissement de la mobilité des actifs occupés - notamment la mobilité volontaire -, phénomène à l'évidence commun à l'ensemble des secteurs, est sans doute l'interprétation essentielle à fournir. Dans un contexte socio-économique ravagé par une pénurie d'emplois, l'individu tend à bouger moins de son propre chef. Cependant, cette évolution est probablement liée également à **l'adoption de la part de plus en plus d'entreprises de comportements de gestion visant à fidéliser davantage tout ou partie de leur main-d'oeuvre**. Elle ne serait d'ailleurs pas sans relation avec leur modernisation technologique ; celle-ci passe en effet par des efforts d'équipement en appareillage de maintenance, de matériels de diagnostic et de contrôle (cf. 3ième partie) et conduit à des investissements en compétences ([4]) incitant à cette recherche d'une plus grande fidélisation, du moins pour les salariés qui en bénéficient, pour en engranger les gains attendus en performances dans le cours du travail.

L'évolution du mode de gestion de la main-d'oeuvre reposant de plus en plus sur une stabilité accrue des personnels en place est confirmée par l'analyse des mouvements de main-d'oeuvre à partir d'une exploitation des enquêtes EMMO (portant sur les établissements de 10 à 49 salariés) et DMMO (portant sur les établissements de plus de 50 salariés). La mobilité appréciée ici est plus fine, puisqu'il s'agit de la mobilité externe des établissements, d'ordre à la fois extra-sectoriel et intra-sectoriel.

---

[4] entendons des investissements en formation continue.

A cet égard, on peut noter que **les établissements de 10 à 49 salariés et ceux qui en comptent plus de 50 adoptent un comportement assez proche en matière de gestion de la main-d'oeuvre et de la mobilité.**

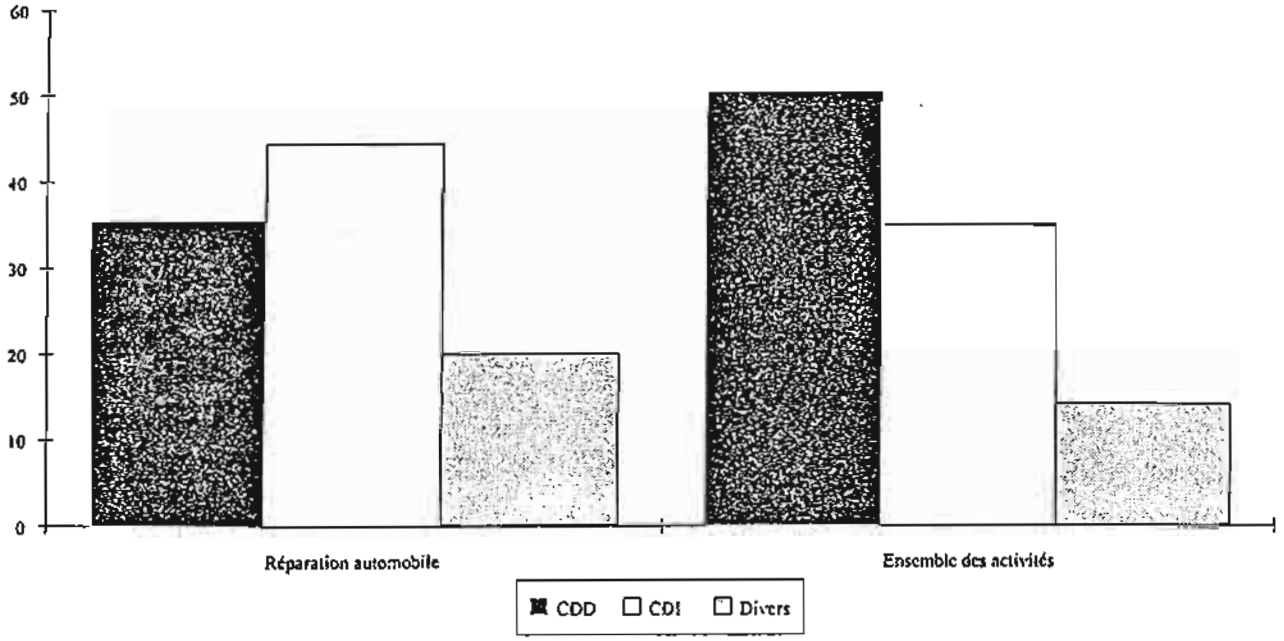
* pour les établissements d'au moins 50 salariés (DMMO) : on constate globalement que les taux d'entrées, de sorties et à fortiori de turn over sont moindres entre 1985 et 1991 par rapport au début des années 80. La mobilité - qui avait été une caractéristique majeure de la période d'expansion d'avant les années 80 - s'est donc réduite au cours des dernières années.

Le changement est encore perceptible quand on compare les mouvements de main-d'oeuvre de la réparation automobile avec ceux de l'ensemble des activités. La mobilité s'est en fait beaucoup plus réduite dans le secteur, comparativement à l'ensemble de l'économie. Alors qu'en 1981 le taux de turn over est légèrement plus élevé pour le cas de la réparation automobile (26 % contre 23,4 %), la situation s'inverse ensuite ; entre 1985 et 1991, les taux de turn over deviennent désormais moins élevés pour le secteur par rapport à l'ensemble des secteurs. De manière implicite, on peut donc en déduire que la stabilité dans l'emploi est devenue plus grande au sein des unités d'au moins 50 salariés (concessionnaires et succursales). Le constat est d'ailleurs d'autant plus significatif qu'au sein des indicateurs calculés, il y a bien sûr prise en compte des flux de mobilité concernant spécifiquement la main-d'oeuvre "jeune", sujette à des entrées et sorties plus importantes.

* pour les établissements de 10 à 49 salariés : pareils aux établissements de 50 salariés et plus, ils sont caractérisés par des rotations s'effectuant à des rythmes significativement moins soutenus par rapport à la plupart des autres secteurs : cf annexe. Du point de vue des taux d'entrée, de sortie et de rotation, les établissements de la réparation automobile ressemblent plutôt aux secteurs industriels qu'aux secteurs du tertiaire. Les liens de "parenté" les plus visibles sont en fait établis avec les industries de bien de consommation et le bâtiment, et dans une moindre mesure les industries de biens d'équipement. La distance du secteur par rapport aux mouvements observés pour les services marchands est en particulier assez frappante.

L'analyse plus fine des entrées et de leur structure montre que le taux d'entrée moyen calculé pour le secteur sur les quatre années considérées (1988-1991) est largement en deçà de celui calculé pour l'ensemble des activités : 25,4 % contre 34,7 %. En outre, l'analyse des principaux motifs d'entrée donne à voir une particularité sectorielle essentielle : voir histogrammes ci-joint et partie annexe. Dans la réparation automobile, **le taux d'embauche sur CDI est plus élevé que celui sur CDD.** Ce n'est pas le cas pour l'ensemble des activités, où le CDD est utilisé plus fréquemment. Il n'y a en fait que très peu de secteurs pour lesquels on observe cette particularité (cf. tableau en annexe) : l'imprimerie, les services marchands aux entreprises surtout, mais aussi les télécommunications, la production de gaz et de pétrole (mais là avec des taux très différents, ces secteurs étant caractérisés par une logique de gestion de la main-d'oeuvre et de recrutement de type "marché interne").

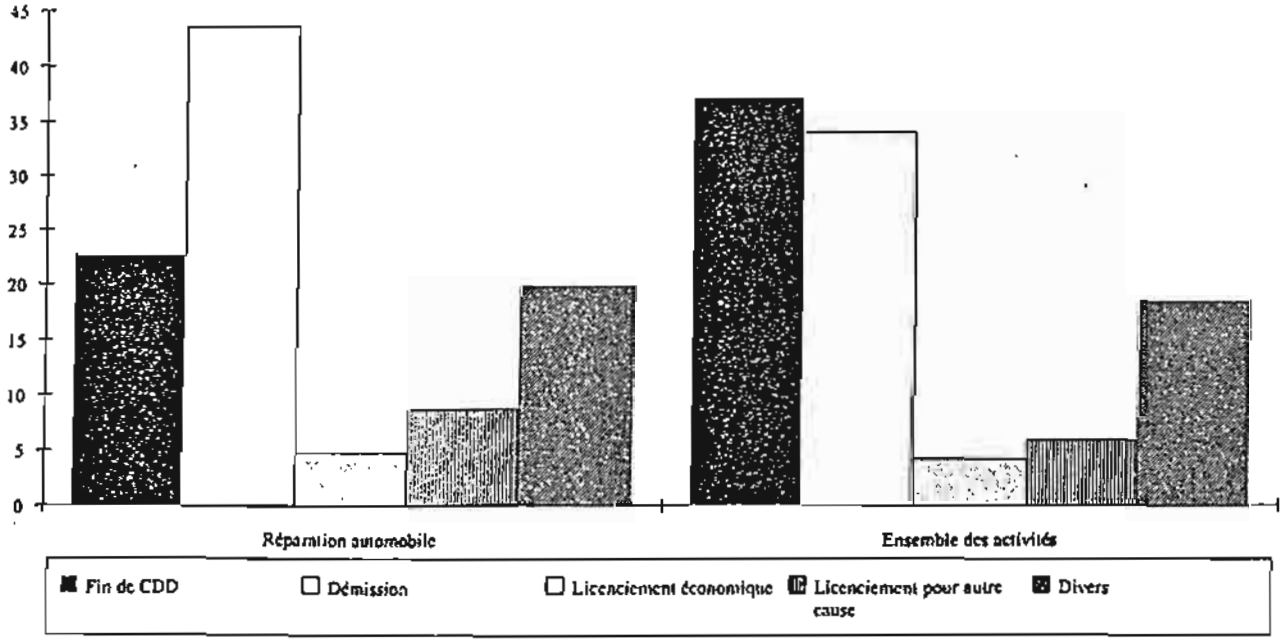
Principaux motifs d'entrée au sein des établissements de 10 à 49 salariés pour la réparation automobile et l'ensemble des activités



Source : Enquête sur les mouvements de main d'oeuvre ; in Dossiers Statistiques du Travail et de l'Emploi

Réparation automobile / Céreq / jan. 1994

Principaux motifs de sortie au sein des établissements de 10 à 49 salariés pour la réparation automobile et l'ensemble des activités



Source : Enquête sur les mouvements de main d'oeuvre ; in Dossiers Statistiques du Travail et de l'Emploi

On peut à ce titre se demander dans quelle mesure une telle particularité renvoie à **un mode de gestion de la main-d'oeuvre qui anticipe en priorité, lors de recrutements sous contrat de travail "normal", une certaine stabilisation des personnes ainsi embauchées.** La flexibilité est supportée en grande partie, comme nous l'avons déjà indiqué, par d'autres "outils" (apprentissage, stages de formation,...) que le classique CDD et donc par cette frange d'actifs singuliers que sont les jeunes. Leur sélection a pu déjà être réalisée. Le CDD n'a plus lieu d'être utilisé pour "tester" le jeune avant la décision d'embauche proprement dite ([5]).

Par ailleurs, le taux de sortie moyen des établissements de 10 à 49 salariés est pareillement inférieur à celui concernant l'ensemble des activités : 24,6 % contre 30,7 %. S'agissant des principaux motifs de sortie, on remarque notamment le poids relativement important des démissions : 43,6 % en moyenne sur la période visée, contre 34,0 % pour l'ensemble des sorties des établissements de tous les secteurs d'activité. Ces démissions proportionnellement plus nombreuses traduisent-elles l'existence de marchés professionnels pour les métiers de la réparation automobile, dans le secteur et y compris dans d'autres secteurs, dans lesquels ils s'exercent également (cf. infra) ? Ou bien ne sont-elles après tout que le reflet de la proportion forcément moindre dans la réparation automobile des fins de CDD ? A propos de ces fins de CDD, soulignons justement que la différence positive qui existe systématiquement entre le taux de CDD et le taux de CDI - qui révèle ce comportement de gestion classique des entreprises qui consistent à faire du CDD une sorte de période d'essai prolongée avant l'embauche à durée indéterminée - est moindre pour les établissements du secteur. A cet égard, celui-ci tend à user moins du CDD qu'ailleurs, mais en même temps plus dans un but de flexibilité en quelque sorte.

Cette analyse des mouvements de main-d'oeuvre révèle finalement une gestion globale de la mobilité externe assez peu intense. C'est bien **le signe d'une stabilisation de la main-d'oeuvre en place, qui fonctionne "à côté" d'une externalisation portée par la main-d'oeuvre "jeune".** A cet égard, les comportements de gestion des unités de plus ou de moins de 50 salariés apparaissent relativement similaires.
Cependant, il est clair que le degré de mobilité - appréciable à partir du turn over - est moins élevé pour les établissements de plus de 50 salariés. On pourrait ainsi en déduire une relation entre taille et importance de la mobilité : **plus l'entreprise est petite, plus relativement elle est concernée par une mobilité de ses ressources humaines.** Nous n'avons pas néanmoins de données au sujet des entreprises de moins de 10 salariés pour pouvoir développer cette hypothèse.

Une mobilité professionnelle qui perdure néanmoins pour les personnels les plus "qualifiés"

L'existence d'un noyau stable et de surcroît viellisant au sein de la Profession ne signifie pas l'éradication de toute mobilité professionnelle le concernant, après 25 ans en particulier.

---

[5] cette remarque vaut surtout pour les jeunes ayant été formés par alternance (apprentissage ou contrats de qualification) ; pour les jeunes issus des lycées, le CDD reste un outil pouvant être mobilisé pour accomplir ce "test" de pré-embauche (cf. 2ième partie).

Plus subtilement, c'est après 25 ans, c'est-à-dire après que la personne retenue dans le secteur ait reçu une légitimation professionnelle et dépassé ainsi la catégorisation initiale qui la fait appartenir aux "jeunes", que l'on peut faire l'hypothèse du maintien d'une mobilité intra-sectorielle se centrant sur les personnes reconnues comme les plus "qualifiées" - certes, réduite en termes de flux, mais suffisante pour générer des tensions permanentes entre les entreprises en concurrence pour attirer cette main-d'oeuvre. Cette hypothèse a trait à **l'existence de marchés professionnels correspondants aux qualifications "stratégiques"** : mécaniciens, tôliers ou peintres "confirmés", vendeurs hors pair, chefs d'atelier,... Il est à noter que ces qualifications sont loin d'être des données "objectives" en soi, qui seraient repérables à partir de "standarts" d'appréciation, comme le diplôme, l'ancienneté dans l'emploi. Les entretiens avec les professionnels nous laissent penser qu'elles apparaissent essentiellement validables et reconnues localement, grâce à des phénomènes de réputation et d'inter-reconnaissance. Particulièrement marqués dans la réparation automobile, pareils phénomènes engendrent sans doute, en ce qui concerne les créneaux spécialisés précités, ces pratiques bien répandues de débauche/réembauche et productrices de certaines surenchères salariales de nature quasiment "personnalisée".

La mobilité extra-sectorielle n'est pas en reste non plus. Outre le phénomène "jeune", une autre particularité du secteur par rapport à l'industrie et aux services marchands est remarquable. On constate pour la réparation automobile que les flux de sorties y sont plus importants que les entrées pour les 25-34 ans : voir tableau en annexe. Autrement dit, le secteur perd plus de personnes de 25 à 34 ans qu'il n'en recrute à l'extérieur, contrairement à l'industrie et aux services marchands. Moins que l'impact d'une gestion de la flexibilité qui concernerait aussi cette tranche d'âge, il faut y voir sans doute surtout **un phénomène de "fuite" d'une main-d'oeuvre qualifiée et ayant de l'expérience à faire valoir, tout en étant encore assez "jeune"**. Une "fuite" vers les autres secteurs, il va sans dire, en particulier ceux qui offrent des conditions d'emploi a priori meilleures ou anticipées comme telles par l'individu en mobilité (cf. troisième section).

Aussi, la tendance sensible au viellissement et à la stabilisation accrue des actifs n'en fait-elle donc pas moins persister des mobilités intra-sectorielles et extra-sectorielles pour les plus "qualifiées" d'entre eux. Il est bien évident que cette tendance n'aboutit pas à la construction de véritables systèmes de marchés internes, comme ils existent traditionnellement dans la grande industrie.
Dans ce contexte, conjugué à la stagnation de l'emploi, il y a pourtant une évolution majeure et lourde d'effets potentiels à mettre en évidence : à savoir la diminution du nombre de places offertes aux jeunes.

Une tendance complémentaire à la réduction des places disponibles pour les jeunes

Le processus de viellissement/stabilisation des effectifs, dans une situation de stagnation de l'emploi, s'accompagne d'une diminution des places offertes aux jeunes dans le secteur. Au cours de la période intercensitaire, les moins de 25 ans voient leurs effectifs régresser de 33,5%. Leur part dans les effectifs totaux passe de 24,5 % à 16,4 %. Cette évolution traduit **un considérable ralentissement des embauches de jeunes.**

L'évolution récente des flux d'entrées et de sorties pour les moins de 25 ans confirme cette

tendance à un moindre recours à la main-d'oeuvre "jeune" lors de recrutements. Alors que les entrées et les sorties de "jeunes" correspondent respectivement à 52,5 % et 35,6 % de l'ensemble des entrées et des sorties en moyenne entre 1983 et 1991, l'évolution propre à ces flux apparaît descendante : en 1991, ils ne s'élèvent plus qu'à 38,7 % et 28,2 %, soit plus de 12 points de différence par rapport aux moyennes observées. Le ralentissement des embauches de jeunes est donc clairement repérable.

Ce phénomène affecte particulièrement les jeunes qui viennent directement du système éducatif ou du service national. Ils représentent en moyenne 34,8 % des entrants sur la période concernée. En 1991, plus que 27 % des entrants proviennent du service national ou du système scolaire. Ainsi, non seulement les places offertes aux jeunes sont-elles moins nombreuses, mais **le secteur fait-il de plus en plus appel à de la main-d'oeuvre travaillant dans d'autres secteurs, jeunes et moins jeunes** : avec 47 % d'entrants "originaires" d'autres secteurs, il s'agit maintenant de loin de la première source de recrutement du secteur. Dans une même logique d'évolution, le poids des apprentis parmi les entrants tend à diminuer significativement : 17 % en moyenne annuelle, contre 13,5 % en 1991.

Les places offertes aux jeunes diminuent donc significativement. Cette diminution concerne autant les places à statut "précaire" que celles, à fortiori, relatives au noyau stable. Elle est provoquée par une fidélisation accrue de la plupart des personnels en place, ainsi que par les effets sur l'emploi de l'innovation technologique de l'automobile et de sa maintenance (cf. 3ième partie) - celle-ci ayant pour impact une tendance à la baisse du volume des travaux de réparation/entretien et les temps correspondants, et donc à la réduction du stock d'emplois de mécaniciens ordinairement pourvus par des jeunes.

Cependant, cette évolution à la baisse des emplois offerts aux jeunes ne remet en aucune manière en cause la dualité observée autour de ce critère d'âge. Elle continue à fonctionner pleinement comme pratique dominante de gestion de la main-d'oeuvre. Au contraire, elle semble même se renforcer, dans une certaine mesure.
D'une part, **les pratiques de sélectivité à l'entrée s'affinent** ; quantités d'entreprises de réparation automobile cherchent à redéfinir les critères d'embauche des jeunes et à renouveler leurs exigences de "qualité", par exemple en terme de niveau de formation requis (comme, pour de plus en plus de concessionnaires, l'exigence d'un niveau IV minimun) ; la réalisation de la sélection tend à se déplacer très progressivement de la seule mise en situation de travail - mode typique de recrutement de l'entreprise artisanale - à des procédures plus "normalisées", où la certification obtenue ou attendue devient un critère de choix prépondérant - mode de recrutement de la plupart des concessionnaires aujourd'hui.
D'autre part, les jeunes, bien qu'ils soient moins nombreux en valeur absolue, sont également soumis à **une flexibilité plus systématique et plus intense**. Moins d'embauches "fermes", de plus en plus tardives de surcroît, les concernent en quelque sorte. Les moins de 25 ans sont de fait moins nombreux, mais ils sont proportionnellement davantage dans des situations "précaires" de formation et d'insertion. Par exemple, 61,7 % des moins de 25 ans ont en 1982 un statut d'apprenti, contre seulement 81,9 % en 1990 ([6]). **L'accès à l'emploi à durée**

---

[6] cette augmentation doit être vue en proportion, puisqu'en valeur absolue le nombre d'apprentis présents dans le secteur diminue : d'environ 23 000 en 1982 à près de 19 000 en 1990. Les places pour les jeunes se réduisent donc, mais deviennent relativement plus "précaires".

indéterminée paraît ainsi encore plus incertain pour les jeunes. Il est notamment borné par un plus grand nombre d'étapes "intermédiaires" de formation participant de leur écrémage : cf. l'allongement de la période de formation professionnelle initiale pour de plus en plus de jeunes (cf. 2ième partie).

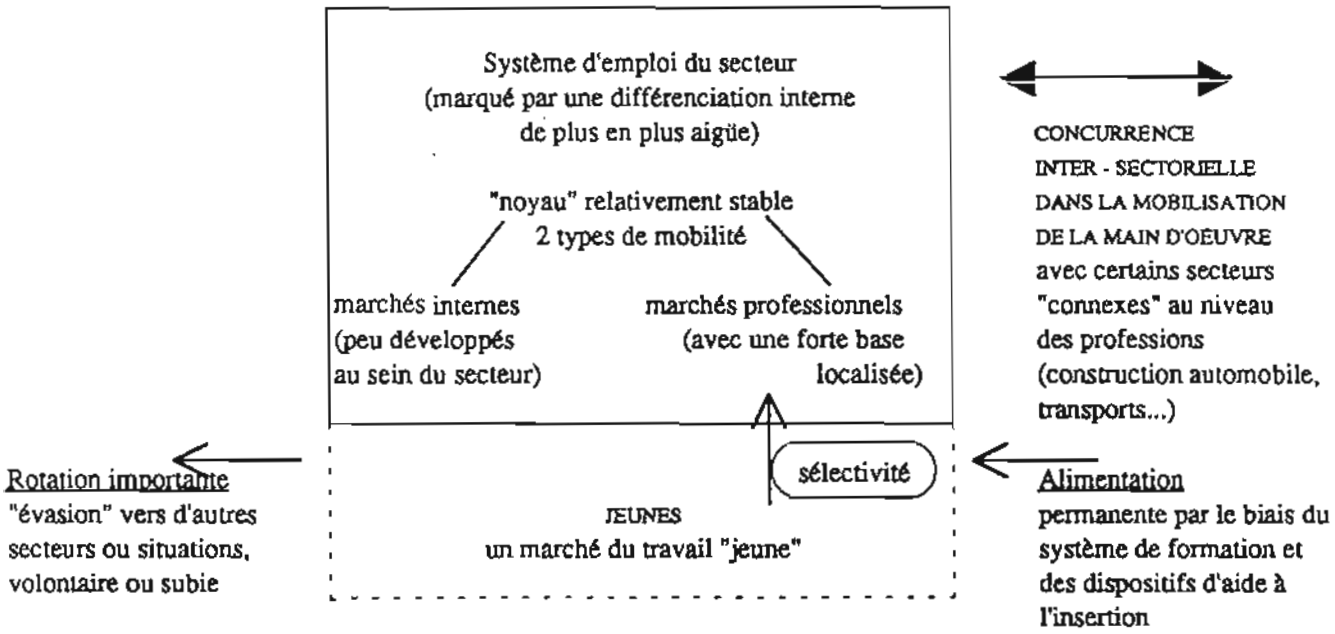
*
* *

Le système global de gestion de la main-d'oeuvre est en fin de compte questionné dans sa capacité à gérer les risques de tensions ou de déséquilibres quantitatifs et qualitatifs de la pyramide des âges pouvant survenir à terme et procédant des évolutions observées.

* la tendance au vieillissement d'un personnel plus stable dans les entreprises ou plus largement dans le secteur pose **la question de son adaptation aux nouvelles technologies et formes organisationnelles**, ce au moment même où ces mutations apparaissent de plus en plus profondes. Avec ce personnel vieillissant, de moins en moins enclin à partir, les efforts en matière de formation continue et, plus généralement, de maintenance des capacités professionnelles, ne sont-ils pas amenés à croître ? Car qui dit personnel effectivement plus stable dans un environnement professionnel mouvant, signifie aussi capacité organisationnelle de la branche et des entreprises à opérer une telle maintenance des compétences.

* dans un contexte soumis à un double mouvement d'externalisation des jeunes et de stabilisation relative des effectifs plus âgés, le secteur de la réparation automobile se montrera t-il encore capable de **renouveler la main-d'oeuvre en place** ? Notamment, dans une période où nombre d'entreprises demandent des jeunes de mieux en mieux formés, au niveau IV par exemple ? Dans la pratique, ont-elles encore de la place pour procéder effectivement à des embauches à ce niveau ?

LA GESTION DE L'EMPLOI AU SEIN DU SECTEUR DE LA REPARATION AUTOMOBILE : REGARDS SUR LES FORMES TRADITIONNELLES DE MOBILITE A L'OEUVRE



3. LE NIVEAU V PREDOMINE AUJOURD'HUI ET LES NIVEAUX "SUPERIEURS" EMERGENT LENTEMENT

Le secteur de la réparation automobile apparaît comme un secteur traditionnellement peu diplômé. Le niveau V - et en particulier les CAP préparant aux métiers de la réparation automobile et dans une moindre mesure les BEP - s'est progressivement imposé comme le premier "repère" de la qualité de la main-d'oeuvre. En terme dynamique, on constate cependant un processus d'élévation des niveaux de diplôme, à l'image des autres secteurs mais à une vitesse relativement moindre. Malgré ce "retard" qui s'accentue, les effectifs titulaires d'un diplôme de niveau IV et plus s'accroissent à un rythme soutenu pour un secteur n'en ayant pas fait usage dans le passé au niveau des métiers de l'après vente automobile. Cette évolution est sans doute le signe de l'émergence et du développement de nouvelles modalités d'embauche des jeunes. Néanmoins, il ne tend à concerner que certaines entreprises, les concessionnaires et les succursales des constructeurs surtout. Par ailleurs, dans ce contexte de changement des "profils" de formation, le problème d'"évasion" de personnels qualifiés vers d'autres secteurs de l'économie, récurrent dans le secteur de la réparation automobile, et par là même celui de sa capacité à la limiter ressurgissent aujourd'hui avec force au moins de façon prospective, notamment au niveau de la branche, pour laquelle les investissements de formation peuvent s'avérer lourds s'ils ne sont pas rentabilisés par une rétention suffisante d'individus en ayant bénéficié.

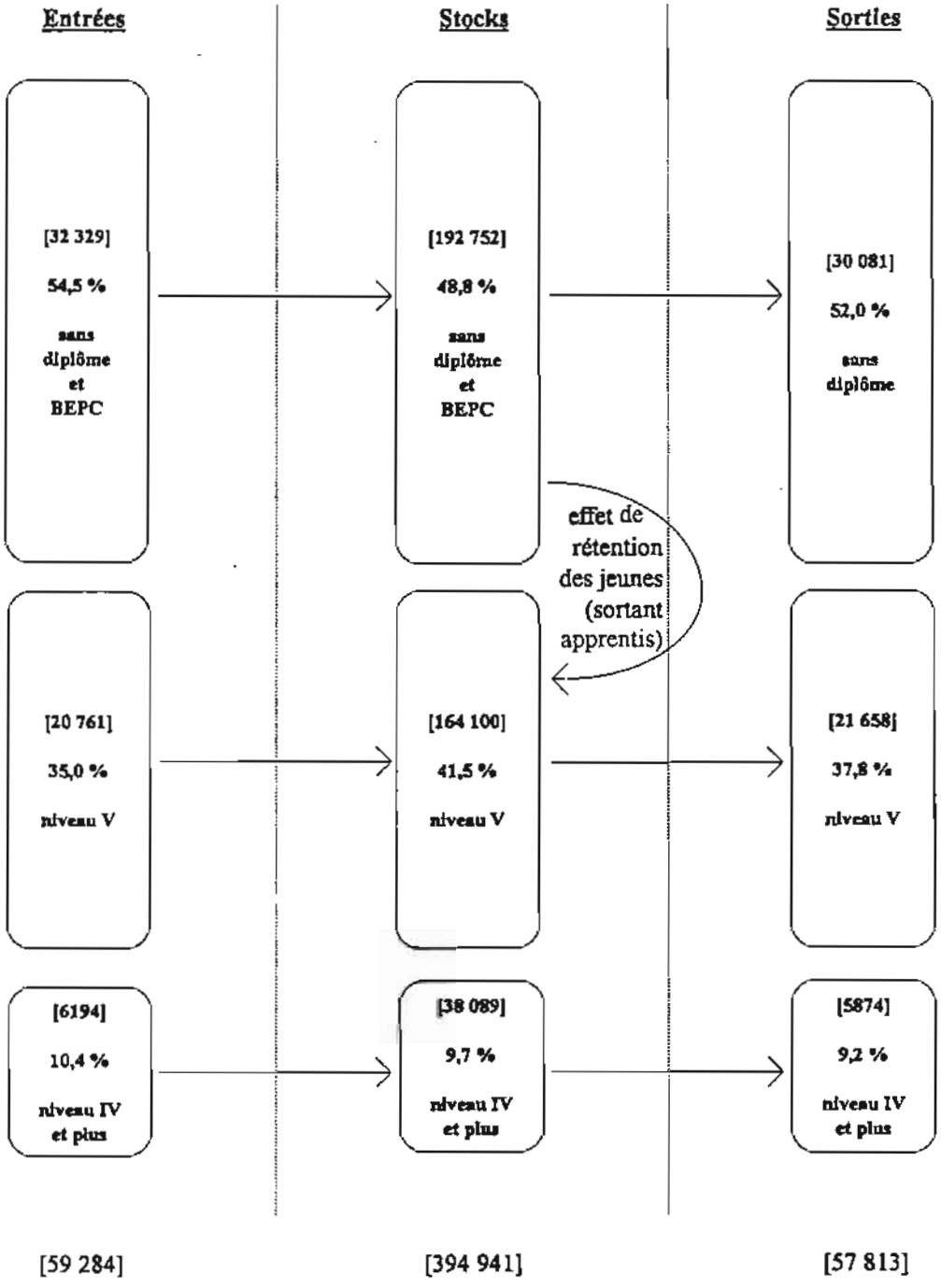
Un secteur relativement peu diplômé où prédomine maintenant le niveau V

S'agissant des niveaux de diplôme des effectifs occupés, le secteur est marqué à grands traits par trois caractéristiques essentielles :

- **le secteur reste un secteur où le poids des non-diplômés et simples titulaires d'un CEP est relativement important** en 1990 (35 %). Il est en effet sensiblement plus élevé que le taux observé pour les services marchands (29 %), mais comparable à celui de l'industrie (37 %). La réparation automobile a été longtemps et demeure encore dans une certaine mesure un secteur offrant un potentiel d'emplois pour les actifs "non-certifiés".

- **les titulaires de CAP et de BEP sont proportionnellement plus nombreux** (45 %) dans la réparation automobile comparativement aux secteurs marchands et industriels : respectivement 26 % et 34 %. Ce phénomène de sur-représentation de ce niveau est à mettre en rapport avec le poids des ouvriers qualifiés, essentiellement de type artisanal dans le secteur. Le niveau V y est donc devenu prégnant pour l'accés aux principales professions exercées, notamment celles relatives à l'après-vente proprement dit : mécanique, électricité, tôlerie, peinture.

MOYENNE DES FLUX D'ENTREES ET DE SORTIES PAR NIVEAUX DE DIPLOME DANS LA REPARATION AUTOMOBILE



(il est bien évident que ces données ne visent qu'à préciser les grandes tendances de la mobilité des individus par rapport à leur niveau de diplôme)

Source : Enquêtes emploi de 1983 à 1991, INSEE

- la proportion de diplômés de niveau dit "supérieur" est nettement plus faible dans la réparation automobile : bac, diplômes équivalents, BTS, autres diplômes de l'enseignement supérieur. 13 % des individus travaillant dans le secteur sont titulaires d'un tel diplôme, contre 35% pour les services marchands et 22 % pour l'industrie. Cette sous-représentation traduit surtout la présence relativement limitée en son sein des catégories des cadres et techniciens, ainsi que l'importance de l'artisanat. Peu d'emplois en fin de compte, en particulier au niveau de l'atelier de maintenance, demandent a priori pareils niveaux de formation à l'entrée. Ce sont essentiellement d'ailleurs les professions à caractère "managérial", administratif ou commercial, qui sont concernées ici au premier chef.

L'analyse globale des flux d'entrées et de sorties par niveaux de diplôme (à partir des enquêtes emploi de 1983 à 1991) confirme ces traits saillants de la réparation automobile. Elle donne à voir les pratiques de recrutement des entreprises et le degré d'importance qu'elles tendent à accorder au diplôme comme critère de recrutement et de stabilisation dans l'emploi.

Des non-diplômés qui restent importants dans les flux d'embauche

Entre 1983 et 1991, **les non-diplômés représentent toujours une part majoritaire des recrutements extra-sectoriels du secteur.** 54,5 % des flux d'entrée sont constitués en moyenne de personnes sans diplôme ou simplement titulaires d'un BEPC, alors qu'en moyenne ils représentent 48,8 % des stocks au cours de cette période ([5]). Les entrées de non-diplômés représentent une caractéristique forte du secteur, dans la mesure où elles sont moindres en proportion pour l'industrie et l'ensemble des services marchands : 45,7 % et 46,2 %. On retrouve là le comportement dominant de gestion de la main-d'oeuvre du secteur consistant à faire usage d'une main-d'oeuvre en quête d'insertion et de formation professionnelles à des fins de flexibilité et de sélectivité, par le biais en particulier de la pratique de l'apprentissage (cf. deuxième section).

Les non-diplômés sont d'ailleurs également plus nombreux parmi les sortants : 52 % parmi les flux de sortants. Outre les départs en retraite, ces sorties concernent principalement les jeunes de "passage" dans le secteur.

Cependant, **les non-diplômés restent relativement nombreux dans le secteur**. A cet égard, il est possible que des entreprises, suivant leur positionnement en termes de "marchés-produits" et leur mode d'organisation du travail, recrutent des personnes sans forcément tenir compte de leur niveau de diplôme. Il se peut qu'il y ait toujours **des emplois à pourvoir qui ne demandent pas a priori un niveau de formation initiale donnée** et donc pour lesquels les entreprises n'usent pas en premier lieu de ce "repère" classique que constitue le diplôme de l'enseignement technique et professionnel pour réaliser les recrutements, mais préfèrent d'autres critères plus subjectifs, comme les capacités à communiquer, à s'intégrer au sein d'un collectif de travail, à être "vivace" dans le cours du travail,... C'est-à-dire des compétences ayant trait aux comportements au travail, difficilement transmissibles dans l'appareil traditionnel d'éducation et de formation. Ces emplois mériteraient sans doute de faire l'objet

---

5 les données provenant des enquêtes-emploi sont différentes de celles relatives aux recensements, compte tenu de leur plus grande fragilité, ainsi que du mode de calcul retenu pour analyser ces données ; cependant, c'est la seule source qui permet d'étudier les flux de mobilité à l'oeuvre.

d'une identification systématique : emplois d'agents de base de la réparation rapide et de la néo-distribution automobile ; emplois de laveur, de pompiste,... ; voire également emplois (en croissance dans les grandes organisations ?) de certains mécaniciens de plus en plus spécialisés sur des tâches répétitives et de faible complexité...

Par ailleurs, ces recrutements persistants - en nombre moindre, certes (cf. infra) - de non-diplômées traduisent plus globalement de même **l'éternelle incertitude et fragilité de la relation formation-emploi, qui fait qu'elle ne s'inscrit jamais dans un cadre adéquationniste "pur" et "parfait" faisant coller strictement des formations initiales à des emplois clairement repérés.** Pareil type de recrutement peut en fait s'expliquer par plusieurs formes de contraintes et pratiques sociales localisées et irréductibles : des difficultés de recrutement des firmes à cause de pénuries qualificationnelles au plan local ou de problèmes d'éloignement géographique par rapport aux structures d'offre de formation (question de l'aménagement régional des lieux de formation professionnelle initiale) ; des difficultés pour certaines entreprises de retenir la main-d'oeuvre formée et qui les conduisent à faire de la "sous-qualification" à l'entrée (question de la capacité à fixer une main-d'oeuvre mieux formée) ; des pratiques de recrutement qui ne se limitent pas au simple critère de la formation technique, mais qui font intervenir d'autres critères moins objectivables, tels le recours à des réseaux professionnels, sociaux et essentiellement locaux pour procéder à la connaissance et au choix des personnes, la prépondérance de la "confiance" construite entre l'entreprise (souvent son "patron") et le jeune candidat à l'emploi sur ses résultats aux examens, s'il est en contrat d'apprentissage ou en contrat de qualification (question des mécanismes de l'embauche et de l'intégration des jeunes, et en particulier de ce qui se joue au plan psycho-sociologique entre le recruteur et l'éventuel recruté)...

Une réflexion d'ensemble sur les pratiques d'embauche du secteur ne saurait donc faire l'économie de telles potentialités maintenues probablement pour les non-diplômés, ainsi que des contraintes et pratiques de gestion qui amènent des entreprises à en embaucher effectivement encore, en vue même de les garder à terme.

Mais un niveau V qui est devenu le principal critère de la professionalisation ouvrière

S'il persiste probablement de telles potentialités d'insertion pour les non-diplômés aux métiers de la réparation automobile, il n'en demeure pas moins que s'est imposé à présent le niveau V, comme critère principal d'accés à l'emploi stable des ateliers de réparation automobile et aux professionnalités correspondantes.

Les professions de la réparation automobile sont assurément des professions ouvrières (mécaniciens, tôliers, peintres) dans lesquelles l'ancrage du niveau V est bien établi ; le CAP gardant notamment une place porteuse de sens dans beaucoup d'organisations, surtout de petite dimension. Cette importance prise par le niveau V ne se voit pas pour autant en analysant uniquement la structure des entrants par niveaux de diplôme. En effet, alors que les individus à être de ce niveau sont en moyenne, entre 1983 et 1991, évalués à 41,5 % du total des effectifs, ceux qui entrent au cours de la même période sont à 35 % à posséder déjà un CAP ou un BEP. De plus, si l'on retient ici comme hypothèse l'existence sur longue période d'une quasi-équivalence entre les flux d'entrée et les flux de sortie (cf. première section), on constate qu'il y a plus de titulaires de pareil niveau de certification qui sortent : 37,8 % des

sortants possèdent un tel diplôme, contre 35 % pour les entrants.

Cela ne siginifie pas que le stock des titulaires d'un niveau V diminue. Tout au contraire, ce stock est en croissance continue et symbolise la focalisation de la Profession sur le niveau V (cf. infra). La sous-représentation des titulaires d'un CAP ou BEP parmi les entrants et comparativement à leur poids dans l'ensemble des effectifs ne traduit pas à l'évidence des politiques de recrutement qui leur seraient défavorables. Elle montre que **des jeunes entrés sans diplôme mais en cours de formation (apprentissage, autres formes d'alternance) accèdent à la certification et sont finalement conservés dans leur entreprise de formation ou dans une autre entreprise du secteur à l'issue de leur formation** : suite à la sélectivité opérée sur la masse des jeunes "tournant" en permanence dans les entreprises. Il s'agit sans nul doute d'un mode traditionnel et privilégié d'accés à la qualification dans nombre d'entreprises artisanales, où l'apprentissage dans sa version classique (c'est-à-dire centrée sur l'acquisition d'un CAP) prédomine.

En ce sens, au cours des dernières années, la réparation automobile reste globalement un secteur où le niveau V a continué dans la pratique à être valorisé au sein de ses principaux espaces de professionnalisation ouvrière : mécanique, électricité, carrosserie..., à l'image d'autres secteurs traditionnels (Fournier et al., 1993), où l'artisanat est bien implanté. A cet égard, toute modification opérée sur les flux et plus fondamentalement sur la carte nationale ou régionale des diplômes, même accomplie dans un esprit de modernisation et d'anticipation des besoins en qualifications, devra être envisagée avec une grande prudence. Un changement trop brutal, toujours tentant mais reposant sur des hypothèses mal formulées et donc décalées par rapport à la réalité économique et sociale des entreprises, pourrait entraîner en effet des distorsions risquant de rendre encore plus épineuse la question fondamentale de la recherche d'un minimum de corrélation entre systèmes de formation et d'emploi dans le secteur.

La prégnance du niveau V est donc bien une des caractéristiques structurelles prééminentes du secteur. Comme **principal (mais non exclusif) critère de repère de la "qualité" professionnelle de la personne** aspirant à rejoindre le noyau relativement stable de la main-d'oeuvre en place, au moment de l'entrée dans le secteur et surtout après la phase d'apprentissage et d'alternance, ainsi que dans une logique de poursuite d'une carrière dans le secteur. Sa place, ainsi que, toutes choses égales par ailleurs, celles des niveaux "inférieurs" ou "supérieurs", diffère pour autant significativement en fonction des quatre sous-secteurs pris en compte.

Des niveaux de diplôme qui varient selon les sous-secteurs et les "tailles"

Les sous-secteurs de la réparation et du commerce de l'automobile présentent des structures spécifiques par niveaux de diplôme : cf. tableaux en annexe. On peut les analyser globalement selon le sens de leur dynamique d'emploi, en expansion ou en déclin (cf. première section).

- <u>les activités de commerce de détail d'accessoires et d'équipements automobiles et de vente et réparation de véhicules automobiles</u>, pour lesquelles l'évolution de l'emploi suit une courbe ascendante, présentent en 1990 les "profils" de répartition des effectifs par niveaux de diplôme les plus tirés "vers le haut". Proportionnellement, ce sont les sous-secteurs qui ont des taux de non-diplômés (ou titulaires d'un CEP ou d'un BEPC) les moins élevés. De plus, les

titulaires d'un diplôme de niveau "supérieur" y sont sur-représentés : 17,4 % et 14,2 % des effectifs de respectivement du commerce de détail d'accessoires et d'équipements automobiles et de la vente et réparation de véhicules automobiles possèdent pareil niveau d'instruction en 1990.
Dans le domaine de la première activité principale citée, le caractère dynamique de l'activité (constitution des réseaux de la néo-distribution automobile), la jeunesse relative des effectifs (cf. deuxième section), mais aussi les compétences gestionnaires et commerciales avant tout demandées à certaines catégories de personnel (comme par exemple celle qui occupe la fonction de responsable de rayon), sont autant de facteurs qui se conjuguent pour expliquer cette sur-représentation "diplômante" par rapport à la moyenne de l'ensemble du secteur. Il s'agit d'ailleurs du sous-secteur qui connaît la vitesse de transformation des niveaux de diplôme la plus rapide (voir annexe pour le calcul de cet indicateur).
Dans le domaine de la seconde activité précitée, c'est de nouveau des besoins de compétences "pointues" qui traduisent sa structure spécifique de répartition par niveaux de diplôme. Là, les besoins sont autant d'ordre commercial que technique et se traduisent de plus en plus par des recrutements de personnes de niveau "supérieur" - quasiment systématiquement pour les vendeurs (en particulier sans expérience professionnelle) et de façon sensiblement croissante pour ceux qu'on appelle de plus en plus les "techniciens d'atelier", avec toute la connotation symbolique portée par ce terme. C'est d'ailleurs dans ce sous-secteur que l'on trouve les unités les plus grandes en effectifs (concessionnaires et succursales), les plus à même sans doute de pouvoir recruter des personnes ayant de tels niveaux de formation initiale (cf. infra).

- <u>les activités de commerce de carburants et lubrifiants et de simple réparation de véhicules automobiles</u>, en déclin du point de vue de l'emploi, apparaissent un peu plus "en retard" s'agissant de l'évolution de leur structure par diplôme.
Au niveau du commerce de carburants et lubrifiants, la part des non-diplômés ou simples titulaires de CEP et BEPC reste en 1990 la plus importante relativement aux autres sous-secteurs : 50,5 % contre 42 % pour l'ensemble. Dans le cadre de cette activité, beaucoup d'emplois ne demandent certainement toujours pas un niveau de certification avéré pour leur exercice (cf. le cas de l'emploi de pompiste). En outre, la restructuration interne conduit à une limitation des recrutements plus importante qu'ailleurs.
En ce qui concerne le sous-secteur de la réparation de véhicules automobiles, ce sont les diplômés d'un niveau égal au bac qui apparaissent en proportion significativement sous-représentés ; en 1990, ils sont 8,4 % à avoir un tel niveau de diplôme, contre 12,6 % globalement. Cette sous-représentation signifie de moindres places et embauches pour cette population dans un sous-secteur caractérisé, rappelons-le, par la présence de nombreuses très petites entreprises - entendons celles qui ne dépassent pas 5 salariés. En revanche, notons encore que la part des titulaires d'un diplôme de niveau V en son sein est équivalente à celle constatée pour l'activité "voisine", la vente et la réparation de l'automobile ; c'est donc essentiellement la place prise par le niveau IV dans les effectifs et leur gestion dans l'entreprise qui permet de les différencier du point de vue de la variable niveau de diplôme.

Au regard de ces différences sous-sectorielles, il apparait **un lien entre la nature des emplois offerts et créés et le niveau de diplôme recherché et requis**. C'est ainsi que le niveau IV se propagera davantage dans les entreprises développant des organisations du travail où il peut trouver sa place : où les professions intermédiaires et l'encadrement sont bien représentés. C'est en particulier le cas pour les "néo-distributeurs" de l'automobile et les principaux concessionnaires (voire, certains agents). Avec une incertitude forte concernant l'importance

à donner effectivement à cette place, comme on le verra ultérieurement.

Le niveau V continue quant à lui à être la référence essentielle pour l'ensemble des entreprises de la réparation automobile, y compris pour les concessionnaires. Un effet "taille" est néanmoins probable : la taille de l'entreprise possède certainement un effet de contingence structurelle sur le poids des différents niveaux d'instruction dans la répartition des effectifs des unités. Sans que cela soit entièrement mécanique, on peut faire l'hypothèse que plus l'entreprise est grande, plus sa structure par niveaux de diplôme a de "chance" d'être tirée vers le haut, et réciproquement. Le niveau IV aura plus de chances d'être mieux implanté à l'évidence dans les grosses structures. Dans un univers qui reste atomisé, la question de la capacité et de la volonté de maintenir suffisamment de flux de sortie au niveau V est donc posée.

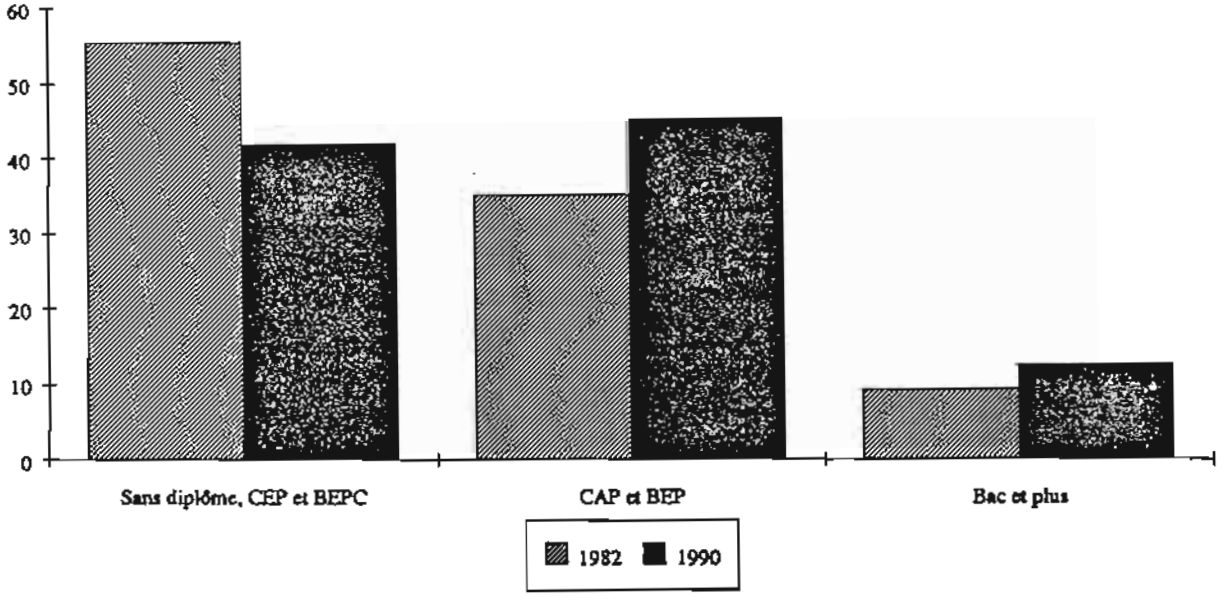
En effet, le niveau V reste la référence quasiment unique pour les (très) petites unités spécialisées dans une activité d'entretien et de réparation. Aussi, dans une perspective de "management" efficace de l'appareil de formation, tout emballement hâtif pour le niveau IV - ne reposant pas en particulier sur des partenariats conclus avec des entreprises qui s'engagent réellement et *ex ante* - est-il à éviter, sinon à proscrire, sous peine de destabiliser la plupart des entreprises. Autant les plus petites d'entre elles, qui n'ont sans doute pas les moyens d'investir pour l'instant à un tel niveau de compétence que d'ailleurs de nombreuses firmes parmi les plus grandes, qui n'ont pas des besoins extensibles à souhait à ce niveau, n'ont pas encore "appris" fondamentalement à faire en quelque sorte une place appropriée à ces diplômés de niveau IV. Ceux-ci sont en effet porteurs d'un autre profil et d'autres attentes en matière d'organisation du travail, d'autonomie et ne sont donc pas prédisposés à "partager" la "culture" dominante du secteur. En ce sens, **le "besoin" pour le système de formation de coller aux réalités professionnelles ne signifie pas exclusivement une capacité à s'adapter à ces réalités ; il signifie aussi paradoxalement savoir ne pas les devancer trop rapidement.**

La prudence s'impose grandement, même si l'on assiste actuellement à un mouvement d'élévation des niveaux de diplôme et notamment à l'entrée dans le secteur de plus en plus de diplômés "supérieurs".

Un secteur où l'élévation progressive des niveaux de diplôme est significative, mais plus lente qu'ailleurs

Dans une perspective dynamique, il faut noter le mouvement d'élévation des niveaux de diplôme dans le secteur. Il ne s'agit à l'évidence d'une spécificité sectorielle. La montée des niveaux de diplôme des actifs est en effet une évolution sociologique essentielle de ces dernières années, constatée au cours de la période inter-censitaire (Fournier, 1993). Cependant, derrière cette tendance commune, sans doute faut-il y voir aussi une montée des exigences propres au secteur de la réparation automobile, concernant l'insertion des jeunes et en relation avec la sélectivité croissante dont il a été déjà fait mention (cf. deuxième section).

Evolution des effectifs par niveaux de dilôme



On observe entre 1982 et 1990 **une diminution sensible de la population des non-diplômés et simples titulaires d'un CEP ou BEP** : - 24,9 % entre les deux recensements, soit un taux de décroissance moyen annuel de 3,5 %. Même si un potentiel d'emplois existe probablement à ce niveau, il y a donc pourtant lieu de penser que cette diminution se poursuivra dans les années à venir.
Un mouvement de déplacement se produit : la baisse des non-diplômés se fait au bénéfice des titulaires d'un niveau V - devenu ainsi la référence de base pour l'accés aux professions de la réparation automobile. Les titulaires d'un CAP ou d'un BEP voient leur nombre augmenter considérablement. Leur part dans les effectifs totaux passe de 35,2 % à 45,4 %. Aussi, les recrutements de jeunes destinés à pourvoir les emplois du noyau stable, après éventuellement une expérience d'apprentissage, s'effectuent-ils de moins en moins à un niveau de formation initiale inférieur au niveau V. En longue période, il y a donc bien un phénomène de focalisation autour du niveau V.
La progression du niveau V n'est pas la seule progression observée. Bien que portant sur un stock et des flux forcément plus restreints, **les niveaux dits "supérieurs" et surtout le niveau IV font une percée encore plus rapide**. Leur poids dans les effectifs du secteur s'accroît à un rythme soutenu : + 3,8 % en moyenne annuelle entre 1982 et 1990 (soit + 34,4 % entre les deux dates). Les titulaires d'un diplôme de niveau III (essentiellement des titulaires de BTS) connaissent l'augmentation la plus rapide : + 130,8 %. Mais au vu des effectifs concernés, c'est surtout l'évolution du niveau IV qui doit attirer l'attention (cf infra).

On peut dés lors tenter d'apprécier **la vitesse par laquelle se réalise ce processus de renouvellement des ressources humaines par niveau de diplôme**. Cette tentative est faite à partir de l'enquête emploi ; elle peut paraître limitée, du fait que cette enquête ne prend pas en compte la formation continue diplômante. Cependant, on sait que dans le secteur de la réparation automobile celle-ci demeure très peu développée. Mis à part bien sûr le cas particulier des contrats de qualification, qui n'a concerné jusqu'ici que des jeunes en insertion et en formation professionnelles et qui est donc à ce titre à rapprocher des autres formules de formation des jeunes comme l'apprentissage. Des formations faisant l'objet de certifications sont bien à vrai dire réservés en principe à la formation continue et à la promotion sociale des personnes évoluant dans le secteur : brevets professionnels (dans le système d'apprentissage), brevets de maîtrise (diplôme délivré par les chambres de métiers), mais les effectifs concernés chaque année se révèlent constamment limités (cf. deuxième partie). En fait, **le renouvellement des effectifs par niveaux de diplôme se réalise principalement par le biais du marché externe du travail et donc par la formation initiale et/ou la mobilité**. Il est surtout dû à l'embauche ou à la rétention après leur apprentissage de jeunes plus diplômés qu'auparavant.

Le croisement des variables "niveaux de diplôme" et "tranches d'âge" montre bien que les jeunes arrivés dans la Profession dans les années récentes sont effectivement plus diplômés que ceux qui s'y trouvaient au début des années 80. Alors même que leur poids dans la population tend à diminuer, les moins de 35 ans sont en proportion de moins en moins nombreux à être non-diplômés : 43,01 % en 1982 contre 28,4 % en 1990.
Dans un contexte sectoriel où l'on recrute et fixe moins de jeunes, l'exigence en termes de niveau de diplôme, et donc implicitement en termes de potentiel d'adaptabilité et de développement des compétences s'est accrue.

VITESSE DE TRANSFORMATION DES NIVEAUX DE DIPLOME (Calcul d'un taux de différentiel moyen) : REPARATION AUTOMOBILE, INDUSTRIE, SERVICES MARCHANDS

Il va sans dire qu'à nouveau, au vu de la fragilité des données de l'enquête - emploi, nous avons là simplement les grandes tendances observables. Les différences constatables avec ce qui a déjà été dit à partir des données des recensements ne doivent donc pas surprendre le lecteur.

Le taux différentiel moyen est égal à la différence entre le poids observé en 1991 et celui observé en 1983.

	Industrie	Services marchands	Réparation automobile
Non diplômés CEP et BEPC	-11,5	-10,3	-8,8
CAP et BEP	5,8	4,4	4,5
Bac et plus	5,7	6,1	4,3

Pour les plus de 35 ans, le mouvement d'élévation des niveaux de diplôme est également à l'oeuvre. Ils sont en 1982 57,6 % à ne posséder aucun diplôme ou un CEP, contre 43,3 % huit ans plus tard. Cela dit, il est fort à parier que cet accroissement est largement dû au viellissement des individus stabilisés dans le secteur et recrutés quelques 15 ans auparavant.

Le renouvellement des effectifs par niveaux de diplôme peut s'apprécier à l'aide d'un taux différenciel moyen, calculé pour chaque grande catégorie de diplômes. Cet indicateur a précisément pour objet de représenter la vitesse par laquelle se transforme effectivement la structure des diplômes. Il autorise en cela une comparaison globale avec l'ensemble des secteurs industriels et des services marchands.
On remarque que **le renouvellement est moins intense et moins rapide au sein de la réparation automobile, relativement aux autres secteurs.** Si l'on retient avec la branche l'hypothèse d'une nécessaire élévation du niveau des recrutements (plus de niveau V et surtout de niveau IV), on peut en déduire que le "retard" du secteur à cet égard tend à s'accumuler. Tandis que le niveau V s'impose comme la référence des principaux espaces de professionnalisation, les non-diplômés ou simples titulaires d'un CEP ou d'un BEP diminuent moins rapidement par rapport à l'industrie et aux services marchands. Ceci est sans doute la double conséquence de la poursuite d'embauches à ces niveaux de formation et de la stagnation à la stabilisation dans l'emploi des personnels en place (cf. supra).
De même, la vitesse de croissance de la part des titulaires de Bac ou de diplômes de l'enseignement supérieur est plus faible dans le secteur. Il y a là peut-être le signe d'éventuelles difficultés pour attirer une main-d'oeuvre certifiée à ces niveaux. Cela donne à voir aussi le caractère relativement "neuf" de leur insertion dans le secteur ; il importe probablement pour quantités d'entreprises de disposer de plus de temps pour s'adapter elles-mêmes à cette insertion synonyme de changement interne tant aux plans organisationnel, gestionnaire et "culturel".

La place du niveau IV et questionne le devenir du niveau V

La vitesse de renouvellement des effectifs par niveau de diplôme est certes relativement moindre dans la réparation automobile. Il n'en reste pas moins qu'en termes dynamiques et prospectifs, l'évolution la plus sensible à mettre en évidence est **cette croissance des effectifs titulaires de ces niveaux "supérieurs" et en particulier d'un diplôme de niveau IV.** Une telle aspiration vers le haut est sans doute le signe d'un "besoin" - en tout cas revendiqué par certaines entreprises aujourd'hui, notamment celles de plus grande taille (cf. supra) - d'améliorer et de développer les compétences mobilisées et mobilisables au sein des organisations. Il concerne autant les métiers de la vente que les métiers de l'atelier, d'après-vente ou de réparation, compte tenu que ceux-ci sont de plus en plus exercés dans un contexte de travail qui évolue vers plus d'abstraction et de complexité technique (cf. troisième partie). Des entreprises misent donc sur l'embauche de titulaires de diplômes d'au moins de niveau IV ou à organiser la formation des jeunes, par le biais d'une formule d'alternance, pour qu'ils accèdent à ces niveaux de formation.

Pour ces entreprises a priori "innovantes", se pose **la question de leur capacité à faire émerger une nouvelle catégorie de personnel, de professionnalité technicienne.** Avec tout ce que cela peut susciter en termes de fonctionnement collectif (redistribution des compétences au sein de l'unité) et de gestion des ressources humaines (révision des politiques de gestion

des rémunérations et des carrières-mobilités). Bref, l'enjeu pour ces entreprises, au delà du simple aspect formatif, c'est aussi et de plus en plus savoir reconnaître, anticiper et gérer ces changements porteurs de destabilisations des systèmes de gestion et d'organisation préexistants.

Le développement du niveau IV pose aussi très directement **la question du devenir du niveau V**, qui s'est imposé, nous l'avons vu, comme la référence principale d'accés à la professionnalité. Pareil développement va t-il se concrétiser à terme par une désaffection du niveau V, provoquant un nouveau déplacement de la structure par diplômes, cette fois aux dépens de ce niveau V et au profit des niveaux "supérieurs" ? Ou, en tout cas pour les trois ou cinq années prochaines (horizon pour lequel doivent s'établir actuellement les politiques), le développement en question va t-il finalement se limiter, et à certains emplois "émergents" de techniciens, à la suite d'innovations technologiques et organisationnelles, et à certaines entreprises, celles avant tout de grande dimension et rattachées à des réseaux s'orientant vers un système "normalisé" sur le plan de la gestion des qualifications ? Dans cette seconde configuration, le niveau V continuerait à être largement dominant et le niveau IV s'inscrirait dans une logique plus complémentaire et spécifique à certaines entreprises de la branche.

Ces questions n'ont pas à vrai dire concerné jusqu'ici des masses d'effectifs extrêmement importants. **Les diplômés de niveau "supérieur" restent en 1990 très limités en poids dans le stock et parmi les flux d'entrée** (cf. supra). Par exemple, seulement 2,4 % des individus occupés dans le secteur de la réparation automobile possèdent un bac+2 (soit un effectif qui ne dépasse pas les 10 000 personnes et par ailleurs essentiellement affecté dans les fonctions de vente ou de management). En outre, l'analyse synthétique des enquêtes emploi de 1983 à 1991 montre une montée très lente des niveaux "supérieurs" au sein des recrutements : 10,3 % des entrées au cours de cette période et seulement 12,1 % en 1991, soit une tendance finalement très légère à la progression. De fait, la progression s'effectue plutôt laborieusement et lentement. A cet égard, on a là peut-être un effet des difficultés que rencontre le secteur pour fixer une main-d'oeuvre plus diplômée (cf. infra).

De cette présence encore limitée des niveaux "supérieurs" et plus précisément du niveau IV, d'autres questions peuvent être alors posées pour nourrir les réflexions. Les efforts sur ces niveaux ne sont-ils donc pas amenés à s'intensifier ? La Profession a t-elle été jusqu'ici soumise à des difficultés d'attractivité et de recrutement à ces niveaux, à cause notamment de l'image plutôt négative de ses métiers et de ses modes de mobilisation et de gestion des ressources humaines ? Par ailleurs, l'accroissement des personnels diplômés à un niveau "supérieur" n'a t-il pu en fait pour l'instant concerné en priorité effectivement que les plus grandes unités, elles seules éprouvant concrètement le besoin de personnels techniciens et d'encadrement et se révélant capables financièrement d'en recruter ou d'en former ? La question pourra porter ainsi en filigrane sur le devenir des firmes qui n'ont pas recruté de tels titulaires d'un diplôme IV ou III et se sont contentées de personnes d'un niveau inférieur. Comment s'en sortent-elles présentement et peuvent-elles s'en sortir dans l'avenir sans bénéficier de pareil "vivier" de compétences potentielles ?

Aussi, le développement certain mais encore limité du niveau IV et des niveaux au-delà invite-t-il à la réflexion prospective. En dépit d'une croissance des recrutements ces dernières années à ces niveaux, ils n'ont pas encore acquis une place centrale en termes quantitatifs. En outre, la tendance à la stagnation et surtout à la stabilisation des effectifs occupés sur des

contrats à durée indéterminée n'offre sans doute pas toute la marge de manoeuvre nécessaire en termes de places à offrir. Il se pourrait néanmoins qu'actuellement, en corrélation avec l'inflation récente des formations à ces niveaux (cf. troisième partie) - après tout, par exemple, les flux de bacheliers professionnels n'ont crû sensiblement que depuis au plus deux ans et ne peuvent donc être appréciés par les données statistiques que nous possédons - cette situation se modifie aujourd'hui plus fortement.

Un problème d'"évasion" chez les personnels "qualifiés"

Ce point a déjà été plus ou moins explicitement abordé précédemment. S'agissant des niveaux de formation de la main-d'oeuvre et des investissements correspondants, il s'agit ici de l'approfondir. Par ailleurs, le mouvement d'élévation en cours des niveaux de diplôme dans le secteur de la réparation automobile pose très concrètement la question récurrente de sa capacité à mobiliser et à fixer la main-d'oeuvre qualifiée. Traditionnellement considéré comme un secteur d'"évasion" et "réservoir de qualification" (Céreq, 1980), il est en effet de plus en plus confronté à ce défi d'être capable de gérer des ressources humaines de plus en plus diplômées et de pouvoir en assurer effectivement le renouvellement, aux niveaux souhaités.

Les analyses précédentes ont suggéré qu'il y avait bien **un phénomène structurel de "fuite" extra-sectorielle**. 37,7 % des sortants sont titulaires d'un diplôme de niveau V, tandis que les entrants à ce niveau ne forment que 34,7 % du total des entrées, en moyenne sur la période allant de 1983 à 1991. Sachant que les flux d'entrées et de sorties sont relativement équivalents au cours de cette période, on peut rappeler que le secteur perd plus de titulaires de CAP et de BEP qu'il n'en gagne de l'extérieur. Le stock des actifs occupés dans le secteur possédant un CAP ou un BEP n'augmente que grâce à un maintien de certains jeunes en apprentissage ou en contrat de qualification ayant obtenu leur diplôme. Des personnes qui accèdent à la qualification professionnelle, de niveau V mais aussi certainement de niveau IV, quittent donc le secteur, soit parce qu'ils ne parviennent pas à s'y insérer ou s'y réinsérer et à rejoindre ainsi le noyau "stable" des effectifs occupés, faute de places disponibles, soit parce qu'ils s'y "évadent" volontairement, après même éventuellement une expérience de CDD ou de CDI, attirés qu'ils sont par d'autres secteurs offrant en apparence des conditions d'emploi plus prometteuses : salaires, perspectives de véritables carrières, anticipation d'une plus grande sécurité d'emploi...

Cette "évasion" des ressources humaines formées aux métiers de la réparation automobile mérite donc une analyse systématique. Elle n'est pas en effet à négliger, car elle est **cause de déperditions d'investissements considérables de la branche et de beaucoup d'entreprises**. Nous avons déjà eu l'occasion d'analyser les structures d'origine des entrants et de destination des sortants (cf. deuxième section). Il est interessant à présent de noter que le secteur, entre 1983 et 1991 et pour des entrées et des sorties tendanciellement identiques, a perdu plus de personnes se dirigeant vers d'autres secteurs qu'il en a accueilli procédant d'autres secteurs. Le phénomène s'est perpétué au cours des toutes dernières années considérées et a concerné des effectifs plus élevés. Du fait d'un moindre recours aux jeunes sortants du système scolaire ou en primo-insertion, en 1991, 47,2 % des entrants, soit 28 934 personnes, proviennent des autres secteurs de l'économie, alors qu'ils sont 53,5 %, c'est-à-dire 35 559, à sortir de la réparation automobile et à se diriger vers les autres secteurs.

Ce phénomène illustre en fait **la concurrence inter-sectorielle dans la mobilisation et la fixation de la main-d'oeuvre qualifiée, pour laquelle le secteur semble traditionnellement plutôt mal placé**. La question, d'ordre récurrente pour le niveau V, devient sans doute de plus en plus prégnante pour le cas du niveau IV. Le secteur peut notamment éprouver des difficultés pour fidéliser une main-d'oeuvre mieux formée à ses métiers, mais pouvant éventuellement se placer ailleurs, notamment là où ces métiers peuvent également être exercés (cf deuxième partie). A ce titre, **une politique d'élévation des niveaux de diplôme ne peut faire l'économie d'une réflexion sur les conditions de gestion de l'emploi des individus titulaires de ces niveaux** : rémunérations, possibilités de promotion et de mobilité, y compris externe, mise en cohérence de la gestion des ressources humaines...

Certes, dans la conjoncture actuelle, ces difficultés liées à la mobilisation et à la fixation d'une main-d'oeuvre formée au niveau IV (bacheliers professionnels, titulaires de BT, BP, CQP surtout) peuvent apparaitre exagérées, en tout cas limitées et rendues moins insupportables. La dégradation générale de la situation de l'emploi joue en effet à la baisse des mobilités professionnelles volontaires. Cependant, cette probable diminution des difficultés potentielles à fixer cette main-d'oeuvre et, ce faisant, de la concurrence inter-sectorielle en ce domaine ne met pas à l'abri les entreprises de la réparation automobile qui en emploient d'une réflexion en profondeur sur leurs modes d'organisation et de gestion internes. Gérer les aspirations des individus, limiter le risque de voir émerger des sentiments de frustration et maîtriser les éventuelles destabilisations engendrées par l'immersion au sein des collectifs de personnes potentiellement porteuses d'une autre identité professionnelle, de nature plus technicienne, et d'attentes pouvant remettre en cause les filières promotionnelles ouvrières et d'accés à la maîtrise, tels nous semblent être des enjeux stratégiques pour elles, au delà de la situation conjoncturelle présente.

En outre, cette concurrence inter-sectorielle, certes aujourd'hui sans doute mise en veilleuse, peut toujours ressurgir à terme. Si la conjoncture économique se retourne - ce qui n'est pas un scénario macro-économique improbable, mais au contraire envisagé en ce moment par des instituts de prévision, comme l'INSEE -, il est à craindre pour la réparation automobile qu'une partie non-négligeable des personnels concernés soient derechef tentés de changer de secteur. **Mobiliser et fixer cette main-d'oeuvre jeune mieux formée constituent donc une problématique essentielle pour la branche.**

*
* *

Finalement, seules actuellement - au vu des conditions actuelles de marché et aussi d'organisation des entreprises - les plus grandes unités sont probablement capables pour l'instant d'intégrer significativement des personnels diplômés au niveau IV ou plus et de les garder suffisamment longtemps pour en faire les professionnels adaptés aux nouvelles technologies et organisations du travail et satisfaits des conditions de leur emploi, dont elles prétendent avoir besoin. Or, d'un point de vue opérationnel, nous l'avons dit, le défi n'est pas mince, dans la mesure où **le développement du niveau IV pose à ces entreprises le problème de leur passage dans de nouveaux modèles d'organisation du travail et de gestion des ressources humaines capables d'offrir des places aux jeunes formés à ce**

niveau approriées à leurs attentes. Cette transition avec ces nouveaux modèles - qui fonctionnent déjà dans quelques entreprises "innovantes" et qu'il s'agit donc d'identifier par le biais d'études qualitatives et monographiques - interroge ainsi de manière nouvelle la branche et son appareil de formation.

En outre, il importe de maîtriser également les flux de sortie au niveau IV. Aujourd'hui, un développement inconsidéré du niveau IV ne serait pas efficace et même coûteux pour la branche. Cette prudence est d'autant plus nécessaire que, pour les petites entreprises, notamment artisanales, c'est-à-dire pour l'essentiel du secteur, c'est le niveau V qui reste et restera sans doute encore en majorité le niveau de base d'accés aux professionnalités correspondantes. Certaines n'auront pas besoin de développer des compétences très pointues et donc d'avoir recours à cette main-d'oeuvre d'atelier formée au niveau IV, du fait de leur positionnement sur les créneaux standardisés (réparation rapide) ou polyvalents (petits garages de proximité en zone rurale) du marché. D'autres optant pour la carte de la modernisation technique ne seront pas forcément "condamnées" d'ailleurs à une sous-qualification systématique.

Outre que le niveau V peut lui-même s'avérer de meilleure "qualité" [illegible] l'enjeu sera de plus en plus pour ces petites entreprises de s'adapter autrement qu'en faisant appel principalement à une main-d'oeuvre jeune mieux formée, de niveau IV. La réflexion doit porter en effet de plus en plus sur **la contribution que peut leur apporter une formation continue plus systématique que la simple formation par l'expérience et l'échange avec des collègues ou autres garagistes pour l'élévation des niveaux de qualification de leur personnel**, formation dans le cours de la vie active pouvant même éventuellement faire l'objet à terme de nouvelles certifications à définir (sous forme de CQP par exemple ?). D'ores et déjà, beaucoup de petites entreprises ont en tout cas su développer des politiques de stages - de préférence de courte durée (cf deuxième partie) - pour adapter leur personnel aux évolutions techniques et organisationnelles en cours...

4) DES STRUCTURES D'EMPLOI A LA DOUBLE "IDENTITE" INDUSTRIELLE ET MARCHANDE ET QUI SE DEFORMENT PROGRESSIVEMENT

Au niveau de la réparation automobile, on peut dire que la structure qualificationnelle prend une forme "hybride" entre les formes génériques de l'industrie et des services marchands, ce de par la nature des métiers et activités qui y sont exercés. Cependant, les structures d'emplois sont loin d'y être homogènes ; elles sont tributaires d'un "effet sous-sectoriel" et surtout d'un "effet de taille", qui apparaissent ainsi de nouveau comme les deux principaux facteurs de contingence conduisant ici à un façonnement de modes d'organisation du travail de plus en plus diversifiés. Une politique de branche en matière de promotion et de développement de la formation se doit donc de tenir compte de ces spécificités structurelles. Mais au delà de cette nécessaire approche "segmentée" du secteur, c'est essentiellement la prise en compte des principales déformations en cours des structures d'emploi qu'il s'agit d'observer dans une optique prospective. Ces déformations ne sont en effet négligeables et débouchent sur des interrogations essentielles pour l'avenir. C'est notamment par le biais de leur repérage et de leur analyse que peut se penser la redéfinition éventuelle des formations initiales et continues à opérer à terme, ainsi que de leur potentiel en termes de flux.

Un secteur "intermédiaire" entre l'industrie et les services marchands

Du point de vue de la structure des emplois, le secteur de la réparation automobile apparait en quelque sorte comme un secteur "intermédiaire" entre l'industrie et l'ensemble des services marchands.

Les catégories des cadres et des techniciens y sont "sous-représentées". Seulement 3,7 % des effectifs se considèrent comme cadres en 1990, contre respectivement 8,7 % et 10,4 % pour l'industrie et les services marchands. Cette sous-représentation est le signe de l'atomisation prononcée du secteur : la petite taille engendre souvent des besoins moindres en encadrement et en personnel technicien. Mais on peut faire également l'hypothèse qu'au sein de la réparation automobile, les modes traditionnels d'organisation du travail et de gestion de l'emploi sont avant tout "construits" pour un personnel ouvrier majoritairement qualifié et de type "artisanal". Dans ce type de structure, les besoins en encadrement hiérarchique et technique sont généralement moindres, le collectif d'ouvriers étant relativement autonomes dans la réalisation de ses tâches et dépositaire d'un véritable savoir-faire technique.

En revanche, les artisans sont particulièrement bien représentés dans le secteur. La part des artisans et assimilés dans l'ensemble des effectifs, 15,1 %, se situe à des niveaux en deçà pour les secteurs industriels et marchands : 4 et 3,4 % respectivement. Cette importance de l'artisanat constitue donc une particularité essentielle du secteur. Elle n'est pas sans incidence sur les pratiques de gestion de l'emploi et de formation. Dans le monde artisanal, ces pratiques restent centrées sur la recherche d'une valorisation d'identités de métier traditionnelles, identités auxquelles les individus concernés sont fortement attachés au plan affectif. L'apprentissage représente le mode privilégié d'accés à ces qualifications et à ces identités "artisanales".

Enfin, pour les autres catégories, le secteur a bien l'apparence d'un secteur "intermédiaire"

entre l'industrie et les services marchands. A l'instar du monde industriel, les ouvriers non qualifiés constituent une CSP plutôt bien représentée : 16,1 % des effectifs, contre 25,9 % dans l'industrie et seulement 8 % dans les services marchands. Les ouvriers qualifiés y sont en proportion légèrement plus nombreux par rapport à l'industrie : 31,1 % contre 30,5 %. Le secteur "revendique" par ailleurs son appartenance au monde marchand, du fait de la présence non-négligeable en son sein des professions à caractère administratif et commercial : "intermédiaires", employés. Certes ces professions sont principalement exercées dans les unités moyennes et grandes du secteur, mais l'identité "marchande" caractérise également les plus petites, dans la mesure où c'est directement l'artisan - en duo parfois avec son épouse -qui y assure les fonctions administratives et commerciales qu'elles sont en charge de remplir.

Aussi, peut-on bien faire référence à l'existence d'une double "identité", à la fois industrielle et marchande, à propos de la structure des emplois de la réparation automobile.

Des structures d'emplois distinctes selon les sous-secteurs

Il s'agit donc de "mesurer" dans un premier temps l'influence sous-sectorielle sur la forme des structures d'emploi. Les sous-secteurs du commerce et de la réparation automobile ne présentent pas la même répartition des effectifs par CSP. Cette analyse plus fine par sous-secteurs se justifie d'autant plus ici, qu'au vu du poids que représente la vente et la réparation de véhicules automobiles, ce sous-secteur masque les particularités structurelles propres aux autres sous-secteurs.

* le commerce de détail d'accessoires et d'équipements d'automobile : les professions à caractère administratif et commercial sont à l'évidence plutôt bien représentées ici. Par exemple, les commerçants constituent 13,5 % des effectifs du sous-secteur contre 2,8 % au niveau global. De même, 21,4 % des effectifs déclarent en 1990 être employés, contre seulement 15,2 % pour l'ensemble du secteur. Par contre, même si les ouvriers qualifiés sont presque aussi nombreux que les employés (21,2 %), ils forment une catégorie proportionnellement moins importante relativement à la moyenne sectorielle (31,4 %). Le taux de qualification ouvrière y est d'ailleurs plus faible qu'ailleurs - les effectifs d'ouvriers non qualifiés se rapprochant des effectifs d'ouvriers qualifiés.

Il s'agit d'une activité qui privilégie forcément le commercial et le gestionnaire, et pour laquelle l'aspect purement technique apparait de plus en plus standardisé et rationalisé (avec des procédures de travail bien prescrites) et nécessite à la fois de moins en moins le recours à des qualifications professionnelles en mécanique auto de nature "pointue" et de plus en plus le recours à un encadrement non-négligeable (dont il est fort à parier d'ailleurs que sa gestion diffère grandement de celle des employés et ouvriers). On est là à l'évidence dans un tout autre "monde" que celui qui caractérise traditionnellement la réparation automobile.

* le commerce de détail de carburants et de lubrifiants : les non-salariés sont encore relativement nombreux dans cette activité : environ 28,5 % des effectifs du sous-secteur, contre 19,6 % au plan général. Ce sont pour la grande majorité des commerçants, à savoir des exploitants et gérants libres de stations-service. Les employés, composés essentiellement de pompistes et de gérants de stations de service, repésentent la catégorie la mieux représentée -

44,4 % des effectifs - relativement aux autres sous-secteurs - 15,2 % en moyenne. L'encadrement et la maîtrise apparaissent nettement sous-représentées dans ce sous-secteur, en raison surtout de la taille modeste des unités. Le personnel ouvrier est quant à lui dans la même situation de sous-représentation relative, mais plutôt compte tenu de la nature essentiellement commerçante de l'activité. Les "emplois d'atelier" (agents de maîtrise, ouvriers qualifiés et ouvriers non-qualifiés) sont à cet égard les moins nombreux en proportion par rapport aux autres sous-secteurs : 26 % contre 65,2 % pour l'ensemble du secteur.

Aussi, les problèmes de formation ne concernent-ils pas en priorité les catégories "stratégiques" de la réparation automobile, celles pour lesquelles les investissements en formation continue et en formation initiale s'avèrent les plus importants. Certains besoins de formation peuvent néanmoins se poser pour l'acquisition ou le développement de nouvelles compétences commerciales dans un environnement concurrentiel de plus en plus tendu, voire même des compétences de nature plus technique pour les stations-service qui se diversifient dans la maintenance automobile, notamment sur les créneaux les plus rentables de l'entretien ou de la réparation rapide.

* la vente et la réparation de véhicules automobiles : la population artisanale, surtout parce que c'est dans ce sous-secteur que l'on rencontre les plus grandes unités (concessionnaires, succursales notamment), reste en 1990 sous-représentée dans cette activité. Les non-salariés (pour la plupart artisans) ne constituent que 12,8 % des effectifs du sous-secteur, contre 19,6 % en moyenne sectorielle. Le taux de salariat est donc ici le plus élevé : 89,2 %, soit plus de sept points de mieux que le taux global. Compte tenu de ce "degré de concentration" plus élevé, il n'est pas surprenant d'y observer une représentation non-négligeable de groupes professionnels pluriels. On constate notamment une bonne représentation des professions non-ouvrières : cadres, représentants, administratifs, agents de maîtrise, employés. Enfin, la part des ouvriers qualifiés dans les effectifs et celle des ouvriers non qualifiés sont proches de celles constatées pour l'ensemble de la population : respectivement, 33,4 % et 16,2 %. Cette diversité socio-professionnelle signifie pour les entreprises une gestion plus "complexe" de leur personnel qu'ailleurs.

Notons à propos des ouvriers non qualifiés que leur présence affirmée au sein des effectifs rappelle au moins deux choses, déjà analysées dans les sections précédentes: d'un côté, au delà des pratiques inévitables de déclassement à l'entrée, l'induction probable dans le cadre de la réparation automobile d'emplois peu qualifiés (induction maintenue dans les unités traditionnelles en dépit des discours sur le nécessaire développement systématique et généralisé des compétences ou induction qui émerge des réseaux de la réparation rapide ou de la néo-distribution) ; de l'autre, le maintien de "formes particulières d'emploi" pour les jeunes en formation et en insertion (apprentissage, stages, autres formes d'alternance...). Certes, le sous-secteur dispose encore du taux de qualification ouvrière le plus important (67,3 % des ouvriers), tous sous-secteurs confondus, mais ce taux tend à reculer, du fait d'une augmentation plus rapide des effectifs d'ouvriers non qualifiés.

* la réparation de véhicules automobiles : ce sous-secteur, qui comporte beaucoup d'entreprises de 0 à 5 salariés, reste sous-encadré au regard de la moyenne sectorielle: 1,5 % des effectifs classés en tant que cadres, contre 3,7 % pour l'ensemble du secteur. Cette sous-représentation concerne encore les professions intermédiaires et les employés. En revanche, c'est dans ce sous-secteur que l'on trouve relativement le plus d'ouvriers, qualifiés et non-

qualifiés ; les personnels salariés d'atelier représentent à vrai dire 82,2 % des salariés, contre 65,2 % au niveau du secteur. De même, les non-salariés - les artisans-mécaniciens, carrossiers, électriciens... - forment à eux seuls 30,8 % des effectifs, donc largement plus en proportion que le taux observé au niveau global (19,6 %). Le sous-secteur présente ainsi cette particularité d'avoir le taux de salariat le plus faible, 70,4 % contre 82,1 % pour l'ensemble du secteur.

Dans les unités spécialisées de la réparation automobile, l'éventail de populations à gérer est donc moins large que l'activité précédente. Les problèmes de formation des personnels se polarisent prinicpalement sur les métiers de la réparation automobile proprement dite. Ceci dit, cela ne signifie pas que les fonctions commerciales et administratives ne soient pas exercées ; elles le sont en fait directement par les artisans-patrons (et aussi souvent par leur épouse). C'est donc aussi cette forme d'organisation de la petite entreprise, de nature centralisée et reposant sur une implication de l'artisan dans les domaines commercial et gestionnaire, qui est également à considérer dans une logique de management de la formation et d'anticipation des besoins. Au delà des compétences techniques - qu'il délégue d'ailleurs à ses ouvriers et à son "second" à partir d'une certaine taille -, c'est aussi toute une kyrielle de compétences en vente et en gestion que l'artisan est amené à s'approprier, compétences pour lesquelles il n'a pas été forcément préparé dans le cours de sa formation initiale ou de sa carrière professionnelle antérieure.

Ainsi, les particularités des structures d'emploi sont-elles à repérer pour connaître la spécificité des problématiques de gestion de l'emploi et de la formation et s'y confronter efficacement. Cependant, si l'activité principale exercée possède sans aucun doute un impact certain sur les formes de ces structures d'emploi, il y a aussi le facteur "taille" qui joue un rôle sans doute encore plus déterminant.

Un "effet taille" qui marque les structures d'emploi et les modes d'organisation du travail

Pour le secteur de la réparation automobile, le facteur "taille" correspond à une contingence structurelle essentielle pour comprendre les différenciations internes des entreprises et par là même la nature de leurs besoins en main-d'oeuvre et en qualifications.

L'observation qui peut être faite des structures d'emplois à partir des données provenant des enquêtes structure de l'emploi (ESE) donne à voir **une physionomie de la réparation automobile, opposant les établissements les plus petits, de moins de 20 salariés, aux établissements les plus grands : d'un côté les plus nombreux, ceux entre 20 et 99 salariés, de l'autre les quelques établissements atteignant au moins de 100 salariés** (peu nombreux dans le secteur).

* <u>les établissements de moins de 20 salariés</u> : ce sont **les établissements pour lesquels la main-d'oeuvre ouvrière - donc celle qui assure les interventions techniques sur les véhicules - est la plus nombreuse** : 55 % pour les établissements de 10 à 19 salariés. C'est encore en leur sein que l'on trouve proportionnellement le plus d'ouvriers non qualifiés : 8,5 %. Les données du recensement - hors artisans, commerçants et autres -laissent même supputer que les ouvriers non qualifiés sont relativement encore plus nombreux dans les

petites unités de moins de 10 salariés.

On peut y voir trois facteurs d'explication : ce sont dans ces petits établissements de moins de 20 salariés que l'on a le plus recours à l'apprentissage ; il est également probable que c'est dans ces unités que se produit le plus de "déclassements", qui consistent à voir par exemple des titulaires d'un diplôme de niveau V en ONQ (cf. infra) dans des firmes qui les positionnent ainsi pour des raisons économiques ou en relation avec le contenu des tâches qu'ils réalisent ; c'est enfin dans cette classe de taille que l'on retrouve les établissements pour lesquels le critère de technicité n'est pas ou plus vital pour la conduite de l'activité. Cette troisième hypothèse pourra être validée dans deux situations "type" très différente : lorsque l'unité adopte un modèle de gestion standardisée des qualifications (cas typique des réseaux de la réparation rapide) ou lorsque qu'elle opte, contrainte ou non, pour une polyvalence d'intervention (cas typique des garages de campagne, dont les atouts sont la proximité et l'ancrage dans un environnement local, et qui font appel à des établissement mieux équipés ou plus spécialisés en cas d'intervention complexe à réaliser).

Ces petits établissements sont aussi les moins encadrés : 3,3 % des effectifs pour ceux comptant entre 10 et 19 salariés et probablement encore moins pour ceux en deçà de 10 salariés. Les professions intermédiaires, tant commerciales (vendeurs d'automobiles) que techniques (essentiellement des agents de maîtrise) sont de même relativement absentes de ces petites unités. Les employés tendent par contre à être un peu mieux représentés, notamment les employés de commerce : pompistes, gérants de stations-service, personnels de petites surfaces de vente, qui caractérisent la composition particulière des petites unités, à l'instar des stations-service, des petits magasins de pièces détachées...

Les chefs d'entreprise constituent une catégorie également bien représentée dans ces établissements de petite dimension : 5 % des effectifs. On sait par ailleurs que les artisans, qui dirigent en principe des entreprises de moins de 10 salariés, sont relativement nombreux dans le secteur. Cette sur-représentation relative du groupe des dirigeants est bien sûr liée à la petitesse des unités concernées et à leur nombre important. Elle traduit de fait le sous-encadrement hiérarchique, technique et commercial qui concerne ces unités. C'est le chef d'entreprise ou l'artisan qui "fait tourner la boutique", assisté souvent pour l'aspect administratif de son épouse ou d'autres membres de sa famille. Ce mode d'organisation économique de l'entreprise "produit" donc un "public" particulier de dirigeants d'entreprise, qu'il s'agit ainsi de traiter spécifiquement au plan de la formation. Ce traitement est d'autant plus essentiel que c'est le dirigeant lui-même qui peut véritablement impulser une politique de formation continue au sein de son établissement, au profit de ses salariés, après qu'il ait compris son intérêt, notamment pour lui-même.

* <u>les établissements de 20 à 99 salariés</u> : c'est la taille standart de la plupart des concessionnaires. Dans ces établissements, le personnel ouvrier commence à diminuer proportionnellement par rapport aux établissements plus petits : autant les ouvriers non-qualifiés - moins de places pour eux et sans doute moins de déclassements à l'embauche - que les ouvriers qualifiés. En fait, il n'y a parmi ces derniers que les magasiniers qui voient leur position relative s'améliorer. Dans les grandes unités, le magasinage devient évidemment une activité essentielle : importance de la vente des pièces détachées, problèmes de logistique à régler plus épineux,... Le personnel ouvrier tend donc à être davantage qualifié, à l'image là des établissements de 10 à 19 salariés mais en opposition avec ce que nous imaginons pour

les établissements de moins de 10.

La diminution en valeur relative du personnel ouvrier se fait au profit des professions jusqu'ici plutôt sous-représentées, qui s'accroissent ainsi en proportion avec la taille de l'établissement : les professions intermédiaires administratives et commerciales (de 12,9 % à 15,0 %), les agents de maîtrise (de 7,9 % à 8,9 %), les cadres (de 4,1 % à 5,2 %). Avec l'agrandissement de la structure, les besoins en personnels et en compétences se diversifient. Le chef d'entreprise est amené à déléguer une plus grande partie de son pouvoir. L'encadrement et la maîtrise se renforcent ainsi et offrent potentiellement de plus grandes perspectives de carrière pour les salariés en place. Une véritable force de vente est constituée. L'entreprise se structure en différents services clairement identifiables selon la fonction qu'ils remplissent : vente, après-vente (avec ses propres divisions internes : réception, réparation rapide, diagnostic et contrôle, tôlerie-peinture), magasinage, administration, etc. Les problèmes de formation et d'emploi se diversifient donc pareillement. Leur complexité est d'autant plus grande que, pour le cas des concessionnaires, ces problèmes dépendent (de plus en plus) des orientations stratégiques prises par les constructeurs, qui au delà d'une simple relation commerciale, appliquent des politiques qui visent d'une certaine manière à assurer et à contrôler la "qualité" des ressources humaines situées ainsi à son aval - autant aujourd'hui dans le domaine de la vente que de celui de l'après-vente (cf. 3ième partie).

Il est clair que cette plus grande différenciation des fonctions et des emplois - et par extension des modes d'organisation du travail - génére une "problématique formation" qu'il convient d'appréhender et de traiter spécifiquement.

* <u>les très grands établissements, de 100 salariés et plus</u> : consessionnaires et succursales presque atypiques dans un milieu fortement atomisé, ils accentuent la plupart des tendances évoquées ci-dessus. Les personnels ouvriers sont de plus en plus qualifiés ; les ouvriers non-qualifiés deviennent pour ainsi dire l'exception et ne doivent probablement plus que concerner les emplois à statut "précaire" - toutes les formes particulières d'emploi possibles - ou spécialisés sur des tâches très simples (comme le lavage des voitures). Ils demeurent par ailleurs toujours bien encadrés par une population de techniciens et d'agents de maîtrise non-négligeable (de 8,9 % à 7,5 %, mais avec des pourcentages équivalents par rapport aux établissements de 20 à 99 salariés) et surtout par une population de cadres en forte croissance relative (de 6 % pour les établissements de 100 à 199 salariés à 17 % pour les quelques mastodontes du secteur d'au moins 200).

En relation avec ce "surdimensionnement", ces établissements sont en quelque sorte de plus en plus "tertiarisés". Leurs prestations sont largement liées à la vente de véhicules, à la distribution de pièces, plutôt qu'à des interventions techniques, qui tendent à caractériser davantage les unités de moins de 20 salariés. Cela induit des conséquences sur l'organisation du travail et la définition des emplois au sein des unités. La diversification des emplois s'accentue entre autres. Par exemple, les "professions intermédiaires administratives et commerciales", qui sont composées en majorité de "représentants" dans les unités les moins importantes, comprennent ici une plus grande pluralité interne : avec la présence de spécialistes du traitement de l'information, de secrétaires de niveau supérieur, d'inspecteurs commerciaux,...

La complexité de gestion s'accroit encore à ce niveau. La "tertiarisation" donne à voir

l'importance croissante accordée au commercial et au gestionnaire, à mesure que s'agrandit l'unité. Cependant, dans un contexte concurrentiel exacerbé au niveau des ventes de voitures, conduisant à une réduction des marges et au développement de politiques de "qualité totale", va se poser de plus en plus la question de la revalorisation de l'atelier de maintenance proprement dit, comme moyen de fidéliser une clientèle de plus en plus capricieuse, voire également comme moyen, en relation avec sa modernisation technique, de générer aussi du cash-flow. Une tentative d'anticipation des besoins de formation des entreprises passe nécessairement aujourd'hui par cette réflexion sur ce possible basculement stratégique de l'activité des entreprises du commerce et de la réparation automobile, porteur d'impacts potentiels sur les pratiques de formation (par exemple, sur quels métiers investir aujourd'hui en formation ?).

Toutes ces caractéristiques montrent bien **l'influence du facteur "taille" sur les structures d'emplois et l'organisation du travail des firmes, ainsi que sur la nature des problèmes de formation présents ou à venir qu'elles rencontrent**. Elles soulignent les difficultés liées à la définition d'une politique de formation au sein d'une branche très hétérogène. Leur prise en compte plaide **pour une spécification des approches**. Par exemple, comme nous l'avons déjà relaté (cf. troisième section), si les grandes unités peuvent, au moins virtuellement, avoir plus aisément recours à la formation professionnelle continue et faire appel corrélativement à une main-d'oeuvre jeune diplômé au niveau IV - c'est le cas des principaux concessionnaires, incités à investir en ces domaines par les constructeurs -, que dire alors des unités de moins de 10 salariés, moins bien armés financièrement, notamment les artisans isolés et "multimarques"?

Des déformations structurelles en cours qui ont des incidences sur les pratiques de mobilité

L'analyse des différenciations structurelles selon la nature de l'activité principale et la taille de l'entreprise a conduit à montrer la grande diversité professionnelle qui existe au sein du secteur. Il s'agit donc ici d'étudier plus en détail ce que représentent les différentes catégories socio-professsionnelles et les principales professions au sein de la réparation automobile : **qui sont les individus qui les occupent en quelque sorte ?**
Une telle connaissance "segmentée" des professions est amenée à faire surgir les questions qui se posent spécifiquement à chacune d'entre elles. Elle doit aussi permettre d'affiner notre compréhension des formes de mobilité professionnelle.

Dans une démarche prospective, ce qui importe le plus reste cependant **les déformations des structures d'emplois en cours et à venir**. Celles-ci se produisant dans un contexte de stagnation des effectifs totaux, leur examen donne à voir la transformation des besoins des firmes en matière de qualifications et plus largement la modification progressive de leurs modes d'organisation du travail et de gestion des ressources humaines, en relation avec les évolutions technico-économiques.
Aussi, s'agit-il de faire un premier repérage des professions "critiques" ou "sensibles", celles qui posent le plus de problèmes à l'appareil de formation : en raison d'une hausse ou d'une baisse des effectifs en jeu ou encore compte tenu d'un changement de leurs caractéristiques "objectives" (évolution des profils "demandés" par les entreprises). L'analyse des déformations de la structure des emplois - qu'ici, pour des raisons de commodité, nous effectuons pour

l'ensemble du secteur - offre enfin la possibilité d'entrevoir les éventuelles tensions et remises en cause se manifestant à propos de la mobilité des groupes professionnels et de ses modes de gestion.

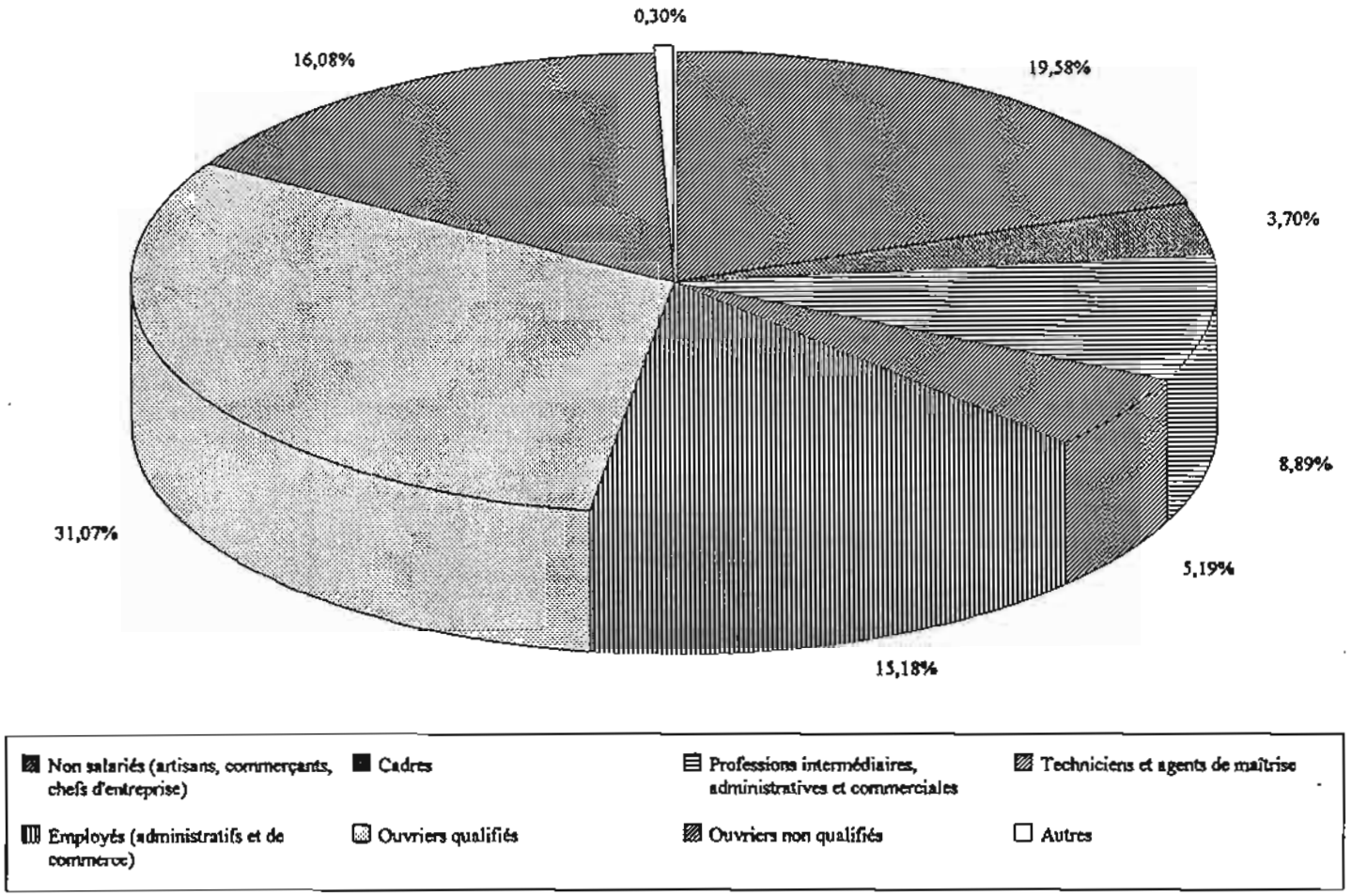
EFFECTIFS OCCUPES DU SECTEUR
PAR CATEGORIES SOCIO - PROFESSIONNELLES
NIVEAU "INTERMEDIAIRE"

	19 82		19 90		Taux d'évolution (en %)	Taux de croissance annuel moyen (en %)	Vitesse de déformation 1982 - 1990
	Effectifs	%	Effectifs	%			
Artisans	62120	15,1	61368	15,1	-1,20	-0,10	0
Commerçants	18120	4,4	11352	2,8	-37,30	-5,70	1,6
Chefs d'entreprise	5500	1,3	6816	1,7	23,90	2,70	0,4
Cadres	11080	2,7	14976	3,7	35,20	3,80	1
Professions intermédiaires administratives et commerciales	27860	6,8	36456	8,9	30,80	3,40	2,1
Techniciens et agents de maîtrise (1)	17460	4,2	21024	5,2	20,40	2,30	1
Employés administratifs	43320	10,5	43656	10,7	0,80	~	0,2
Employés de commerce	18720	4,6	18168	4,5	-2,90	-0,40	0,1
Ouvriers qualifiés	137980	33,6	126888	31,1	-8,00	-1,00	2,5
Ouvriers non qualifiés	67020	16,3	65664	16,1	-2,00	-0,20	0,2
Autres	1800	0,5	1248	0,3	-30,70	-4,50	0,2
Ensemble	410980	100	407616	100	-	-	9,3

(1) regroupement opéré en raison du manque de signification des effectifs de techniciens

Source : recensement de la population INSEE 1982 et 1990

Effectifs occupés du secteur par catégories socio professionnelles en 1990



LES PCS PRINCIPALES DU SECTEUR DE LA REPARATION ET DE COMMERCE DE L'AUTOMOBILE : ORDRE DECROISSANT DES 20 PCS LES PLUS IMPORTANTES EN EFFECTIF

Code PCS	Intitulé de la PCS	Effectifs en 1990	% / Effectifs totaux	Evolution (en %) par rapport à 1982
6323	mécaniciens qualifiés d'automobiles (entretien, réparation)	69528	17,1	-8,4
6821	métalliers, serruriers, réparateurs en mécanique non qualifiés	54672	13,4	-8,5
2161	artisans, mécaniciens réparateurs d'automobiles	42816	10,5	42,9
6321	carrossiers d'automobiles qualifiés	28728	7	4,8
4627	représentants auprès de particuliers	26064	6,4	111,9
5411	secrétaires	22776	5,6	81,6
5421	employés de services comptables et financiers	12696	3,1	3,7
6515	magasiniers	12552	3,1	-36,3
5521	pompistes et gérants de stations service	12432	3	-18,7
4883	agents de maîtrise 1er niveau en entretien, installation mécanique	11088	2,7	35,5
2190	aides familiaux non salariés ou assurés d'artisans effectuant un travail administratif ou commercial	10848	2,7	-8,2
2219	exploitants et gérants libres de stations service de 0 à 2 salariés	7272	1,8	-48,6
3734	cadres commerciaux des PME (hors commerce de détail)	6576	1,6	45,5
2162	artisans toliers carrossiers d'automobiles	5856	1,4	-58,8
5424	employés administratifs divers d'entreprise	5712	1,4	-56,1
2332	chefs d'entreprise de l'industrie ou des transports de 10 à 49 salariés	5232	1,3	36,2
5519	caissiers de magasins	3576	0,9	54,1
4891	responsables d'entrepôts, de magasinage	3504	0,9	40,2
3727	cadres administratifs ou financiers des PME	3480	0,8	21,7
6793	ouvriers du tri, de l'emballage et de l'expédition	3360	0,8	1192,3
...	reste / autres PCS	58848	14,5	
Ensemble		407616	100	

Source : recensements INSEE

Il convient donc de considérer les caractéristiques et les évolutions des catégories socio-professionnelles et des principales professions dans le secteur de la réparation automobile. Pour ce faire, nous nous appuyons sur deux niveaux d'analyse. L'un concerne les effectifs occupés du secteur par catégories socio-professionnelles à un niveau "intermédiaire", leur caractérisation par niveaux de diplôme et âges, ainsi que leur dynamique propre. L'autre se situe à un niveau d'analyse plus fin, celui des PCS (professions et catégories sociales), et permet de repérer l'évolution en longue période (1982-1990) des principales professions exercées dans le secteur.

Un regroupement parmi les catégories est par ailleurs proposé. Allégeant l'analyse, il cherche avant tout à décrire et à "problématiser" les évolutions, les caractéristiques et les formes de mobilité propres à des "groupes" relativement cohérents à ces titres et dont découlent des questions prospectives appréhendables de nouveau spécifiquement. Ces "groupes" sont les suivants :
- **les non-salariés** : artisans, commerçants, chefs d'entreprise, pour lesquels nous avons déjà analysé l'évolution de l'emploi (cf. première section)
- **le personnel "tertiarisé"** : encadrement, professions intermédiaires adminsitratives et commerciales, employés
- **la maîtrise** : agents de maîtrise, techniciens
- **le personnel ouvrier** : ouvriers qualifiés et ouvriers non qualifiés

Des problèmes d'adaptation et de reconversion pour une partie des non-salariés

Artisans et commerçants représentent en 1990 17,9 % du total des effectifs du secteur de la réparation automobile.

Les dirigeants des petites entreprises se caractérisent par **des niveaux de diplôme plutôt moyens dans l'ensemble.**
Les commerçants ou exploitants et gérants libres de petites stations-service (2,8 % des effectifs) apparaissent particulièrement "sous-diplômés". En 1990, 52,6 % d'entre eux n'ont pas de diplôme ou n'ont qu'un CEP ou un BEPC, alors qu'ils sont 42 % à être dans ce cas pour l'ensemble du secteur.
Les artisans (15,1 %) ne sont pas dans cette situation. Détenteurs d'un minimum de savoir-faire, ils constituent une des catégories parmi lesquelles on trouve proportionnellement plus de diplômés au niveau V, et notamment de titulaires de CAP : 47,7 % contre 45,4 % au niveau global. Cependant, bon nombre d'artisans ne possèdent pourtant aucun diplôme ou simplement un CEP : 34,9 % d'entre eux en 1990, soit quasiment la moyenne sectorielle. Cela montre qu'ils ont acquis leur qualification exclusivement par la pratique et l'expérience et que le manque de certification n'a pas constitué pour eux un obstacle à l'accés à leur profession d'artisan : soit qu'ils s'en sont passés pour y accéder effectivement, en se contentant de la formation apprise sur le tas, soit qu'ils ont bénéficié d'une transmission familiale de l'entreprise sans avoir eu à passer par la reconnaissance liée à la formation professionnelle. Aussi, toute une partie de la population commerçante et artisanale demeure t-elle en deçà du niveau V. Cela, évidemment, ne préjuge pas sur de leur "qualité" professionnelle mais pose tout de même **la question de leur capacité à évoluer dans un environnement technologique de plus en plus complexe.**

Cette question est d'autant plus pertinente que **les populations concernées apparaissent de plus en plus vieillissantes.** Les artisans et les commerçants sont en effet en moyenne plus âgés que le reste de la population. Alors que l'âge moyen global est de 36 ans, il s'élève à plus de 43 ans pour les artisans et les commerçants.
Ces professions s'exercent généralement après l'acquisition d'une expérience professionnelle - s'installer à son compte est par essence le projet naturel et traditionnel de l'ouvrier qualifié du secteur artisanal (voir Zarca, 1988) - et surtout après l'accumulation de capitaux suffisants pour pouvoir s'établir ou reprendre une affaire (souvent d'ailleurs celle du père).
Elles sont particulièrement touchées par la tendance au viellissement en cours, du fait de cet âge moyen déjà avancé. Par exemple, en 1982, on compte 25 % d'artisans et 32,5 % de commerçants âgé de moins de 35 ans ; en 1990, ils ne sont plus respectivement que 21 % et 22,6 %. On devient probablement commerçant ou artisan de plus en plus vieux dans la Profession. Mais, sans doute le devient-on également de plus en plus rarement, étant donné l'attrait désormais plus faible qu'offre à priori des professions plutôt déclinantes sur le plan de l'emploi (cf. infra). Ainsi, **le vieillissement constaté peut-il traduire aussi un risque de non-renouvellement de ces professions et donc des difficultés majeures dans la transmission des petites entreprises, même au sein du giron familial.**
Mais le caractère vieillissant des effectifs - et la présence de beaucoup de "patrons" âgés de plus de 45 ans - peut poser encore certains problèmes d'adaptation professionnelle, à l'heure où les mutations économiques et techniques s'accélèrent (cf. 3ième partie), voire des problèmes de reconversion pour les artisans ou les commerçants qui choisissent de se désengager ou optent pour la voie de la diversification. Il importe pour la branche de les anticiper, même si, au total, ce processus de vieillissement en cause ne conduit pas pour l'instant à une situation aussi préoccupante que celle relative à d'autres secteurs artisanaux, à l'instar du bâtiment.

Ces problèmes peuvent d'ailleurs s'amplifier dans **le contexte actuel de baisse des effectifs non-salariés**, comme nous l'avons déjà analysé (cf. 1.1). Cette tendance à la baisse s'observe tant en valeur relative qu'en valeur absolue. Entre 1982 et 1990, les effectifs d'artisans et de commerçants diminuent d'environ 9 % et voient leur poids dans les effectifs totaux passer de 19,5 à 17,9 %. L'analyse de cette évolution à la baisse nécessite pourtant un regard plus fin, et donc plus nuançable.

C'est surtout la population des commerçants qui en fait les frais : - 37,3 % entre 1982 et 1990. On retrouve là l'effet de la disparition progressive des petites stations-service "indépendantes" et, ce faisant, de leurs exploitants et gérants libres. La question de leur survie à terme et en particulier dans les zones rurales - où jusqu'ici elles sont parvenues relativement à se maintenir - est ainsi posée avec acuité.

Les artisans ne sont touchés avec la même ampleur. Entre 1982 et 1990, leur nombre diminue certes, mais à un rythme très modéré, proche de la stabilisation : - 1,2 % (de 62 120 à 61 368 artisans ou assimilés). **L'artisanat n'a donc pas été victime d'une forte restructuration.**
Cependant, cette quasi-stagnation des artisans cache des évolutions contrastées entre les différentes professions concernées. C'est ainsi que l'on observe une chute des artisans tôliers-carrossiers d'automobiles (- 58,8 %). Sans doute affectés par la concurrence des grosses carrosseries et des concessionnaires qui ont ces dernières années développé une activité de tôlerie-peinture, ils disposent de ressources financières moindres, ce qui les place dans une position plus défavorable, notamment pour être en mesure d'investir à temps dans les

principales évolutions techniques : cabines de peinture, marbres au laser...
L'autre baisse significative notée est celle des aides familiaux non salariés et des associés d'artisans - parmi lesquels il y a souvent l'épouse de l'artisan, s'occupant de la gestion comptable et administrative de l'unité : - 8,2 %. Cette diminution est liée à la baisse du nombre d'artisans-tôliers, mais révèle également cette attitude des aides familiaux à adopter un statut salarial, pour les avantages sociaux qu'il est censé offrir.
Le groupe des artisans mécaniciens-réparateurs d'automobiles augmente en revanche de 42,9 % entre 1982 et 1990. Cette surprenante augmentation est certainement à mettre également en relation avec la baisse des artisans-tôliers, certains d'entre eux s'étant probablement diversifiés dans la mécanique automobile et les VO : cas de deux firmes ayant fait l'objet d'une enquête. Elle peut sans doute s'expliquer aussi par des créations d'entreprises sur ce créneau spécialisé de la mécanique automobile (fréquemment associée à une activité de vente), en particulier dans la seconde moitiè des années 80, à un moment où la conjoncture économique a pu se montrer propice et, donc, un peu en contretendance avec ce qui a pu être dit sur les difficultés croissantes du renouvellement de la population artisanale : cas de salariés de la réparation automobile s'installant à leur compte, voire de demandeurs d'emploi en reconversion, le plus souvent issus du métier et créant leur entreprise pour trouver une solution à leur problème (?)....

L'artisanat dans le secteur, en tout cas chez les MRA, ne s'est donc pas si mal porté au cours des dernières années, contrairement à ce que certains préjugés pourraient le laisser entendre. Pour l'appareil de formation, ce constat est potentiellement lourd de conséquences. En effet, aucune transformation en profondeur de cet appareil en termes de flux et de modes de formation anticipant trop rapidement et sans diagnostic réaliste de la situation réelle une baisse sensible de la population artisanale (et des petites unités correspondantes) dans les années à venir n'apparait souhaitable à moyen terme. Une telle transformation pourrait s'avérer inefficace, car contraire aux pratiques réelles des entreprises, et conduire à des déséquilibres difficilement gérables après coup, en particulier dans des zones habituées à un mode de fonctionnement traditionnel de la relation formation-emploi. La vigilance imposée par la stagnation de la population artisanale prendra notamment tout son sens dans le domaine de l'apprentissage et de ses moyens, l'artisanat ayant recours ordinairement à ce mode d'accés à la qualification pour former et embaucher des jeunes.
La question du ou des possibles devenirs de l'artisanat de la réparation automobile - tant les évolutions diffèrent entre les spécialités de métier - n'en demeure pas moins un sujet de débat essentiel. Mais au lieu d'être posée centralement en terme de conditions de survie et de reconversion comme pour le cas des exploitants et gérants libres de station-service, elle doit pouvoir être à même de réserver également une large place aux conditions d'adaptation et de repositionnement des savoir-faire et compétences des artisans. Aussi, ce questionnement laisse t-il en même temps d'importantes marges d'intervention pour la formation continue comme "ressource" mobilisable pour remplir ces conditions.

Une ascension des professions "tertiarisées"

Ce "groupe" disparate rassemble les professions ayant trait au phénomène de "tertiarisation" dont il a été question précédemment au sujet des grandes unités de la réparation automobile (cf. supra) : les cadres, les professions intermédiaires administratives et commerciales (vendeurs, comptables,...), les employés (secrétaires, pompistes, caissiers,...). Ce regroupement

ne se justifie ici que parce que les professions concernées sont de nature "périphérique" par rapport à l'atelier de maintenance proprement dit. En 1990, elles représentent 27,8 % des effectifs totaux.

On peut surtout les caractériser par **des niveaux de diplôme significativement plus élevés que la moyenne sectorielle**. Ils semblent nécessiter des niveaux de qualification de plus en plus élevés.
Les cadres - 3,7 % des effectifs -, commerciaux ou administratifs, sont pour une moitié d'entre eux à posséder un diplôme de niveau IV ou plus. Les salariés exerçant une profession intermédiaire de type tertiaire : 8,9 % en stock, dont essentiellement des vendeurs-représentants, sont 28,9 % à être titulaires d'un tel niveau de diplôme. Les employés administratifs (10,7 %), secrétaires et aide-comptables pour la majorité, sont quant à eux près d'1/4 dans cette situation. On note que pour les représentants et les employés administratifs, le niveau V est devenu le niveau de diplôme possédé par une majeure partie. Seuls les employés de commerce : 4,5 % des effectifs, ne respectent pas cette "règle", puisqu'il n'y a parmi eux que 10,7 % à être diplômés au moins au niveau IV, donc en proportion moindre par rapport à ce qui est observé globalement (12,6 %).

Ce mouvement vers les niveaux "supérieurs" s'accroît certainement. C'est le cas par exemple des vendeurs d'automobiles débutants, recrutés aujourd'hui à un niveau de formation au moins équivalent au baccalauréat, de préférence un niveau III (BTS ou DUT commercial). Leur insertion, d'ailleurs, se précède ou s'accompagne de plus en plus d'une formation professionnelle spécialisée : BTS force de vente spécialisation automobile, CQP conseiller-vendeur, écoles de vente de réseaux, comme celles de RENAULT). Cette montée du niveau d'exigence en formation initiale est notamment justifiée par la complexité croissante de l'opération de vente en situation de forte concurrence et des instruments destinés à la soutenir (techniques financières et de crédit).

Le niveau demandé à l'entrée dans le secteur pour exercer ces professions "tertiarisées" s'est élevé en conséquence. Néanmoins, il n'en reste pas moins qu'**il subsiste aujourd'hui une dispersion non-négligeable des effectifs par niveaux de diplôme dans ces professions**. En ce sens, beaucoup d'individus demeurent non-diplômés ou simplement titulaires du CEP ou du BEPC.

Pareille dispersion caractérise fortement le groupe des cadres : environ 25 % d'entre eux ne possèdent aucun diplôme ou seulement un CEP ou un BEPC, soit une proportion identique à celle observée respectivement pour les titulaires d'un diplôme de niveau V, de niveau IV et de l'enseignement supérieur. De cette représentation significative des non-diplômés chez les cadres, on peut en déduire qu'il existe traditionnellement des possibilités de progression pour des autoditactes dans la Profession. Certes, le phénomène ne concerne pas des effectifs importants, mais il donne à voir l'existence de certaines pratiques de mobilité promotionnelle au sein du secteur : essentiellement à l'évidence chez les concessionnaires. Cette présence d'"autodidactes" laisse donc penser que des entreprises recrutent en interne pour constituer son encadrement commercial et administratif. Le caractère plus âgé des cadres (avec un âge moyen qui atteint 42,4 ans) tend d'ailleurs à confirmer pareilles pratiques d'ascension promotionnelle d'autodidactes (ou de personnes commençant comme simple employé, vendeur ou ouvrier). Certaines fonctions de cadres seraient ainsi pourvues à l'interne, via un passage par des fonctions intermédiaires, comme par exemple celle de chef des ventes. Ces pratiques

traditionnelles peuvent-elles néanmoins persister à l'avenir, dans le cadre d'un environnement qui se modifie et demande éventuellement de plus en plus de compétences nouvelles ? Les jeunes diplômés ne sont-ils pas amenés à devenir de plus en plus des concurrents ?

Sans doute pourrait-on formuler un questionnement analogue à l'endroit des employés administratifs, confrontés à cette mutation liée à l'informatisation des entreprises, et des vendeurs, pour lesquels l'expérience acquise ne sera peut-être plus suffisante pour garantir la professionnalité et son développement.
Cela dit, le viellissement est moins prononcé pour ces catégories. En 1990, l'âge moyen pour les employés administratifs s'élève par exemple à environ 35,5 ans, soit en deçà de la moyenne sectorielle. Pour ces catégories, la mobilité professionnelle est à vrai dire plus forte. Beaucoup de personnes débutent dans le secteur en exerçant ces professions ; par la suite, une partie d'entre eux changent d'emploi, de catégorie ou encore de secteur. Il y a lieu de reprendre en exemple la profession de vendeur ; elle est en effet caractérisée par un turnover constant, d'ordre à la fois intra-sectoriel - cf. la concurrence des concessionnaires pour attirer les vendeurs "confirmés" s'étant constitués au plan local une clientèle personnelle - ou extra-sectoriel - caractéristique des métiers de la vente et résultat probable de l'"usure" qu'ils provoquent.

L'analyse des flux de mobilité montre que les entrées et les sorties pour ces professions culminent en moyenne - sur la période allant de 1983 à 1991 - respectivement à 32,1 % et 33,4 % du total des entrées et des sorties. L'évolution est d'ailleurs ascendante. **En 1991, l'essentiel de la mobilité extra-sectorielle se fait désormais aux niveaux de ces emplois salariés "périphériques"**, suite à une baisse des mouvements relatifs aux ouvriers non-qualifiés - catégorie pour laquelle elle se réalise principalement de manière traditionnelle (cf. infra).
Par ailleurs, les flux concernent en priorité les employés, au vu de leur poids plus élevé dans le stock total. En règle générale, il se pratique à leur égard une gestion de la main-d'oeuvre de type flexible, puisque les entrées et les sorties sont constamment proportionnellement supérieures au stock. Les taux annuels de rotation des employés sont toujours supérieurs pour les employés : catégorie "tertiarisée" la moins qualifiée, la plus "féminisée", celle qui correspond le plus à des emplois "de début de carrière" (plutôt mal rémunérés et sans perspective d'évolution).
Il est encore interessant de remarquer qu'en moyenne les entrées et les sorties relatives aux groupes des cadres et des professions intermédiaires dans leur ensemble sont inférieures relativement aux poids qu'ils représentent. Ceci atteste **l'existence d'un mode d'alimentation interne de ces catégories d'encadrement et "intermédiaires", limité certes mais non insignifiant**.

Ces emplois "périphériques" sont en forte augmentation : + 12,6 % entre 1982 et 1990, alors que les effectifs totaux stagnent. Il s'agit d'une déformation de la structure des emplois et des qualifications qui est des plus essentielles à considérer dans une perspective de compréhension des besoins en main-d'oeuvre et en compétences des entreprises. Elle traduit **un basculement relatif de la distribution des emplois qui se fait au profit du "périphérique" et aux dépens de l'atelier de réparation, et, plus largement, une tendance à la diversification des emplois et donc des besoins de formation.** Cette dynamique "positive" masque pour autant des rythmes d'évolution différenciées, ainsi que des contrastes entre les professions considérées à un niveau plus fin.

Ce sont en fait surtout les catégories d'encadrement et de niveau "intermédiaire" qui voient s'accroître leurs effectifs sensiblement.
Les cadres connaissent une progression de 35,2 % entre 1982 et 1990. L'augmentation concerne le groupe des cadres commerciaux : + 45,5 % au cours de cette période. L'étoffement des forces de vente, la mobilisation des concessionnaires sur des politiques de "qualité totale" impulsées par les constructeurs, la sensibilisation au marketing, mais encore le développement de la néo-distribution des produits de l'automobile à travers par exemple les centres-auto, sont de multiples facteurs ayant contribué à cette augmentation. Au sein de la réparation automobile et en particulier des établissements les plus grands, la notion de cadre prend donc de plus en plus un sens réel. Il s'agit sans doute d'une évolution à prendre en compte dans une approche visant à "segmenter" les besoins de formation et à y répondre spécifiquement.

En rapport avec cette croissance de l'encadrement, se produit aussi une augmentation des fonctions dites "intermédiaires" dans le domaine administratif et commercial et donc des ressources humaines à "allouer" sur ces fonctions. Elle est moins rapide que celle concernant les cadres, mais constitue encore une transformation essentielle de la structure des emplois des entreprises : + 30,1 %. Cette confortable élévation est essentiellement portée par la population "stratégique" des vendeurs d'automobiles, qui font un bond de 111,9 % entre 1982 et 1990 et dépassent désormais les 25 000. Le développement des forces de vente au sein des concessionnaires et des agents de taille moyenne (entre 10 et 19 salariés, étant capables d'employer un représentant) au cours des années 80 explique en grande partie cette hausse importante. Plus globalement, celle-ci traduit l'accent mis sur la commercialisation de l'automobile et les compétences correspondantes. Sachant que le turnover existe en permanence au niveau de cette profession, on comprend ainsi qu'il s'agit d'une catégorie "sensible" demandant des flux de formation non-négligeables, surtout si l'on retient comme hypothèse l'intérêt de plus en plus grand qu'il y a aujourd'hui à organiser une formation spécifique à la vente automobile. On pourra néanmoins se demander si cette dynamique autour de la profession de vendeur n'est pas en train de se ralentir au vu de la dégradation actuelle du marché de la VN.

Enfin, **les employés ne sont pas concernés par cet accroissement des emplois "périphériques" de la réparation automobile** : - 0,3 %. Cette stabilisation touche autant les employés de commerce que les employés administratifs, mais avec derechef des différenciations entre les professions.
Il n'est d'abord pas surprenant de constater une baisse sensible des pompistes et gérants de stations-service (- 18,7 %) : corrollairement à la fermeture de nombreuses stations-service et à un désengagement de plusieurs concessionnaires, agents et MRA en ce domaine par manque de rentabilité et dégradation de la position concurrentielle, plus sans doute aujourd'hui qu'à l'automatisation, qui a déjà produit des effets destructeurs d'emplois dans le passé.
Le phénomène est contrebalancé relativement par l'augmentation des "caissiers de magasin", révélant ou bien une diversification des stations-service vers des activités complémentaires de commerce de détail, ou bien un développement de l'activité de vente des pièces détachées, d'origine ou non.
Sur le plan du travail administratif, en plus des aides-comptables qui augmentent légèrement (+ 3,1 %), l'accroissement concerne surtout les secrétaires : + 81,6 %. Cette profession se voit du même coup être plus reconnue dans le secteur au plan de sa qualification, voire acquérir dans certains cas une spécificité automobile plus ou moins marquée.

Les perspectives d'emploi relatives aux employés n'en demeurent pas moins probablement incertaines. La poursuite de l'informatisation, notamment maintenant à l'intérieur des petites firmes, la recherche de gains de productivité touchant cette fois-ci, après les ateliers, les services administratifs, les tensions conjoncturelles, sont autant d'évolutions possibles donnant à penser que les entreprises chercheront à limiter les emplois administratifs.

Un développement de la maîtrise et de nouvelles catégories techniciennes

Nous intitulons "maîtrise" le groupe qui rassemble les salariés qui assument l'animation technique et hiérarchique des ateliers de la réparation automobile : agents de maîtrise, contremaîtres, chefs d'équipe, réceptionnaires, chefs d'atelier, technicien... Il représente 5,2 % des effectifs du secteur. Pour avoir un point de comparaison général avec les effectifs ouvriers qu'ils encadrent, on peut dire qu'il y a en 1990 un agent de maîtrise ou un technicien pour dix ouvriers. Ce qui est typiquement le signe d'un secteur artisanal ou d'entreprises organisées en interne sur une base artisanale ou de "métier", y compris relativement au sein des plus grandes unités : beaucoup d'ouvriers qualifiés relativement autonomes et spécialisés sur un métier bien déterminé.

Les agents de maîtrise et les techniciens sont pris en compte dans le même groupe, en dépit des dissemblances de profils et de situations qui peuvent à prime abord les caractériser.

En effet, d'une part, la catégorie des techniciens possède des effectifs en fait trop faibles pour être significatifs. Cette catégorie est demeurée jusqu'ici "invisible" dans le secteur de la réparation automobile. Elle n'est pas traditionnellement représentée au sein des entreprises et donc intégrée à leur mode d'organisation du travail. Il ne s'agit pas d'une identité professionnelle à laquelle les salariés se réfèrent spontanément de façon habituelle les individus travaillant dans les ateliers. Le "sentiment" d'identité professionnelle se structure autour de, soit la catégorie de contremaître, soit celle d'ouvrier de métier (mécanicien, électricien, tôlier, peintre).

D'autre part, la catégorie des techniciens n'est pas à laisser de côté. Des enjeux semblent en effet émerger de plus en plus à son propos : autant du côté des formations, où l'on cherche à "produire" de plus en plus de titulaires d'une certification de niveau IV, parfois qui se réfèrent d'ailleurs explicitement à la professionnalité du technicien, à l'instar du CQP dit de technicien-électricien-électronicien) que du côté des représentations et pratiques vécues par les acteurs, où l'on se réfère de plus en plus à la notion de "technicien d'atelier".

De fait, comme cette catégorie émergente est amenée à avoir un rôle de haute technicité - en matière de diagnostic, mais aussi au niveau de la réception du client (voir 2nd partie), on peut en déduire qu'elle est au moins en principe porteuse d'une autorité de compétence sur le collectif.

Enfin, il se peut à terme qu'il y ait aussi une sorte de "fusion sociale" entre les fonctions d'agents de maîtrise et de techniciens : les premiers étant choisis en priorité parmi les seconds et non plus parmi les ouvriers expérimentés (avec en germe une destabilisation des pratiques de promotion et de mobilité ascensionnelle), et les deux ayant en charge une responsabilité d'encadrement de ce collectif ouvrier.

D'où ce choix d'inclure dans le même groupe agents de maîtrise et techniciens. Certes, l'analyse des caractéristiques et de l'évolution de l'emploi privilégient forcément les premiers,

en masquant les éventuelles spécificités propres aux seconds.

Ainsi, la "maîtrise" est-elle d'abord caractérisée par **une meilleure pénétration du niveau V** relativement à la plupart des autres CSP, sauf par rapport aux ouvriers qualifiés. 54,3 % parmi ces salariés sont titulaires d'un CAP ou d'un BEP, alors que pour le secteur dans son intégralité, ce taux est de 45,2 %.
Le niveau V domine donc amplement. On note quand même que 31,6 % sont en deçà. La fonction d'agent de maîtrise, de contremaître ou de chef d'atelier s'exerce ainsi traditionnellement après une expérience professionnelle relativement longue en tant qu'ouvrier qualifié et une reconnaissance localisée de capacités et compétences acquises par le biais de cette expérience. De même, on peut concevoir que les fonctions émergentes de techniciens ont été, au moins dans un premier temps, pourvues par des professionnels confirmés de la réparation automobile ; ce fut, par exemple, le mode de recrutement privilégié en premier lieu par RENAULT pour pourvoir au sein du réseau la fonction du "coordinateur technique" (conçue dans le milieu des années 80).
Cependant, avec l'évolution des technologies et l'épuisement du vivier et des "potentiels" internes, des entreprises - ici essentiellement des concessionnaires -, revendiquent de plus en plus le besoin de recruter des jeunes formés au niveau IV pour occuper ces emplois de techniciens, voire même après peu d'années d'ancienneté les emplois d'agents de maîtrise proprement dits. Il y a là toute **la question de l'usage du niveau IV qui transparaît de nouveau, à travers cette émergence possible de techniciens et d'agents de maîtrise jeunes.** Comment est-elle dés lors réalisable ? A quelles conditions ? Ne risque t-elle pas de destabiliser un collectif d'anciens ouvriers qualifiés, privés de leur seule perspective de carrière ? Comment acquérir une reconnaissance professionnelle et sociale pour cette catégorie en émergence ? Telles peuvent être des questions concernant la réflexion à mener nécessairement sur l'éventuelle destabilisation de la gestion des promotions pouvant être engendrée au sein des grands garages par l'arrivée d'un personnel aspirant à occuper des postes de techniciens ou d'agents de maîtrise.

Actuellement, **le noyau central des agents de maîtrise se situe pourtant dans la classe d'âge des 35 à 44 ans.** L'âge moyen est de 41,4 ans et les plus de 35 ans représentent 73,9 % des effectifs - contre 50,2 % au niveau global. La fonction, de façon ordinaire, s'exerce donc bien après une certaine ancienneté. Comme pour le cas de la profession d'artisan - qui peut être vue comme une perspective de "promotion" pour l'ouvrier de métier -, elle est occupée traditionnellement à la suite d'une mobilité promotionnelle, interne à une firme ou dans une logique de "marché professionnel", à l'instar de la profession de vendeur (cf. supra).
Du fait de la stabilisation des effectifs, une tendance au viellissement se produit également. Mais en même temps, les personnels ne sont pas dans leur ensemble assez vieux pour que les firmes préparent leur départ et remplacement. Sauf à se montrer "innovante" - et des concessionnaires ont ouvert la brêche -, l'organisation n'a pas finalement a priori énormément de places à offrir à des jeunes gens formés au niveau IV ou même III (BTS de maintenance et d'après vente automobile) prétendants à des postes d'agents de maîtrise. Cette situation peut lui sembler "bloquante" dans certains cas, quand notamment elle se diagnostique un "besoin" de faire appel à des compétences techniques et de management "neuves" ou quand parfois elle considère ses personnels viellissants comme "non-formables" (voir parties suivantes). L'innovation peut précisément venir de sa capacité à faire émerger une véritable catégorie de professionnalité technicienne, avec tout ce que cela suppose en termes de modifications dans la division du travail et de développements de la gestion des ressources humaines : définition

des emplois, conditions de coopération avec les ouvriers-mécaniciens et l'ancienne maîtrise, politique cohérente de salaires et de gestion des carrières internes et externes,...

Jusqu'à maintenant, **la "maîtrise" s'est accrue constamment ces dernières années**, alors même que les effectifs ouvriers baissaient en valeur absolue. Le taux de croissance entre 1982 et 1990 s'élève à 20,4 %. Cela signifie que les ouvriers tendent progressivement à être davantage encadrés ou assistés techniquement dans l'atelier. Ce renforcement est aussi un signe de la montée en qualifications dans l'atelier, aussi bien d'ailleurs pour les petites firmes que pour les concessionnaires et les succursales. Il interroge sur les modes de formation à organiser pour pallier les besoins en main-d'oeuvre et en compétences qui s'en dégagent ; au niveau de la formation initiale, pour les jeunes formés à des hauts niveaux techniques ; mais aussi au niveau de la formation continue pour les salariés en place, dans une optique de maintenance des compétences de ceux qui sont sur les postes correspondants, ainsi que dans une optique d'accompagnement de l'éventuelle mobilité promotionnelle, qu'il ne s'agit probablement pas, pour les grandes unités, de délaisser systématiquement, tant elle paraît légitime aux yeux des collectifs ouvriers.

Une évolution plus défavorable aux ouvriers qualifiés

Le personnel ouvrier est la population de base du secteur de la réparation automobile, tant sur le plan des effectifs qu'il représente - 31,1 % pour les ouvriers "qualifiés", 16,1 % pour les "non-qualifiés" - que sur le plan des identités professionnelles qui s'y rapportent : mécanicien, peintre, tôlier, électricien,... De plus, contrairement aux catégories précédentes, sur-représentées dans les entreprises de plus grande dimension, le personnel ouvrier couvre l'ensemble des firmes, autant cette fois les plus petites que les plus grandes.

Le niveau de diplôme possédé par l'individu est une première variable permettant de distinguer ouvriers qualifiés et ouvriers non qualifiés. **55,7 % des ouvriers qualifiés sont titulaires d'un CAP ou d'un BEP en 1990, tandis qu'ils sont 54,1 % parmi les ouvriers non-qualifiés à être non-diplômés ou seulement titulaires d'un CEP ou d'un BEPC**. Entre 1982 et 1990, l'élévation des niveaux de formation initiale du personnel ouvrier est par ailleurs manifeste (voir tableau inséré en annexe). **Le niveau V s'est imposé comme le niveau de base des professionnalités ouvrières de la réparation automobile.**
Sans que la formation ne soit à considérer comme une garantie d'emploi, l'accés à la condition d'ouvrier qualifié, fournisseur de "ressources identitaires" pour l'individu - d'un double sentiment de reconnaissance et d'appartenance - est aujourd'hui tributaire de l'accés à la certification de niveau V, du moins dans les sous-secteurs de la vente et réparation de véhicules automobiles. Elle est devenue la référence principale, influençant les politiques et pratiques de recrutement de beaucoup d'entreprises (cf. troisième section). Il est fort à parier que ce mouvement de "requalification" perdure actuellement et dans les prochaines années. Bien sûr, il n'est sans doute pas à même de faire disparaître totalement l'embauche d'ouvriers qualifiés sans diplôme, la compétence s'obtenant par le biais de l'expérience quotidienne et la coordination avec une firme spécifique.
Les ouvriers non-qualifiés sont de même de plus en plus à être titulaires d'un CAP ou d'un BEP : près de 40 % en 1990. Certes, ils restent forcément plus nombreux à être non-diplômés de l'enseignement professionnel ; parmi eux on trouve les jeunes en apprentissage ou sous une autre forme d'alternance ; il faut y ranger aussi les employés spécialisés de l'entretien rapide

et courant.

Concernant ces ouvriers non-qualifiés, **un décalage apparent entre qualification reconnue et qualification potentielle est donc observable pour un nombre croissant d'individus.** C'est le signe notamment de déclassements à l'embauche. Ceux-ci ont sans doute toujours existé dans le secteur. Outre le fait que la distinction entre ouvrier qualifié et ouvrier non qualifié n'est probablement pas toujours bien établie par les individus et les petits établissements, il faut y voir aussi l'idée suivant laquelle la certification n'est pas conçue comme un élément suffisant pour justifier d'emblée le droit d'"être du métier". C'est le cas des milieux traditionnels où la référence à la pratique est valorisée comme gage principal de la compétence. Mais, le phénomène s'est aggravé au fil du temps, en raison d'au moins deux évolutions :
- des pratiques de déclassement à l'embauche qui se développent, dans un contexte de dégradation générale de l'emploi, incitant les entreprises à embaucher des personnes surqualifiées par rapport aux emplois d'exécution qu'elles offrent (dans le domaine de la réparation rapide par exemple).
- des itinéraires de formation et d'insertion qui se prolongent et se complexifient pour les jeunes, à la suite d'une diminution des emplois qui leur sont offerts et d'une montée de la sélectivité à l'entrée, situation qui les pousse d'ailleurs à rester le plus longtemps dans l'appareil de formation professionnelle initiale, par exemple en passant plusieurs CAP, en visant des spécialisations sous forme de mentions complémentaires...
Au sujet des jeunes, faisons l'hypothèse d'un déplacement du moment au cours duquel leur "usage" sert à la fois à la flexibilité de la firme et à sa sélection du personnel destiné à être conservés. On peut ainsi concevoir que des jeunes, tout en étant titulaires d'un CAP ou d'un BEP ayant trait aux métiers de la réparation automobile, sont encore en phase de formation et d'insertion et donc toujours dans une position considérée comme encore non qualifiée dans l'atelier. Ce peut être le cas de jeunes qui préparent un autre CAP ou BEP relatif à une spécialité connexe, après en avoir obtenu déjà un (par exemple, des jeunes titulaires du CAP de carrosserie s'inscrivant au CAP de peintre en automobile). De façon générale, on peut dire que l'accés à la qualification ouvrière tend de plus en plus à s'allonger en temporalité et à ressembler à un chemin semé d'embûches.

Les personnels ouvriers ont pour autre caractéristique d'être relativement plus jeunes par rapport à l'ensemble des effectifs. L'âge moyen des ouvriers qualifiés est de 33,4 ans - ce qui est remarquable par rapport à d'autres secteurs comme le bâtiment, marqués par un viellissement plus prononcé de leurs effectifs ouvriers. Les plus de 35 ans représentent 39,5 % des effectifs de la catégorie. Les ouvriers non-qualifiés constituent la catégorie la plus jeune, du fait de la présence en son sein de la plupart des jeunes en situation de formation ou d'insertion professionnelles, avec un âge moyen de 28,8 ans et 3/4 des individus âgés de moins de 35 ans.
Cette relative jeunesse de la population ouvrière renvoie aux modes dominants de gestion de main-d'oeuvre que nous avons eu déjà l'occasion de décrire (cf. deuxième section). Les jeunes commencent d'abord à être de "passage" dans le secteur dans une situation "précaire" de formation-insertion, en tant par exemple qu'apprentis. Beaucoup ne se fixent pas, soit volontairement pour des raisons de mauvaises conditions d'emploi, soit, pour la majeure partie d'entre eux, par manque de possibilités d'insertion au sein du noyau stable des ouvriers qualifiés. Ce n'est qu'un faible nombre qui parvient à le rejoindre. Par ailleurs, même si elle est en voie de diminution, il y a encore une "évasion" extra-sectoriel non-négligeable de

personnes qualifiées jusque l'âge de 35 ans (cf. deuxième et troisième sections). L'essentiel de la mobilité externe - d'ordre extra-sectoriel - est de fait porté par les ouvriers non-qualifiés (donc les jeunes). Alors qu'ils représentent en moyenne 17,8 % du total des effectifs du secteur entre 1983 et 1991, ils sont concernés par 36,7 % des entrées et 29,6 % des sorties. La tendance au vieillissement et à la stabilité dans l'emploi est néanmoins également observée pour les personnels ouvriers. Elle est susceptible de modifier à terme les pratiques de gestion des mobilités. **Les plus de 35 ans chez les ouvriers qualifiés sont passés de 30,8 % à 39,5 %, et de 20,8 % à 31,6 % chez les ouvriers non-qualifiés.** Le secteur est sans doute moins un secteur à la fois d'"accueil" et d'"évasion" pour les salariés relativement jeunes. Moins de places tendent à être offertes aux jeunes dans les ateliers. La mobilité extra-sectorielle des ouvriers en général diminue elle-même. Les flux d'entrées et de sorties pour la catégorie des ouvriers non-qualifiés ont eu tendance à décroître relativement ; en 1991, ils ne représentent plus que 25,2 % des entrants et 23,9 % des sortants. **Ce vieillissement et cette stabilité apparemment plus grande des personnels ouvriers engendrent donc une limitation des besoins quantitatifs des firmes dans le domaine des métiers de la réparation automobile.** Ils sont aussi porteurs de tout un questionnement sur l'effort en formation continue à assurer pour maintenir à niveau un personnel d'atelier plus vieux, ce dans un environnement touché par de puissantes mutations techniques, organisationnelles et économiques.

S'agissant de l'évolution de l'emploi ouvrier, celui-ci se réduit progressivement : - 6,1 % entre 1982 et 1990. Cette diminution traduit des besoins moindres de la part des entreprises en main-d'oeuvre ouvrière. Les raisons qui peuvent être évoquées tiennent autant de l'évolution du marché de la réparation, devenu moins favorable au cours des dernières années : valorisation de l'échange de pièces au détriment de la réparation proprement dite, amélioration de la fiabilité des véhicules, qu'aux gains de productivité réalisés sur les prestations : modernisation des appareillages de diagnostic/contrôle. Ce mouvement à la baisse va t-il néanmoins cesser ou se ralentir au cours des années 90, dans un contexte de plus grande limitation des ventes de VN et de réhabilitation des ateliers de maintenance par les constructeurs et leur réseau ?. Sur l'ensemble de ces points, voir aussi la seconde partie du rapport.

Les ouvriers qualifiés apparaissent relativement plus touchées par le reflux que les non qualifiés. La diminution est proprotionnellement plus rapide : - 8 % pour les premiers, - 2 % pour les seconds.
Chez les ouvriers qualifiés, la baisse touche essentiellement les mécaniciens qualifiés d'automobiles en entretien et en réparation : - 8,4 % entre 1982 et 1990. Le nombre des magasiniers subit également une forte régression : - 36,3 %. Cependant, il faut noter la progression des ouvriers carrossiers qualifiés (tôliers, peintres en automobile) : + 4,8 % entre 1982 et 1990. Cet accroissement des carrossiers est sans doute à mettre en relation avec le développement de l'activité de carrosserie au sein des concessionnaires et des autres garages. Nul doute qu'il y a là des besoins en main-d'oeuvre avérés ou potentiels - il est courant d'ailleurs d'entendre ici et là que de tels besoins dans le domaine de la carrosserie existent. La question reste bien sûr de savoir **comment traduire ces besoins en pratiques de formation initiale**. Une évolution de l'emploi, positive ou négative, ne peut pas orienter précisément et mécaniquement les flux de la formation initiale professionnelle ; il se peut notamment que tout ou partie des places d'atelier créées ou supprimées ne s'accompagnent, ni dans le cas de la carrosserie d'un recours systématique à de la main-d'oeuvre jeune (en faisant appel par exemple à d'éventuels anciens artisans-carrossiers, dont nous avons déjà vu

que le nombre baissait), ni dans les cas de la mécanique-auto et du magasinage d'une diminution forcément au même rythme des flux de sortie de l'appareil de formation initiale (si par exemple suffisamment d'entreprises continuent à faire tourner en permanence des jeunes en formation, tout en supprimant des postes relatifs au noyau stable de son personnel).

La réduction de l'emploi dans le domaine de la mécanique automobile est pourtant bien réelle. Le personnel mécanicien non-qualifié - 44 % environ de l'ensemble des mécaniciens et composé en partie de jeunes en apprentissage ou en alternance - tend à diminuer à un rythme comparable à celui des mécaniciens-réparateurs qualifiés : - 8,5 %. On retouve là probablement l'effet de la contraction en longue période du marché de la réparation, ainsi que l'effet produit par l'amélioration de la productivité. Cependant, cette baisse est en fait "compensée" par l'accroissement du personnel ouvrier non qualifié classé dans des catégories un peu en marge du travail de réparation, comme par exemple les nettoyeurs, les préparateurs et aides magasiniers, au sein des plus grandes unités en particulier. C'est cette compensation qui traduit finalement le constat d'une baisse proportionnellement moins rapide des ouvriers non qualifiés relativement aux ouvriers qualifiés.

En dernier lieu, cette diminution du personnel ouvrier dans sa totalité est à confronter avec l'augmentation des emplois "périphériques" ou de type tertiaire et celle des emplois d'agents de maîtrise et de techniciens. A cet égard, **un rééquilibrage relatif s'opère et contribue à accentuer la diversification des profils des personnels de la Profession et, en conséquence, à faire éventuellement intervenir l'appareil de formation sur davantage de métiers et de spécialités.** C'est d'ailleurs surtout un enjeu croissant pour la Profession de pouvoir réfléchir et de se focaliser sur un éventail de plus en plus élargi de compétences et de professionnalités, tant au niveau de la formation initiale qu'au niveau de la formation continue.

Certes, les catégories ouvrières, garantes des savoirs et des métiers traditionnels de la réparation automobile, restent pourvues d'effectifs importants et ne manquent pas d'alimenter les problématiques d'aujourd'hui et à venir. Notamment, comment intégrer les mutations techniques, organisationnelles et économiques dans les processus de constitution et de renouvellement des qualifications ouvrières ? Celles-ci sont-elles amenées à se spécialiser ou au contraire à s'"interconnecter" davantage ?
Une autre question de fond relative à la population ouvrière pourrait encore avoir trait aux conditions de son accés à ces fonctions en croissance que sont celles des contremaîtres et des techniciens, notamment au moment où des jeunes mieux formés accèdent à la Profession avec l'ambition d'occuper rapidement ces fonctions traditionnellement pourvues parmi les ouvriers expérimentés. Comment à partir de là les entreprises reconsidèrent-elles les modes d'accés à ces qualifications de maîtrise et techniciennes ? A qui font-elles appel ? Quel rôle donnent-elles à la formation dans la redéfinition éventuelle de ces modes d'accés ? Enfin, plus largement, car le contenu du travail se modifie aussi pour les ouvriers, de qui ont-elles besoin pour accéder aux professions ouvrières elles-mêmes ?
Au total, c'est derechef l'appareil de formation de la branche qui est questionné ici. Quelle place pour les niveaux IV et V pour l'accés aux emplois d'ouvriers ? Quelles articulations entre ces niveaux, en formation initiale, mais aussi d'une façon plus prospective au cours de la vie active ou de la carrière professionnelle ? Faut-il redéfinir les niveaux V à cet égard ?...

DEUXIEME PARTIE : LA RELATION FORMATION-EMPLOI A GRANDS TRAITS; PRATIQUES, TRANSFORMATIONS ET TENSIONS A LOEUVRE

DEUXIEME PARTIE : LA RELATION FORMATION-EMPLOI A GRANDS TRAITS : PRATIQUES, TRANSFORMATIONS ET TENSIONS A L'OEUVRE

La relation formation-emploi représente le principal enjeu des contrats d'objectifs. Les pratiques de formation et de certification sont ainsi à étudier et à confronter aux pratiques de gestion de l'emploi.

Il importe de **différencier formations amenant à la certification et formations organisées pour l'adaptation et l'évolution des compétences des personnels des entreprises.**

Le premier type de formation concerne surtout ce qu'il est convenu d'appeler les "premières formations" techniques et professionnelles à destination des jeunes : apprentissage, temps plein (formations dispensées dans les lycées), alternance (contrats de qualification). Les dispositifs d'aide à l'insertion des jeunes faisant l'objet d'un processus de certification - le crédit-formation individualisé -, les dispositifs liés à la formation des adultes demandeurs d'emploi s'appuyant aussi sur un tel processus - comme celui de l'AFPA -, les pratiques de formation continue "diplômante" du type "promotion sociale" - Brevet Professionnel, Brevet de Maîtrise - sont également à considérer.

Il sera question pourtant essentiellement ici de **la formation professionnelle initiale** (au vu des effectifs concernés) et des enjeux correspondants. En ce domaine, les pratiques se sont modifiées sensiblement ces dernières années, s'inscrivant dans un processus d'élévation et d'amélioration des qualifications professionnelles. Cela dit, **l'analyse de leur insertion professionnelle** montre qu'elle demeure largement incertaine. Le phénomène de "fuite", mis en avant au sein de la première partie, est ici vérifié. Cohérent avec les modes dominants traditionnels de gestion de la main-d'oeuvre "jeune", ce phénomène devient problématique si on se place dans une perspective de moyen/long terme et si on considère le public spécifique de niveau IV comme "stratégique".
L'évolution des formations destinées à la certification et l'étude du devenir des jeunes sortant du système éducatif seront traitées au sein des deux premières sections.

Le second type de formation a trait à **la formation continue** propre aux entreprises de la réparation automobile, c'est-à-dire celle qui a pour objet d'adapter et de faire évoluer les compétences des personnels en place. A cet égard, le retard global du secteur est flagrant et relativement croissant, si l'on prend comme critère formel l'effort de formation par rapport à la masse salariale. Cependant, si l'on prend uniquement en compte le cas des entreprises de 10 à 49 salariés - dont font partie les concessionnaires de taille moyenne et les agents et "multimarques" les plus grands -, le secteur apparaît néanmoins comme l'un des secteurs de l'économie faisant relativement plus d'effort en termes de formation continue que la moyenne. En outre, c'est aussi au plan général l'un des secteurs pour lesquels le taux d'entreprises envoyant au moins un salarié en stage est le plus élevé. Il s'agit ainsi d'un secteur privilégiant le stage court et le plus en rapport avec les pratiques et les besoins quotidiens du travail. Cette façon de procéder est sans doute cohérente avec les modes "informels" d'adaptation et de formation professionnelles dans le cours du travail, classiquement dominants dans les entreprises de la réparation automobile traditionnelle : évolution des compétences qui se fait par l'expérience, l'imitation, la transmission de "tours de main"...

A l'heure où cette formation informelle devient pourtant de moins en moins suffisante et où le suivi de stages apparaît désormais comme un complément de plus en plus indispensable pour s'adapter rapidement aux nouvelles technologies et méthodes de travail, la promotion de pareille formation continue doit passer par **le développement d'une logistique capable de tirer parti de cette pratique traditionnelle du stage court, souple et proche des lieux de travail**. Il s'agit d'une des conditions essentielles d'une plus grande implication des petites entreprises dans le domaine de la formation. Cette hypothèse sera développée et argumentée dans la troisième section.

Le **marché du travail**, en tant qu'espace où se rencontrent individus avec leur parcours spécifiques de formation et entreprises offrant des emplois, est par ailleurs à mettre en relation avec ces pratiques observées. Il s'agit d'examiner la situation des jeunes et des adultes chômeurs se déclarant être spécialisés dans l'un des métiers de la réparation automobile. A ce propos, on remarque un changement important de position sur le marché du travail en fonction de l'âge de l'individu. Les jeunes continuent à être "vulnérables" et soumis à une forte mobilité emploi-chômage, mais semblent améliorer leur employabilité par rapport aux demandeurs d'emploi adultes. Ces derniers, quand ils se retrouvent au chômage, éprouvent de plus en plus de difficultés pour se réinsérer, notamment dans le secteur. L'analyse du marché du travail permet alors de s'interroger sur deux enjeux concernant la formation : l'intérêt de préserver un système de formation pouvant favoriser éventuellement l'insertion sociale et professionnelle de jeunes considérés a priori comme étant en "difficulté scolaire" ; l'intérêt de développer une formation continue adaptée au secteur et destinée aux salariés et artisans pouvant faire l'objet à terme d'une "disqualification" sur le marché du travail. Cette analyse complémentaire sera réalisée au sein des seconde et troisième sections.

Enfin, il s'agit de dépasser le simple cadre de référence sectoriel et se demander **pour qui la Profession forme également**. D'autres secteurs de l'économie, des unités de la fonction publique emploient des personnes formées aux spécialités de la réparation automobile, tant en mécanique qu'en carrosserie. Cette analyse de la "diffusion" des compétences et métiers concernés au delà de la Profession réintroduit implicitement l'idée d'une concurrence inter-sectorielle dans l'attirance et la mobilisation de la main-d'oeuvre qualifiée. Aux "managers" de la relation formation-emploi de la branche, elle montre la nécessité - lors de la conclusion des contrats d'objectifs - de ne pas s'en tenir étroitement aux besoins des seules entreprises du secteur. Elle sera présentée au niveau de la quatrième section.

1. LE SYSTEME DE FORMATION INITIALE ET DE CERTIFICATION : DES FLUX QUI RESTENT IMPORTANTS, MAIS QUI SE TRANSFORMENT

Aujourd'hui, le système de formation initiale et de certification représente toujours un potentiel important d'effectifs et de flux. Il ne s'agit pas à l'évidence d'établir ici une description précise et un historique de ce système, mais simplement de rappeler et de "problématiser" ses principales structures et évolutions. En effet, il connaît des transformations significatives concernant à la fois les niveaux des diplômes préparés et les modes de formation et d'accés à ces certifications et posant un certain nombre de questions à la branche.

L'analyse globale de ces transformations est utile, car elle permet d'aborder des questions aussi essentielles que les formes et les conditions d'adaptation dudit potentiel, l'évolution des filières et les incidences sur les structures et les moyens de formation.

Un potentiel global qui se maintient : demande sociale ou auto-reproduction du système ?

Le système de formation professionnelle initiale et de certification propre aux métiers de la réparation automobile s'appuie sur un potentiel toujours aussi important.

En formation professionnelle initiale, que cela soit en apprentissage ou en lycée professionnel public ou privé, 65 433 jeunes gens suivaient en 1992/1993 une formation à un métier de la réparation automobile, dont 53 777 à l'un des métiers relatifs à l'après-vente proprement dite. Les jeunes en formation restent donc très nombreux en formation chaque année. Notons, à titre indicatif, qu'en 1977/1978, les jeunes en cours de formation initiale ne représentaient que 48 352 personnes (Cereq, 1980), alors que le secteur était encore en train de connaître une progression annuelle de ses effectifs et donc de faire face à des besoins importants d'embauche.

Les "flux de sortie" - mesurés par la comptabilisation des présents en dernière année de formation ([1]) - sont évalués pour 1993 à 33 575 jeunes, dont 85 % pour les métiers de l'après-vente. De tels flux globaux sont donc restés non-négligeables au cours des années récentes.

Depuis les années 80, on est entré en fait dans une phase de stabilisation globale ([2]), s'agissant des effectifs en formation professionnelle initiale et des flux de sortie.

---

[1] rappelons que ces flux ne sont pas les flux de sortie réels, car ils ne prennent pas en compte les poursuites d'études

[2] depuis 1990, le système aurait amorcé une phase de légère décroissance globale : cf. les données du Ministère de l'Education Nationale, exploitées par le dispositif CLAPET du Céreq

EFFECTIFS EN FORMATION ET FLUX DE SORTIE PAR MODES DE FORMATION : NIVEAUX ET DIPLOME (année 1992/1993)

Niveau et diplôme	Apprentissage				"Temps plein" (lycées)				Totaux			
	Effectifs	%	Flux de sortie	%	Effectifs	%	Flux de sortie	%	Effectifs	%	Flux de sortie	%
Niveau V	23133	100	11744	100	25690	100	13713	100	48823	100	25457	100
* CAP	20508	88,6	10224	87,1	4423	17,2	1974	14,4	24931	51,1	12198	47,9
* BEP	1944	8,4	839	7,1	19155	74,6	9627	70,2	21099	43,2	10466	41,1
* HC	681	2,9	681	5,8	2112	8,2	2112	15,4	2793	5,7	2793	11,0
Niveau IV	1827	100	873	100	4507	100	2674	100	6334	100	3547	100
* BP	1156	63,3	511	58,5	-	-	-	-	1156	18,2	511	14,4
* BT	-	-	-	-	1139	25,8	1139	42,6	1139	18,0	1139	32,1
* Bac Pro	671	36,7	362	41,5	3368	74,7	1535	57,4	4039	63,8	1897	53,5
Niveau III (BTS)	358	100	191	100	9918	100	4380	100	10276	100	4571	100
TOTAL GENERAL	25318	-	12808	-	40115	-	20657	-	65433	-	33575	-

Source : DEP et ANFA, 1993

JPC/CB/EFFECTI

Il y aurait lieu de tenir compte également des effectifs présents dans les formations post-scolaires de toute sorte. Ces formations sont dispensées par des établissements privés et publics ([3]) et débouchent éventuellement sur une certification, sous la forme ou non d'un titre reconnu par la Profession et homologué par l'Etat.
Le dispositif de l'AFPA (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes) a notamment une capacité d'accueil de stagiaires qui pouvait être évaluée en 1990 à 1614 postes pour les métiers de la réparation automobile (d'après CPTA Metz, 1990), tous niveaux et types de formation confondus.
En outre, il faut noter de même le potentiel annuel d'individus, demandeurs d'emploi ou salariés, se préparant éventuellement à un examen de l'Education Nationale sanctionnant un diplôme relatif au commerce et à la réparation automobile : mesures "jeunes" (CFI), enseignement à distance, candidats "libres", formation continue ([4]), etc.

Aussi, la réparation automobile est-elle un secteur d'activité qui est parvenu à maintenir un potentiel non-négligeable de formation. La tendance est à la stabilité. En témoigne encore l'évolution des effectifs présentés aux examens de l'Education Nationale, jeunes ou adultes, au cours des dernières années : 38 526 en 1989, 38 467 en 1991, 38 796 en 1992 pour les formations aux métiers de la réparation automobile (cf. tableaux en annexe).

On peut d'ores et déjà s'interroger sur les logiques de ce maintien. Répond t-il à une "demande sociale" à laquelle l'appareil de formation doit légitimement répondre ? Ou constitue t-il le signe d'un phénomène d'"auto-reproduction" du sytème de formation ?

La "demande sociale" peut être d'abord celle des jeunes et de leur famille. Au vu du maintien des effectifs en formation, les jeunes ont continué à "s'orienter" vers les métiers de la réparation automobile. Peut-on en déduire pour autant qu'il s'agit là du résultat d'une véritable demande de leur part ? Auquel cas on pourrait effectivement remettre en cause la "thèse" classique de la désaffection des métiers de l'automobile des jeunes (ANFA, 1993), à l'instar des métiers "manuels" en général.
Cependant, le maintien de pareils effectifs n'est-il pas en grande partie le résultat du processus de sélection/orientation organisé à l'issus de la 3ième, au collège ? En cela, il ne signifierait plus forcément une non-désaffection des jeunes envers les métiers de la réparation automobile, mais serait une conséquence des décisions opérées (essentiellement) par l'institution scolaire. Cette deuxième hypothèse va à l'encontre de la première dans la mesure où, l'accés aux classes de seconde générale ou technologique devenant plus fréquent et les élèves et leurs familles visant de plus en plus comme seuil minimum le niveau du bac, le processus de sélection/orientation peut conduire au risque de voir en majorité rejoindre le niveau V (en s'inscrivant dans un lycée professionnel ou en se portant candidats pour un "poste" d'apprenti préparant le CAP) ceux qui sont considérés comme les "relégués" du système scolaire, notamment ceux qui rencontrent le plus de difficultés pour s'approprier les apprentissages de

---

[3] auxquels on pourrait ajouter probablement un certain nombre d'écoles techniques de constructeurs ou d'administrations préparant à des diplômes professionnels

[4] tous les diplômes d'Etat peuvent être a priori préparés en formation continue. Deux diplômes en principe spécifiques à la formation continue sont destinés aux professionnels, au titre notamment de la promotion sociale : le Brevet Professionnel et le Brevet de Maîtrise, délivrés respectivement par l'Education Nationale et les chambres de métiers. Ils concernent néanmoins des effectifs plutôt limités.

base. En ce sens, il serait difficile d'élever les qualifications professionnelles des jeunes formés au niveau V, ainsi que d'alimenter les nouvelles formations au niveau IV par le biais d'une logique de filière amorcée dés le CAP ou le BEP (cf. infra).

La "demande sociale" peut aussi correspondre aux "destinataires économiques", à savoir les entreprises. En effet, nous l'avons vu dans le cadre de la première partie, beaucoup d'entre elles "utilisent" des jeunes en cours de formation, d'insertion ou d'acquisition de la compétence professionnelle (par le biais d'une mobilité systématique dans plusieurs entreprises) : à la fois dans un but de flexibilité, mais aussi au titre de la sélectivité des jeunes destinés à rejoindre le noyau stable des personnels expérimentés (cf. lière partie). Elles en appellent ainsi au maintien d'un potentiel important de formation professionnelle initiale. Comment, par exemple, encourager une baisse sensible des flux d'apprentis sans destabiliser les entreprises utilisatrices et leur fragile équilibre financier, en particulier artisanales ?
Néanmoins, l'analyse des transformations de l'emploi a montré que les places réservées aux jeunes ont tendance à se réduire en stock au fil des années ([5]), tandis que les effectifs généraux du secteur stagnent. De fait, l'évolution du système de formation ne s'accomplit pas forcément en respectant "à la lettre" celle du système d'emploi. Il est donc légitime de se demander si le maintien des effectifs en formation répond toujours aux besoins réels des entreprises.
Aussi, dans quelle mesure, finalement, le maintien du potentiel de formation des jeunes n'est-il pas en partie le résultat d'une "auto-reproduction" du système institutionnel de formation lui-même ? Dans cette hypothèse, ce système aurait tendance à former autant de personnes qu'auparavant, en partie dans une perspective d'"auto-réalisation" en quelque sorte, alors même que les transformations du système d'emploi et des pratiques d'embauche ne le justifient peut-être plus. On verra néanmoins plus loin que ce système de formation peut avoir un sens pour les individus et les autres secteurs de l'économie, en jouant un rôle appréciable allant au delà des seuls besoins de la Profession.
Ce caractère relativement autonome des acteurs institutionnels de la formation est en tout état de cause à considérer dans toute réflexion prospective sur la formation au sein de la branche.

Le potentiel de formation professionnelle initiale demeure ainsi considérable d'un point de vue global. Sa constance apparente cache pourtant de profondes transformations internes, sur le plan des niveaux de diplômes, des filières correspondantes et des modes de préparation/formation.

Prégnance du niveau V et développement du niveau IV : processus de filiarisation ou différenciation des publics ?

La distribution des effectifs en formation par niveaux de diplôme s'est profondément transformée au cours des dernières années dans le sens d'une élévation des niveaux de formation professionnelle.

Le niveau V - en tant, désormais, que niveau principal d'accés aux professionnalisations ouvrières de la réparation automobile (cf. première partie : section 3) - reste largement

---

[5] bien que ces places deviennent aussi relativement plus précaires...

dominant : 74,6 % des effectifs en formation en 1992/1993 (86,9 % en soustrayant les effectifs particuliers relatifs au BTS Force de Vente spécialisation automobile).

Le potentiel semble, certes, avoir commencé à diminuer à ce niveau : 35 391 inscriptions à un examen de CAP, BEP ou MC en 1992, contre 36 375 en 1989. Mais cette diminution est demeurée jusqu'ici très limitée, comparativement à d'autres catégories de métiers. Dans le domaine de la réparation automobile, le niveau V a gardé sa place dominante dans l'appareil de formation et son sens en termes de références professionnelles.

Le niveau V se transforme sensiblement du point de vue de sa composition interne, en termes de diplômes. Le CAP, pris isolément, apparait comme le diplôme le plus affecté par cette transformation. Les effectifs préparant uniquement un CAP ont baissé au cours des dernières années ; ils auraient baissé entre 1987 et 1992 des 3/4 ; la baisse concerne surtout le "temps plein", mais aussi l'apprentissage, puisque les apprentis s'étant présentés à l'un des CAP de la réparation automobile (mécanique, carrosserie ou peinture) sont passés de 13 095 en 1988 à 9826 en 1992 (- 25 %). Cette diminution de l'importance prise par le CAP se fait au profit des autres diplômes de niveau V. Cela s'opère surtout en faveur du BEP, qui connaît au cours des dix dernières années un prodigieux développement. Les jeunes se présentant à un BEP lié à la Profession ([6]) sont passés de 5 657 en 1989 à 9 824 en 1992. Par ailleurs, après un développement important au cours des années 80, une baisse des effectifs en formation semble s'être néanmoins amorcée pour les effectifs et les flux des mentions complémentaires (formations qui permettent de se spécialiser, après un CAP ou un BEP).

Le développement du BEP est à mettre en rapport avec ce projet d'améliorer la "qualification" des jeunes, s'apprêtant, du moins pour une partie d'entre eux, à entrer dans le secteur. Il est aussi en principe cohérent avec le développement des niveaux "supérieurs", en offrant aux élèves de niveau V une possibilité de continuer éventuellement leurs études.

La tendance est bien par ailleurs à la rénovation du niveau V ([7]). L'enjeu est alors de l'accompagner par un effort accru dans la qualité du recrutement et de la formation des jeunes. Cet effort, a priori guère facile à mener et à concrétiser sur le long terme dans ce double contexte d'attraction des filières générales ou technologiques conduisant au bac et d'orientation des plus "démunis" scolairement vers les filières de l'enseignement professionnel, semble actuellement donner certains résultats. Le poids des réussites à l'examen a augmenté notamment sensiblement pour le niveau V ces dernières années : 56 % en 1989, 60,9 % en 1992, avec une augmentation ayant concerné surtout la réussite au CAP ([8]).

---

[6] les jeunes en deuxième année de BEP sont également amenés à passer un CAP au moment des examens. En ce sens, le CAP n'est pas en fait remis en cause, c'est son caractère désormais insuffisant pour "qualifier" les jeunes et leur donner les moyens d'évoluer dans le cours de leur carrière professionnelle.

[7] cette amélioration s'est faite aussi par l'intermédiaire de la rénovation des référentiels des diplômes, que nous ne reprenons pas ici.

[8] les jeunes se présentant aujourd'hui aux CAP de la réparation automobile sont peut-être ainsi de meilleur niveau qu'il y a quelques années. Beaucoup d'entre eux sont en classe de BEP et disposent donc a priori d'un enseignement plus approfondi dans les matières dites "générales" (maths, français, anglais...) et technologiques.

Les effectifs formés aux niveaux III et IV sont, d'autre part, en nette augmentation. Ce qui contribue à changer le profil des jeunes en cours de formation ou en quête d'insertion dans le secteur. Cette amélioration de la place des niveaux "supérieurs" a commencé significativement au cours des années 80. Elle s'accélère surtout à partir de la fin de cette décennie.

Si on prend en compte uniquement les formations aux métiers de l'après-vente et de la réparation automobile ([9]), c'est surtout le niveau IV qui est sujet à la plus forte croissance. De 1839 personnes se présentant à un examen de ce niveau en 1989, toutes formations confondues, on passe à 2992 en 1992. Les effectifs en formation à ce niveau représentent à cette date 11,3 % du total des jeunes en formation professionnelle initiale dans les métiers de la réparation automobile, alors que pendant plusieurs années, ils n'ont jamais dépassé les 5 %. Cette meilleure place du niveau IV est bien entendu à mettre en relation avec les comportements d'embauche de certaines entreprises - les concessionnaires essentiellement - le privilégiant de plus en plus comme critère d'entrée des jeunes (cf. 1ière partie). Elle pose le problème, comme nous l'avons vu, de leur capacité à construire une nouvelle "position" pour ce nouveau public de professionnalité plus "technicienne" : en termes d'intégration dans un collectif de profil différent et de mise en oeuvre d'une gestion individualisée lui offrant plus de perspectives et de débouchés, internes ou externes. Le constat d'une inflation des flux au niveau IV au sein de l'appareil formatif pose également le problème des réelles aptitudes du secteur à l'absorber et donc d'un possible décalage dans le temps entre ces flux et les besoins réels des entreprises.

La croissance du niveau IV est désormais essentiellement poussée par la mise en place et le développement rapides des bacs pros "construction et réparation de carrosserie automobile" (CORECA) et "maintenance automobile, option voitures particulières" (MAVPA) : 1897 jeunes inscrites en dernière année dans ces formations en 1992, contre 235 en 1990. Le bac pro s'impose ainsi parmi les autres diplômes de niveau IV. Après avoir connu une croissance de leur poids, les effectifs inscrits en BT diminuent inexorablement à partir de 1991 ([10]). Le BP amorce quant à lui une tendance à la stabilisation : les candidats se situant depuis 1991 aux alentours des 900.

Au sujet de l'accroissement de la place occupée par le niveau IV, il faut également citer l'effort réalisé en matière de certification de branche : les certificats de qualification professionnelle (CQP), qui sont pour la plupart des formations de niveau IV ([11]). Un tel développement doit permettre d'adapter certains contenus de formation en fonction des besoins

---

[9] donc si on exclut de l'analyse le BTS force de vente spécialisation automobile, pour lequel les effectifs sont aujourd'hui non-négligeables, mais qui relèvent d'une autre problématique.

[10] le BT est d'ailleurs supprimé en 1993.

[11] selon les données de l'ANFA, 398 personnes se sont présentées en 1992 à un CQP de ce niveau : conseiller commercial automobile, technicien électronicien automobile, carrossier peintre, MVPRA. Le flux potentiel demeure donc limité, mais en pleine croissance.

spécifiques des professionnels ([12]), de mettre en place des formations de nature très spécifique non assurées par l'Education Nationale ou qui n'entrent pas dans sa vocation, d'être en mesure de les réviser et de les corriger éventuellement dans des délais limités (cf. le principe de durée courte des CQP). Il pose néanmoins la question de la notoriété et de l'appropriation par les entreprises de cette certification de branche ([13]).

Le niveau III - le BTS "exploitation des véhicules à moteur" et le BTS "maintenance et après-vente automobile" - se développe également. Les effectifs inscrits en dernière année de formation augmentent ainsi entre 87/88 et 92/93 : de 138 à 459 étudiants. Le développement du niveau III a pour autant concerné jusqu'ici au premier chef les constructeurs, qui semblent les intégrer davantage, en usine ou en succursale, que les entreprises de la réparation et du commerce de l'automobile ([14]).

Pour que ce développement des niveaux "supérieurs" soit efficace, il doit remplir certaines conditions essentielles :
- une transformation des entreprises aux plans organisationnel, gestionnaire et "culturel", pour qu'elles soient en mesure d'intégrer les jeunes sortants au niveau IV ; car la montée en qualifications par le biais d'embauche à ce niveau suppose, pour être cohérente, la mise sur pied d'autres modes de fonctionnement collectif et de gestion des ressources humaines ([15]);
- une évolution des établissements de formation (CFA et lycées) sur le plan de la "technicité" d'un point de vue général (investissements dans du matériel de diagnostic-contrôle, dans la formation des enseignants, dans de nouvelles pratiques pédagogiques et de mise en relation avec les entreprises...).

Au plan des structures de formation et d'entreprise, les enjeux ne sont donc pas minces. Néanmoins, le problème de fond que pose la stratégie d'amélioration des qualifications professionnelles par l'intermédiaire de ce développement des formations de niveau "supérieure" au sein du système de formation peut se poser en ces termes : une "filiarisation" se met-elle en place entre le niveau V et le niveau IV ou bien assiste t-on à un processus de

---

[12] à condition que les acteurs de la branche soient en mesure de les repérer, analyser et traduire en actions de formation (production de référentiels d'emploi, de formation et d'évaluation).

[13] comment en effet faire en sorte que les entreprises s'approprient ce nouveau mode de constitution des qualifications professionnelles que sont les CQP et en fassent pour ainsi dire l'"apprentissage", de surcroît quand il s'agit de formations de niveau IV ? Indispensable en soi, la reconnaissance par le biais de la convention collective (classifications) n'est probablement pas une condition suffisante...

[14] cette remarque ne vaut que pour les spécialités techniques en rapport avec les métiers de la maintenance et de l'après-vente ; en effet, si l'on prenait en compte le domaine de la vente, il faudrait faire référence au BTS force de vente spécialisation automobile et à ses effectifs, voire également à certaines sections de BTS action commerciale, orientées entre autres vers l'enseignement de la vente automobile ; le BAC + 2 est devenu dans beaucoup de concessions le niveau d'études nécessaire pour l'accès à la profession de vendeur.

[15] ce point a été déjà développée au sein de la première partie et le sera encore dans les parties suivantes ; il est l'un des constats fondamentaux de l'étude et montre que l'on ne peut penser la formation des jeunes sans prise concrète avec les organisations du travail et les politiques de main-d'oeuvre des firmes. Recruter des jeunes formés au niveau IV, ce n'est pas seulement embaucher des gens plus diplômés, c'est aussi savoir générer du changement à l'interne.

"différenciation" des publics en fonction des niveaux et des diplômes, au vu de l'hétérogénéité accrue des modes d'accés à la certification et des niveaux exigés à l'entrée ? Le changement des "profils scolaires" attendu du fait de l'élévation des niveaux amène à s'interroger sur les conditions d'articulation à organiser entre les formations.

Or, si l'on peut remarquer des poursuites d'études prolongées chez un nombre croissant de jeunes en formation et le suivi de véritables filières, le processus de filiarisation est loin d'être devenu la règle. Certes, deux types de filières se sont développés progressivement ces dernières années :
- une filière "verticale", qui passe par le recrutement de jeunes formés au niveau V pour pourvoir les sections professionnelles et techniques de niveau IV.
- une filière "horizontale", qui se traduit par le maintien de jeunes dans le système de formation de niveau V (des jeunes passent deux CAP ou s'inscrivent dans des formations spécialisées comme les mentions complémentaires).

Cependant, il est clair que l'idée d'une filière systématique du CAP au niveau IV (et à fortiori au delà) n'existe pas actuellement ([16]). Il y a encore un large public qui sort chaque année avec un niveau CAP ou BEP.
De fait, une distinction s'opère entre le public inscrit en CAP (désormais en majeure partie dans le système d'apprentissage), pour lequel il semble qu'une très faible partie poursuivent leurs études et accèdent au niveau IV, et le public recruté en CQP ([17]) ou en Bac Pro. Une différenciation existe donc, et elle n'est pas sans poser éventuellement des problèmes croissants :
- vers une plus grande "stigmatisation" des sortants de niveau CAP, voire également de niveau BEP, en ce qu'ils apparaitraient à terme comme les "rejetés" du système éducatif, n'ayant pas pu accéder au niveau du bac ([18]) ?
- des aspirations de nombreux jeunes de niveau V pour rejoindre une formation de niveau "supérieur" ne pouvant être comblées ?
- des jeunes formés au niveau IV provenant des formations générales et n'ayant pas acquis les savoirs de base faisant ordinairement l'objet des formations de niveau V ?
...

L'enjeu de développement de véritables filières de formation est donc important. Sa réalisation nécessite :
- un décloisonnement effectif des formations, notamment entre le niveau V et le niveau IV: cette option est conditionnée elle-même par une amélioration du niveau V pour pouvoir opérer le passage des jeunes concernés vers le niveau "supérieur".
- un processus d'orientation et de recrutement des jeunes à l'entrée plus efficace : il s'agit aussi de savoir améliorer le profil de tout ou partie des jeunes s'inscrivant à une formation liée à

---

[16] ce qui, au regard des structures de l'emploi et des entreprises du secteur, n'est sans doute pas, en tout cas présentement, une mauvaise chose forcément, beaucoup de petites entreprises s'accomodant encore parfaitement du niveau V, notamment par le biais de l'apprentissage.

[17] entendons ici les CQP de niveau IV.

[18] c'est le scénario le plus pessimiste les concernant, celui d'une baisse de leur employabilité au niveau du noyau stable.

un métier de la réparation automobile. C'est toute la question de l'orientation professionnelle qui transparait ici, à l'évidence délicate en raison de l'image appauvrie des métiers "manuels" en France et des pratiques de l'orientation au sein du système éducatif, qui conduisent à envoyer les jeunes les plus démunis scolairement vers les formations à ces métiers.
- une capacité à réimpliquer positivement des jeunes ayant l'impression d'avoir été relégués, dans le sens où la question de l'orientation ne peut être résolue entièrement : le CAP, certes formation "généraliste" indispensable, est amené à devenir de moins en moins la seule étape dans le parcours de formation-qualification, que ce soit en cours de formation initiale ou dans le cours de la carrière professionnelle de l'individu. En outre, une condition de la filiarisation est aussi que le passage par le niveau V soit encore l'occasion pour le jeune potentiellement en difficulté de se "remettre à niveau", pour éventuellement envisager, dans le meilleur cas, une poursuite d'études. Elle suppose que soit mise en place une démarche d'individualisation de la formation.

La tendance à la différenciation des publics au sein du système de formation est encore vérifiée quand on considère les différents modes de formation à l'oeuvre.

Apprentissage, temps plein, contrats de qualification : concurrence ou complémentarité ?

Le secteur de la réparation automobile use de divers moyens et formes de formation professionnelle des jeunes. Ce sont différents modes d'accés à la qualification qui se chevauchent et se complétent relativement. Une cohérence d'ensemble est-elle, à partir de là, définissable ?

L'apprentissage peut être considéré en premier lieu, compte tenu de son caractère traditionnel et de sa corrélation avec les pratiques ordinaires d'adaptation et de formation dans le secteur. Ce mode de formation reste largement utilisé pour la transmission de la qualification professionnelle aux jeunes. En 1992/1993, l'apprentissage rassemble 38,7 % des effectifs en formation (42,9 % hors BTS force de vente).

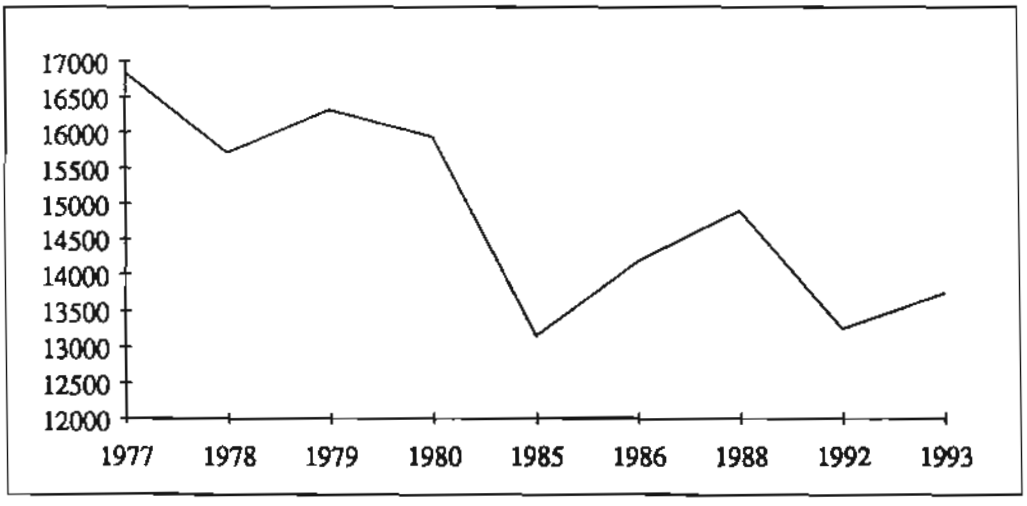
La réparation automobile est en ce sens l'un des secteurs qui "consomment" le plus d'apprentis. 11 % du total des entrées en apprentissage toutes formations confondues concernent en 1992/1993 ce secteur. Cela est bien entendu à mettre directement en rapport avec ce qui a été dit sur la double fonction de flexibilité et de sélectivité de l'apprentissage (cf 1ière partie).

L'apprentissage est pour autant entré dans une phase de légère régression. Sur longue période, la diminution est significative ; on comptait 16 838 entrées en apprentissage en 1977 ; il y en a 13 737 en 1992. Entre 1988 et 1990, les apprentis qui se sont présentés à un examen diminuent de 11 % (de 13 919 à 12 392). De fait, l'apprentissage n'est plus aujourd'hui le principal mode de formation ; il est devancé par les formations scolaires à "temps plein" (cf. infra).

C'est le niveau V qui reste largement mieux représenté : 91,4 % de l'ensemble des effectifs en formation. En particulier, 81 % des apprentis préparent encore un CAP. Aujourd'hui, ce niveau de formation convient toujours à certains besoins de flexibilité et même de

Evolution des entrées en apprentissage dans le secteur de la réparation automobile entre 1977 et 1993

Années	1977	1978	1979	1980	1985	1986	1988	1992	1993
Effectifs	16838	15718	16320	15940	13143	14177	14897	13238	13737



source : Ministère du travail

transmission des savoir-faire, surtout en ce qui concerne les entreprises artisanales. On remarque par ailleurs un développement du BEP et des formations de niveau IV (BP et plus recemment bac pro) par la voie de l'apprentissage, même si la filière de l'apprentissage reste à cet égard en retrait relativement aux formations dispensées dans les lycées.

La filière de l'apprentissage souffre encore en fait, d'après les responsables des établissements et de la plupart des entreprises ayant fait l'objet d'une enquête, de son image "négative" auprès des jeunes ([19]). Selon eux, elle tend à être trop souvent considérée comme la filière de "relégation" des jeunes "bas niveaux scolaires", celle qui attire en premier lieu ceux ne s'étant pas appropriés de façon satisfaisante les savoirs de base ([20]).
Le "témoin" statistique de cette situation pourrait être de façon grossière le taux de réussite aux examens : qui est globalement de 52,9 % en 1992, contre environ 60 % tous modes de formation confondus. Certes, ce taux de réussite pour l'apprentissage ne cesse de progresser au fil des années, ce qui est un signe de la montée progressive du niveau des apprentis ([21]).

L'enjeu sera donc de plus en plus pour l'apprentissage d'améliorer le "dispositif", notamment en :
- continuant à développer les formations nouvelles ou complémentaires au CAP (BEP, Bac pro, BP), avec tout ce que cela suggère comme capacités à faire un suivi des besoins des entreprises et de leurs perceptions en la matière, à faire connaître et "vendre" ces formations, à faire évoluer qualitativement des CFA habituellement voués au CAP vers ces autres diplômes, si-possible dans une logique de mise en filière ([22]).
- révisant aussi son mode de fonctionnement traditionnel sur le plan strictement pédagogique, avec l'émergence d'un nouveau rapport entre les entreprises et les CFA et donc de nouvelles formes d'implication et de coordination de leur part, tant pour les diplômes de niveau IV en développement que pour les CAP.

Depuis plusieurs années, ce sont néanmoins les formations à "temps plein" qui rasemblent les effectifs les plus importants. En 1992/1993, ces effectifs représentent 61,3 % de l'ensemble des jeunes en formation professionnelle initiale (55,5 % hors BTS force de vente). Ces formations dispensées dans les lycées se distinguent d'abord de l'apprentissage au vu de taux de réussite aux examens plus élevés, ce pour tous les niveaux et les diplômes : 67,6 % toutes formations confondues, contre 52,9 % dans le cas de l'apprentissage. Ce meilleur "score" du

---

[19] phénomène non spécifique aux spécialités de la réparation automobile, mais commun à tout un ensemble de professions "manuelles", sujettes à une telle dépréciation de leur image sociale auprès des jeunes.

[20] bien sûr, il s'agit là d'une opinion émise sur la majorité des jeunes devenant apprentis ; les acteurs rencontrés admettent l'existence d'apprentis ayant le niveau suffisant et/ou une trajectoire particulière (comme le fait de s'apprêter à reprendre à terme l'affaire du père pour le fils apprenti).

[21] cette montée du niveau peut être interprétée comme un changement progressif des recrutements d'apprentis de la part des entreprises et/ou une modification du public concerné due à une élévation des diplômes préparés par le biais de l'apprentissage ; une autre interprétation couramment donnée consiste à prétendre que se produit une baisse des exigences des examens.

[22] à cet égard, les CFA pilotes de la branche peuvent jouer un rôle de locomotive d'expérimentation et d'incitation par rapport à ces capacités à développer.

"temps plein" traduit en fait les modalités générales de passation des examens dans notre système de formation professionnelle, plus conçues dans une optique scolaire et donc moins propices à l'apprentissage ([23]).

Par ailleurs, contrairement au cas de l'apprentissage, le "temps plein" représente un potentiel de flux qui tend à se maintenir. Il y avait par exemple 20 338 jeunes qui se sont présentés à un examen relatif à un métier de la réparation automobile en 1989 ; en 1992, ils étaient 22 629 ([24]).

Une forte recomposition du "temps plein" s'effectue pourtant, à un rythme beaucoup plus élevé que pour l'apprentissage. La montée potentielle des niveaux de formation professionnelle s'observe d'ailleurs davantage pour ce mode d'accés à la qualification.
Le CAP concerne désormais des effectifs très limités. Il s'agit probablement de la conséquence de la fermeture progressive des classes de CAP après la 5ième. Mais c'est encore la conséquence de cette politique des établissements de l'Education Nationale qui a consisté à se dégager relativement des formations préparant exclusivement au CAP (AFPA, 1990). Cette "régression" du simple CAP s'est opérée au profit du BEP, qui rassemble ainsi aujourd'hui les effectifs les plus importants. Pareille opération de substitution ne signifie pas bien entendu une suppression du CAP ; des sections de CAP ont été maintenues et les élèves de BEP ont la possibilité de passer le CAP correspondant à leur spécialité. Il n'en demeure pas moins que le BEP est devenu le principal diplôme préparé au sein des lycées professionnels ([25]).
Le développement du BEP ne s'inscrit pas seulement dans une logique de professionnalisation des jeunes dans une perspective d'insertion. Il doit également servir, du point de vue des lycées, de vivier pour le niveau IV, en fort développement au sein des lycées professionnels - le but affiché étant de constituer les fameuses filières qui doivent mener au niveau "supérieur" de perfectionnement de la qualification. Les lycées publics et privés ont en effet procédé à un effort de développement des BT dans un premier temps, puis des bacs professionnels et technologiques, des BTS en rapport avec la réparation automobile ([26]).

---

[23] l'apprentissage représente néanmoins une filière globalement plus efficace pour l'insertion des jeunes, notamment dans le secteur (cf. deuxième section) ; le mode d'accés à la qualification sur lequel l'apprentissage s'appuie, l'alternance, permet de construire des compétences reposant davantage sur l'expérience acquise dans le cours du travail ; il reste donc encore très valorisé au sein de nombreuses entreprises artisanales.

[24] cette variable "effectifs présentés aux examens" peut être toutefois trompeuse, dans la mesure où elle évalue non pas le nombre de personnes physiques s'étant présentés effectivement aux examens, mais le nombre de candidatures ou inscriptions à ces examens. Force est d'admettre que pour les lycées, cette remarque s'impose d'autant plus qu'on trouve quantités de jeunes en section de BEP amenés également à passer un CAP. Aussi, la croissance observée pour les lycées des "effectifs présentés aux examens" tient peut-être au renforcement des sections de BEP et donc à l'augementation des doubles inscriptions en CAP-BEP.

[25] ce qui pose directement le problème de sa notoriété et de sa reconnaissance par des entreprises parfois accoutumées aux seuls CAP.

[26] de fait, les effectifs de BEP des lycées forment 74,6 % des effectifs de niveau V, tandis qu'ils sont seulement 8,4 % pour le cas de l'apprentissage ; de même, 83,4 % du total des effectifs en bac pro se trouvent en formation "temps plein". Cela montre le "retard" pris par l'apprentissage dans l'élévation des niveaux des diplômes préparés, dans un contexte institutionnel ouvert il est vrai depuis assez peu de temps à ces niveaux (loi de 1987).

On a ainsi deux pôles généraux d'accés à la qualification qui se constituent et tendent à s'accentuer (si l'on tient compte en tout cas des dires des acteurs).
- un pôle "apprentissage" classique, où le CAP demeure prégnant et où les perspectives de poursuite d'études se concrétisent rarement dans les faits.
- un pôle "élévation de la qualification" - que ce soit à "temps plein" ou sous alternance -, où le BEP est amené en principe à être un tremplin à l'accés au bac pro ou aux CQP de niveau IV (et où émerge aussi un nouvel axe Bac-BTS).
Quid alors dans cette configuration des sortants au niveau BEP-CAP du lycée, sachant qu'en dépit de la communauté de certification ils n'ont sans doute pas la même "valeur" que ceux procédant de l'apprentissage, aux yeux des éventuels employeurs ? Quid de leur capacité à s'insérer (cf. infra) ?

Le système des "premières formations" professionnelles et techniques à temps plein apparait en fin de compte cohérent au niveau interne. L'Education Nationale a misé sur un niveau V "amélioré" en jouant la carte du BEP et sur la mise en place de filières débouchant en principe sur des titres de niveau IV et III.
Cependant, cette cohérence n'est pas forcément assurée au plan externe. Le développement de niveaux de formation plus élevés pose la question du risque de voir le système de formation - impulsée de l'intérieur ([27]) ou par le biais d'organisations professionnelles trop volontaristes - se déconnecter (relativement) des réalités et des pratiques d'entreprises est permanent. Il peut en effet se transformer de façon trop autonome par rapport au système d'emploi, sans réelle justification par rapport à lui ([28]).

Un autre mode d'accés possible aux certifications reconnues dans la branche de plus en plus utilisé est **le contrat de qualification**, qui correspond à une formation post-scolaire. Son principe d'alternance justifie une nouvelle mise en perspective avec la pratique traditionnelle de l'apprentissage qui repose sur le même principe.
Au cours des dernières années, les contrats de qualification se sont développés précisément assez fortement dans le secteur. 22 000 contrats d'alternance ont été signés au sein de la branche entre 1984 et 1989 (AFPA, 1990). En 1992, ce sont 4 059 contrats de qualification qui ont été signés dans le secteur du commerce et de la réparation automobile (Dares, 1993). Les titulaires de ces contrats représentent alors 1,2 % de l'ensemble des personnels occupés, contre à titre comparatif 0,4 % et 0,8 % pour respectivement l'industrie et l'ensemble des services.
L'apprentissage représente toujours pour autant des effectifs plus importants. En 1992, on compte environ un peu moins d'un contrat de qualification pour trois contrats d'apprentissage. 8 % des établissements ont signé des contrats de qualification entre 1991 et 1992, contre 21 % pour les contrats d'apprentissage.

Le contrat de qualification est une formule souple d'accés à la qualification qui, du point de vue des entreprises, sert, à l'instar de l'apprentissage, à supporter dans une certaine mesure les

---

[27] une impulsion propre à la politique de l'Education Nationale et/ou aux établissements de formation eux-mêmes, en tant qu'institutions relativement autonomes, qui cherchent à se repositionner favorablement dans un contexte qui devient de plus en plus concurrentiel dans le monde de la formation.

[28] avec des risques de saturation du "marché" des niveaux IV dans certaines zones où ils peuvent se développer trop rapidement.

contraintes de flexibilité et à assurer la sélectivité de la main-d'oeuvre (quand il est employé comme une phase de pré-embauche).
C'est notamment par le biais des contrats de qualification que se mettent en place et s'organisent les CQP (cf. supra), certification originale de branche pour laquelle la Profession attend beaucoup pour accélérer le mouvement d'élévation des qualifications. Le souci de "qualité" qui accompagne leur mise en oeuvre, les investissements de forme qu'ils occasionnent (par exemple en termes de construction des référentiels) conduisent leurs promoteurs locaux à organiser une sélection des jeunes et des parcours de formation qui ne dépendent plus exclusivement de l'entreprise, celle-ci étant amenée à coopérer avec un établissement de formation. Il y a là une distinction avec l'apprentissage "traditionnel", du moins celui que l'on peut requalifier d'"individuel" (Combes, 1988), c'est-à-dire reposant sur une mainmise presque absolue de l'entreprise aux dépens du CFA ([29]), "modèle" encore probablement en grande partie majoritaire ([30]) dans le secteur.

La principale distinction à faire a trait néanmoins à l'usage des contrats de qualification et des contrats d'apprentissage par type de structure. La variable "taille de l'établissement" révèle des comportements d'entreprise relativement différents à l'égard de ces contrats.
Les contrats d'apprentissage sont signés pour plus de la moitié (57 %) dans des entreprises de 0 à 4 salariés (MRA, carrossiers, agents), tandis que les contrats de qualification le sont pour 32,9 % d'entre eux. En revanche, 41,3 % des contrats de qualification sont conclus en 1992 dans des entreprises de 10 à 199 salariés, contre seulement 25,8 % des contrats d'apprentissage. Le mode de répartition des effectifs et donc d'usage dans les entreprises des deux modes de formation diffère ainsi relativement en fonction de leur taille. Il y aurait pour ainsi dire une certaine complémentarité entre eux ; les contrats de qualification concernant de préférence les unités moyennes et grandes, par rapport aux contrats d'apprentissage qui restent proportionnellement une pratique existant en premier lieu dans le champ artisanal ; les premiers permettant éventuellement encore de façon plus efficace de préparer les jeunes à des formations de niveau IV ou de nature plus spécialisée, comme la plupart des CQP ([31]).

Il faut pourtant relativiser cette idée de complémentarité entre les deux modes de formation. La dispersion des contrats d'apprentissage et des contrats de qualification se fait sur toutes les classes de taille d'établissement. En outre, en valeur absolue, force est de reconnaître qu'il y a plus de contrats d'apprentissage dans les entreprises de 10 à 199 salariés que de contrats de qualification. La complémentarité entre les deux modes de formation n'est donc que relative.

---

[29] les cours suivis par le jeune en CFA étant vécus comme accessoires par l'employeur, voire parfois comme une contrainte.

[30] à noter que des entreprises conçoivent les contrats de qualification de cette façon, d'ailleurs d'une manière logique puisque les contrats de qualification offrent plus de souplesse à leur utilisateur que les contrats d'apprentissage.

[31] avec cette hypothèse absolue de voir les contrats de qualification servir d'étape (ultime) du parcours de formation et d'insertion du jeune, éventuellement ancien apprenti.

Contrats de qualification et contrats d'apprentissage dans la réparation automobile selon la taille de l'entreprise

Contrat \ Taille entreprise		0 salarié	1à 4	5 à 9	10 à 49	50 à 99	200 à 499	500 et plus	Autres	Ensemble
Apprentissage	91/92	2705	4850	2206	2391	1019	45	21	-	13238
		{20,4}	{36,6}	{16,7}	{18,1}	{7,7}	{0,4}	{0,2}		{100}
	92/93	2518	5010	2258	2476	990	52	17	-	13320
		{18,9}	{37,6}	{16,9}	{18,6}	{7,4}	{0,4}	{0,1}		{100}
Qualification	1991	58	1203	729	1099	526	34	17	363	4030
		{1,4}	{29,8}	{18,1}	{27,3}	{13}	{0,8}	{0,4}	{0,9}	{100}
	1992	146	1191	703	1133	545	44	30	266	4059
		{3,6}	{29,3}	{17,3}	{27,9}	{13,4}	{1,2}	{0,7}	{6,5}	{100}

en valeur absolue
{et en pourcentage}

Source : DARES - DPEFP / 1991 - 1992 - 1993

Le problème de fond concerne bien finalement les éventuels phénomènes de concurrence ou de complémentarité qui peuvent surgir à propos des différents modes de formation.
De fait, une concurrence existe. Les entreprises sont conduites à évaluer les différentes possibilités et à faire un choix. Certaines d'entre elles comparent notamment les avantages et les inconvénients de chacune des formules - en y intégrant éventuellement toutes les autres formules de formations ou de contrats de nature "précaire" à destination des jeunes en difficulté sur le marché du travail (stages pour les jeunes,...). Le "temps plein" - malgré son ouverture progressivement étendue au monde des entreprises - demeure d'autre part un mode d'accés à la qualification forcément différent aux formules d'alternance (apprentissage, contrats de qualification) et donc étant soumis à priori à un mode d'appréciation et d'intégration distinct (par exemple, usage plus fréquent du CDD à l'entrée: cf. infra). Le chevauchement au moins partiel entre contrats de qualification et contrats d'apprentissage traduit par ailleurs l'alternative qui est offerte à l'entreprise au moment de sa décision de former un jeune sous alternance.
Néanmoins, cette concurrence n'exclut pas la possibilité de définir des complémentarités, du moins entre les modes d'accés à la certification. Complémentarités tant au plan des filières qu'au plan des acteurs : les entreprises, car leurs pratiques en matière de formation et d'embauche de jeunes diffèrent et demandent plutôt tel ou tel mode de formation ; les jeunes eux-mêmes, car certains auraient tendance à s'impliquer davantage dans un cadre de travail concret et donc d'alternance, tandis que d'autres seraient plus à l'aise pour se former dans un cadre plus scolaire dans un premier temps ([32]).

Au total, il va s'agir ainsi de veiller à ces complémentarités potentielles et de tenter de les renforcer relativement. Cet enjeu de cohérence est sans aucun doute l'un des enjeux les plus importants des contrats d'objectifs. Cela suppose au préalable une connaissance fine des représentations et des pratiques d'entreprises.

---

[32] cet argument nous a été communiqué par plusieurs responsables d'établissements de formation.

2. UNE INSERTION PROFESSIONNELLE QUI DEMEURE PROBLEMATIQUE

L'insertion professionnelle des formés aux métiers de la réparation automobile est à l'évidence une question essentielle dans l'analyse sectorielle de la relation formation-emploi et la recherche des voies possibles d'amélioration de son fonctionnement.

En ce domaine, les résultats obtenus peuvent apparaitre faibles, au regard des effectifs de jeunes étant formés chaque année à un métier de la réparation automobile ou y "passant" momentanément dans le cours de leur trajectoire d'insertion. Surtout si évidemment on se place dans une perspective de long terme. A peine un jeune sur trois en emploi trois ans après leur sortie du système éducatif et issus des filières de la réparation automobile se trouve dans le secteur. Ce constat d'une insertion professionnelle mitigée invite à réfléchir sur la pertinence de ce mode de fonctionnement de la relation formation-emploi.

Il s'agit également de distinguer les processus d'insertion des jeunes selon les formes et les niveaux de formation. L'apprentissage, malgré des scores d'accés à la certification moindres, demeure une voie de formation-insertion globalement plus appréciée (et donc plus efficace) que les formations "à temps plein". Les sortants de niveau IV ont eu notamment tendance à être relativement plus "aspirés" par d'autres secteurs de l'économie par rapport à ceux de niveau V.

Cette analyse se subdivise en deux sous-parties :

- l'insertion professionnelle des jeunes formés à l'un des métiers de la réparation automobile d'une manière générale ([1]).

- le devenir des jeunes dans le secteur de la réparation automobile.

Le devenir professionnel des jeunes formés aux métiers de la réparation automobile

Les enquêtes d'insertion ([2]), effectuées sept mois après la sortie du système secondaire, apporte des informations sur le devenir des jeunes. Certains constats peuvent donc être établis pour les deux modes dominants de formation des jeunes : l'apprentissage et le "temps plein" ([3]).

---

[1] cette analyse de l'insertion au delà du seul secteur de la réparation automobile est d'autant plus nécessaire dans la perspective des contrats d'objectifs que les pouvoirs publics, notamment les conseils régionaux, sont avant tout sensibles à cette problématique élargie de l'insertion des jeunes.

[2] l'enquête d'"insertion dans la vie active" (IVA) effectuée auprès des sortants des lycées et l'enquête d'"insertion professionnelle des apprentis" (IPA).

[3] à noter, d'un point de vue méthodologique, que nous utilisons les résultats valables au plan national et correspondant aux années 1990 (lycées) et 1992 (apprentissage) ; le devenir des sortants des lycées n'est analysé que pour l'année 1990, dans la mesure où nous n'avons pas encore pu obtenir les résultats de 1992 (en cours de traitement) ; cela constitue une limite importante à l'exercice comparatif entre les deux modes de formation, d'autant plus que le marché du travail s'est fortement dégradé entre 1990 et 1992 ; la comparabilité ne peut ainsi s'opérer qu'en fonction

Les résultas indiqués sont, dans un souci de simplication et de globalisation, inscrits en pourcentage.

Une situation plus favorable à l'apprentissage

Sept mois après la fin de leur scolarité ou de leur contrat d'apprentissage, les sortants du système éducatif, hors service national ([4]), formés aux métiers de la réparation automobile - de niveau V et de niveau IV - se trouvent dans des situations significativement différentes, selon qu'ils aient été apprentis ou lycéens : voir histogrammes.

L'insertion professionnelle en 1992 est de meilleure qualité s'agissant de l'apprentissage du point de vue de l'accés à l'emploi stable ([5]) : 35,5 % pour l'apprentissage ([6]) contre prés d'1/4 pour le temps plein. On retrouve là une spécificité forte de l'apprentissage dans le champ des "métiers" et de l'artisanat : une insertion professionnelle globalement de meilleure qualité par rapport aux formations scolaires à temps plein, malgré des taux de réussite aux examens plus faibles (Combes, 1988). Cette spécificité relate les modes traditionnels et dominants de reconnaissance de la qualification des jeunes, avant tout sur la base d'une expérience acquise par la pratique au sein d'une ou de plusieurs firmes. Elle rappelle que l'obtention du CAP par la voie de l'apprentissage garde encore un sens pour tout un ensemble d'entreprises artisanales.

Les anciens apprentis apparaissent par ailleurs en 1992 plus touchés par le chômage que les anciens lycéens en 1990 ; cela ne peut s'expliquer toutefois par une meilleure "protection" de ces derniers. Il faut voir là un effet de la dégradation de la conjoncture et de la situation de l'emploi entre 1990 et 1992.

---

des grandes caractéristiques repérées pour l'un ou l'autre des deux modes de formation en cause.

[4] il va sans dire que cette non prise en compte des sortants partis au service national fragilise les commentaires pouvant être établis sur l'insertion professionnelle des jeunes ; cette question de l'insertion se pose évidemment à l'issue du service accompli, donc de façon différée mais en des termes analogues, relativement aux jeunes qui se présentent sur le marché du travail directement à l'issue de leur formation.

[5] alors même que la situation de l'emploi s'est fortement dégradée entre 1990 et 1992.

[6] taux comparable à celui observé pour l'ensemble des apprentis (35,2 % ; Bordigoni, 1993).

SITUATION DES SORTANTS DE L'APPRENTISSAGE (1982) ET DES FORMATIONS "A TEMPS PLEIN" (1990) EFFECTIFS EN POURCENTAGE ET HORS SERVICE NATIONAL

	Lycée 1990	Apprentissage 1992
Emploi stable	24,3	35,5
Emploi précaire	34,0	13,8
installé à son compte, aide familiale, engagé dans l'armée	3,7	3,6
Mesures jeunes	16,6	16,9
Chômage	17,2	25,8
Inactivité	4,2	4,3
	100	100

Source : Enquête IVA traitée par le CEREQ

JPC/CB/APPRENTI

L'importance de la certification dans les processus d'insertion

Autant pour l'apprentissage que pour le temps plein, le rôle du diplôme est croissant dans les processus d'insertion et leur degré de qualité. A niveau de formation égal, l'obtention du diplôme facilite l'insertion professionnelle des jeunes formés aux métiers de la réparation automobile ([7]). L'importance croissante accordée à l'amélioration des taux de réussite aux examens (cf. supra) se justifie ainsi pleinement (cf. tableau correspondant en annexe).

Cependant, la certification ne semble pas avoir le même effet selon les deux modes de formation.

Concernant les sortants des lycées, les titulaires d'un BEP et même ceux d'un BT ou d'un bac pro ([8]) ne parviennent pas à se placer mieux dans l'emploi stable que dans l'emploi précaire (CDD). Le fait d'arriver à décrocher un diplôme considéré comme de "meilleur" niveau par rapport au CAP au lycée ne permet pas au jeune d'être dispensé de "construire" sa qualification dans le cours du travail et de "faire ses preuves" dans une unité spécifique ([9]). Cette fréquence plus importante de la précarité montre en effet que les employeurs - et cela semble être particulièrement le cas pour ceux de la réparation automobile - demandent des périodes plus longues d'adaptation à l'emploi aux jeunes qui en sont restés relativement éloignés pendant leur période de formation et en dépit des séquences éducatives en entreprise ([10]). De manière générale, le "temps plein" n'autorise pas une reconnaissance d'emblée du "potentiel" du jeune sortant du lycée.

L'apprentissage n'est pas dans ce cas. L'avantage produit par l'obtention du CAP ou d'un autre diplôme pour l'accès à l'emploi stable est plus aisément repérable. Les compétences de base du métier de mécanicien, peintre ou tôlier ont pu être déjà amplement développées et "évaluées" ([11]). Outre les éventuelles possibilité de poursuite d'une activité professionnelle dans l'entreprise d'apprentissage, il est probable que l'expérience acquise associée à une certification joue dans un sens favorable à l'insertion, en servant de "signal" positif sur le marché du travail.

---

[7] 27,2 % des apprentis sortis du système de formation sans diplôme et 29,9 % de ceux sortis avec seulement une partie du CAP occupent un emploi stable, contre 43,2 % pour les titulaires d'un CAP ; pour le temps plein, 71,7 % des jeunes possédant un titre de niveau IV sont en emploi, stable ou précaire.

[8] le bac pro CORECA à l'époque.

[9] seulement un peu moins d'1/4 des jeunes titulaires d'un BT ou d'un bac pro sont parvenus sept mois après leur sortie à s'insérer dans l'emploi stable, la majorité étant en emploi précaire.

[10] l'entreprise est certes de plus en plus attentive à la certification, mais aussi à la "qualité" des individus, et se donne ainsi les moyens de la repérer en allongeant la période d'insertion. Cependant, au delà de cette pratique de sélectivité, on peut hypothétiquement y voir encore un "effet-flexibilité", le niveau "supérieur" n'échappant pas, dans une certaine mesure, au fonctionnement dualisé de la relation formation-emploi.

[11] entendons une "évaluation" qui va au-delà de la simple certification et concerne les compétences acquises en situation de travail : de façon "contextuée" s'il s'agit de l'entreprise d'apprentissage ou de façon "anticipée" lorsque l'entreprise d'accueil n'est pas confondue avec l'entreprise d'apprentissage.

En tout état de cause, la certification devient de plus en plus un critère de "placement" pour ces jeunes formés aux métiers de la réparation automobile. Pour les deux modes de formation, les taux de chômage et de présence en mesures jeunes diminuent avec le niveau de diplôme. On n'échappe donc pas à ce mouvement de fond de la société française donnant un rôle de plus en plus croissant à la certification.

Des disparités de situation selon les spécialités de formation

On distingue cinq grandes spécialités : peinture automobile, carrosserie, mécanique automobile, électricité automobile, commerce. Chaque spécialité est prise en compte quels que soient les niveaux de diplôme s'y rapportant. Par ailleurs, ne sont retenus ici que les résultats concernant les sortants de l'apprentissage : cf. tableau en annexe.

Pour les spécialités faisant intervenir les flux les plus importants - la carrosserie et la mécanique -, l'insertion dans l'emploi est de moindre qualité. Les entreprises bénéficient en fait d'une plus grande marge de manoeuvre sur le marché du travail ou à l'interne ([12]). Elles seront donc davantage incitées à organiser une rotation plus fréquente plutôt qu'à se fixer comme finalité de l'apprentissage de procéder à une embauche "ferme" à son issue : flexibilité plus forte pour ces spécialités, mobilité professionnelle sans doute aussi plus recherchée par les jeunes pour acquérir l'expérience nécessaire à la reconnaissance et à l'entrée au sein du noyau stable.

Deux autres spécialités de formation (peinture, électricité) génèrent des flux moindres, mais sont caractérisées par une probabilité d'insertion professionnelle de qualité relativement plus favorable. L'accés à l'emploi stable concerne près de la moitié des jeunes formés à la spécialité électricité automobile. L'accés à l'emploi (stable ou précaire) est constaté pour environ 57 % pour les électriciens et les peintres, contre environ 50 % pour les trois autres spécialités. Cette position plus favorable est probablement représentative d'une situation particulière pour ces qualifications. Elles demandent en effet plus d'investissements-temps ([13]) ou répondent à des besoins en compétences de plus en plus valorisées dans les ateliers ([14]).

La spécialité "commerce" ([15]) présente enfin un cas particulier. Un bon taux d'insertion dans

---

[12] puisqu'à priori il y a plus de tôliers et de mécaniciens disponibles que de peintres ou électriciens.

[13] il est coutumier d'entendre que pour former au métier de peintre, il faut au moins sept ans de pratique professionnelle ; quand la firme investit dans la formation d'un jeune, il est probable qu'elle tend à le conserver plus fréquemment, dés lors qu'il paraît répondre aux critères de "qualité" - relevant du "don", comme aiment à dire les professionnels - incombant à l'exercice de ce métier ; en outre, on peut faire encore l'hypothèse que l'attention au recrutement des jeunes en apprentissage est plus soutenue en ce domaine, au vu du caractère "stratégique" de l'activité du peintre dans un atelier de réparation.

[14] cf. la part croissante prise par l'électricité et surtout l'électronique, ainsi que par les savoirs correspondants, dans la maintenance automobile.

[15] n'est pris en compte que les CAP ayant trait au magasinage et à la distribution d'accessoires et d'équipements de l'automobile.

l'emploi stable laisse entendre qu'il existe des besoins à satisfaire pour ces métiers : avec notamment le développement des centres-auto. En même temps, le niveau de chômage constaté est le plus élevé relativement aux autres spécialités de formation. On peut penser qu'il s'agit d'un indice de difficultés de réinsertion plus grandes quand les jeunes magasiniers n'ont pas été conservés dans leur entreprise d'apprentissage ([16]).

Les secteurs de "placement" : où vont les jeunes formés aux métiers de la réparation automobile ?

Parmi les jeunes qui, au moment de l'enquête, sont "insérés", c'est-à-dire occupent un emploi stable ou précaire ou sont en "mesures jeunes", il est clair que tous ne le sont pas au sein du secteur de la réparation et du commerce de l'automobile. Beaucoup travaillent dans d'autres secteurs de l'économie.

Il s'agit derechef de la question de la "fuite" des jeunes formés aux métiers de la réparation automobile. "Fuite" qui, dans un scénario restant favorable à la relation formation-emploi, peut se faire vers les secteurs ayant besoin de compétences en matière de réparation automobile ([17]), ou qui, dans un cas de figure pouvant apparaitre plus problématique, s'opère vers des secteurs les employant pour des activités n'ayant rien à voir ([18]). D'un point de vue sectoriel, pareille "fuite" est encore consubstantielle aux modes dominants de gestion de la main-d'oeuvre "jeune" (cf. 1ière partie), même si elle devient problématique pour les jeunes de "bon" niveau de formation-qualification. La question de savoir où vont les jeunes formés aux métiers de la réparation automobile est donc importante à traiter.

Pour y répondre, il importe encore de différencier entre les jeunes qui sortent de l'apprentissage et ceux provenant des lycées professionnels. En effet, l'apprentissage diminue les "risques" de "fuite" par rapport au "temps plein".

---

[16] même si cette spécialité n'est pas directement concernée par notre problématique, on peut dés lors se demander s'il s'agit d'une qualification, qui du fait à une référence moindre à une "culture" de métier, demeure plus difficilement négociable sur le marché du travail et donc transférable ailleurs que dans le milieu contextualisé dans lequel elle a pris forme.

[17] on sait que la Profession contribue à former des jeunes aux métiers de la réparation automobile pour d'autres secteurs de l'économie, qu'il s'agit de bien identifier également, au risque de prendre des décisions "ethno-centriques" pouvant causer des déséquibilibres sur le marché du travail (cf. 2.3).

[18] ce qui n'est pas forcément négatif...si l'on risque l'hypothèse que le passage dans les formations aux métiers de la réparation automobile favorisent éventuellement l'insertion de jeunes considérés comme étant de "bas niveau scolaire" et potentiellement en difficulté potentielle sur le marché du travail.

Secteurs d'accueil des jeunes en emploi stable, en emploi précaire

et en mesures "jeunes" : effectifs en pourcentage

(source : enquête IVA, traitée par le CEREQ)

Secteurs	Lycées (1990)	Apprentissage (1992)
Industrie	46,3	10,6
BTP	5,1	2,9
Commerce	2,9	3,7
Transports	2,9	2,0
Réparation automobile	25,4	64,9
Autres services marchands	6,8	7,9
Services non marchands	8,9	7,1
Agriculture	1,7	0,8
Total	100	100

L'apprentissage représente effectivement un mode de formation qui se traduit par un maintien plus important des jeunes dans le secteur. En 1992, près de 65 % des jeunes sortants de l'apprentissage, en situation d'emploi ou bénéficiant d'une mesure "jeune", s'y trouvent. On retrouve principalement les autres dans les différents secteurs industriels, les autres services marchands, les services non marchands (administrations) ([19]).

S'agissant des sortants des lycées, la "fuite" vers les autres secteurs est autrement plus importante. En 1990, seulement 1/4 des jeunes formés par la voie scolaire du "temps plein" et s'étant présentés sur le marché du travail se sont insérés dans le secteur de la réparation automobile ! De nouveau, on retrouve majoritairement les autres au sein des secteurs de l'industrie (en particulier au sein du secteur très "voisin" de la construction automobile): 46 % des anciens lycéens insérés au moment de l'enquête travaillent ainsi dans l'industrie. Les autres secteurs d'accueil sont les services non marchands, les autres services marchands, le BTP...

Cette "fuite" plus considérable des lycéens par rapport aux apprentis donne à voir au moins deux caractéristiques essentielles propres au "temps plein".
Les lycéens de niveau V - comme nous l'avons déjà signalé - ne parviennent pas à se placer aisément dans le secteur. Généralement, le CAP acquis par la voie de l'apprentissage reste perçu comme un mode de formation professionnelle mieux conçu que le CAP ou même le BEP préparés au lycée. L'(ex-)apprenti - même si progressivement il peut apparaitre éventuellement comme désavantagé, dans un contexte où le rôle de la certification s'accroit dans les voies d'accés à l'emploi - s'insère plus aisément dans la réparation automobile.
On note par ailleurs la relative affluence de lycéens formés aux métiers de la réparation automobile vers l'industrie. Cette "fuite" est naturelle. Elle devient hautement problématique quand elle a trait à la position structurellement défavorable du secteur dans les domaines de la mobilisation et de la fixation de la main-d'oeuvre formée aux niveaux "supérieurs". **En la matière, la situation semblait en 1990 assez catastrophique car seulement 2,6 % des jeunes de niveau IV potentiellement susceptibles de rejoindre le secteur et s'étant présentés sur le marché du travail travaillaient dans le secteur** ([20]). Même si pareille "fuite" n'est probablement plus aussi forte aujourd'hui - suite à la création d'un bac pro plus directement en rapport avec les métiers de la réparation automobile, au grossissement des flux au niveau IV et à la forte dégradation de l'emploi depuis trois ans -, cette observation rappelle bien que le développement du niveau IV dans le secteur pose problème et demande aux entreprises tout un "travail" de changement d'organisation et de gestion du travail pour être en mesure de l'intégrer efficacement.

Quelques modalités d'insertion des jeunes dans le secteur de la réparation automobile

Il s'agit de repérer quelques éléments éclairant les conditions d'insertion des jeunes dans le

---

[19] où certains d'entre eux - probablement une large minorité - pratiquent le métier qu'ils ont appris ou utilisent des connaissances acquises en cours de formation.

[20] il s'agissait à l'époque de jeunes provenant de classes de BT et, dans une moindre mesure, de bac pro CORECA.

secteur de la réparation automobile. De nouveau, un effort de distinction entre les deux de formation est réalisé.

L'apprentissage, une pratique de formation et de recrutement encore pertinente pour certaines entreprises

Il faut rappeler ici la "valeur" de l'apprentissage dans le secteur. Le maintien dans l'entreprise de formation est précisément un indicateur de rétention interessant pour apprécier la qualité et la pertinence de l'apprentissage en tant que mode de qualification professionnelle. Le taux de maintien est évalué en 1992 à 40 % (hors service national). Non-négligeable, il montre les limites d'une conception du fonctionnement de l'apprentissage qui conduirait à le considérer aujourd'hui comme un simple support de flexibilité. Des entreprises usent de l'apprentissage comme méthode de recrutement/formation et de sélection ([21]). Ce mode d'accés à la qualification professionnelle demeure notamment au sein des entreprises artisanales la principale pratique de transmission des savoir-faire comme étant jugée comme la plus performante et la plus adaptée.

Certes, le maintien dans l'entreprise d'apprentissage peut s'effectuer sous des formes parfois précarisées : notamment par le biais de mesures "jeunes" (par exemple, un contrat de qualification).

Par ailleurs, la rétention de l'apprenti dans l'entreprise l'ayant formé peut également s'opérer par l'entremise de la signature d'un autre contrat d'apprentissage : pour développer des compétences complémentaires à celles correspondantes au métier appris (ex: le jeune tôlier optant pour un CAP de peintre), se spécialiser dans un domaine particulier (ex: la préparation d'une mention complémentaire) ou, plus rarement, accéder à une formation de niveau IV (BP, CQP, Bac pro). Cette pratique n'est pas à l'évidence prise en compte dans l'analyse du devenir des sortants et réfère à l'allongement des études et à la constitution des filières de formation (cf. supra). Au vu des dires de nombreuses personnes rencontrées dans les entreprises et les établissements de formation, elle tend à se développer, même si elle concerne des effectifs encore restreints.

Quelle taille pour les entreprises d'accueil des jeunes dans la profession ?

Au sujet de l'apprentissage, il s'agit d'établir une comparaison entre la taille des entreprises qui forment des apprentis et celle des entreprises qui les "emploient" effectivement. En 1992, 67 % des apprentis font leur apprentissage dans une entreprise de moins de 10 salariés ; parmi ceux qui restent en activité dans la réparation automobile, ils ne sont plus que 57,5 % à travailler dans des entreprises de cette taille. De fait, les plus petites entreprises forment en partie la main-d'oeuvre des plus grandes. Il est généralement admis que certains concessionnaires recrutent leurs jeunes salariés en puisant dans le "vivier" constitué d'apprentis formés au sein des petites entreprises. Pour ces concessionnaires, les apprentis sont vus

[21] au sujet de cette double fonction de l'apprentissage pour les entreprises, voir 1ière partie et notamment section 2.

traditionnellement a priori comme des jeunes potentiellement porteurs de "qualités" professionnelles appréciables : développement des savoir-faire de base, de capacités à la polyvalence au cours de la période d'apprentissage,...

Ce mouvement d'aspiration de jeunes formés chez les petits garagistes vers les concessionnaires est d'ailleurs souvent souhaité par de nombreux jeunes en cours de socialisation professionnelle, au vu de leur anticipation de conditions d'emploi meilleures et de perspectives d'évolution un peu plus étoffées ([22]).

Un tel mécanisme de transfert d'une partie des apprentis vers les plus grandes unités de la Profession est d'ailleurs vérifiable pour l'apprentissage dans son intégralité (Bordigoni, 1993) ([23]).

Concernant la taille des entreprises d'accueil ou d'emploi, un autre point est à noter. Il a trait au type d'entreprise dans lequel les jeunes parviennent à se placer. Les sortants des filières de l'apprentissage et des formations à temps plein tendent à se placer dans le secteur dans des entreprises de taille relativement différente. En 1992, même si se produit, comme nous venons de le mentionner, un phénomène de puisement des apprentis de la part des plus grandes structures, 57,5 % des apprentis "insérés" au moment de l'enquête le sont dans des entreprises de moins de 10 salariés ; 46,1 % des lycéens "insérés" également au sein de la réparation automobile se trouvent dans des entreprises de cette taille. Les lycéens sont donc davantage recrutés par des concessionnaires ([24]). Même si bon nombre d'anciens apprentis et lycéens sont en situation de concurrence sur le marché du travail, l'on peut parler de nouveau d'une certaine complémentarité entre les deux modes de formation (cf. supra). Cette complémentarité relative aurait même tendance à devenir dans une certaine mesure plus forte, en raison de cette attitude des concessionnaires consistant à recruter de plus en plus de jeunes formés au niveau IV, qui proviennent majoritairement (jusqu'ici) des lycées.

La "qualité" de l'emploi offert aux jeunes au sein de la réparation automobile

On a vu précédemment que les apprentis avaient tendance à se placer mieux sur le marché du travail que les lycéens. Au niveau du secteur de la réparation automobile, le même constat est formulable. Nous ne reviendrons pas dessus ici.

---

[22] pareil mouvement d'aspiration des jeunes apprentis formés chez des petits garagistes vers les plus grandes unités tend néanmoins à se réduire considérablement, à l'heure où les mutations technologiques et organisationnelles conduisent les concessionnaires à réviser leurs critères d'embauche et leur vision des formations traditionnelles, notamment le CAP, de plus en plus considéré comme étant insuffisant pour accéder à la plupart des emplois à pourvoir de leurs ateliers.

[23] il va sans dire que pour quantités de petites entreprises, notamment de 0 à 5 salariés, cette "fuite" intra-sectorielle vers les unités les plus importantes n'est en aucun cas entravante, puisqu'elles se servent de l'apprentissage pour trouver la souplesse nécessaire, les apprentis occupant des pour ainsi dire des emplois permanents.

[24] d'après nos investigations sur le "terrain", une grande partie des lycéens restant dans la réparation automobile chercheraient également au cours de leurs premières années de vie active à rejoindre une grande concession.

On peut faire intervenir maintenant d'autres variables relatives à la "qualité" de l'emploi occupé, en termes de qualification reconnue, classification professionnelle et rémunération. En effet, des différences sont de nouveau constatées entre sortants de l'apprentissage et ceux des formations à temps plein.

La qualification reconnue dans l'entreprise diffère selon que le jeune a été apprenti ou lycéen. On a vu que l'accés à l'emploi à durée indéterminée ("stable") concernait davantage les apprentis, ceux-ci ayant acquis une qualification plus directement opératoire que celle des lycéens, en quelque sorte encore en friche au moment de leur insertion dans l'emploi. Cette situation débouche sur une reconnaissance qualificationnelle généralement moindre ou plus tardive pour ces derniers. 69,7 % des sortants des lycées professionnels et techniques et travaillant sept mois après dans le secteur sont classés en tant qu'"ouvriers non qualifiés", contre seulement 29,3 % pour les anciens apprentis y travaillant également.

On sait pour autant que les lycéens ont tendance à être plus souvent diplômés. Ils apparaissent ainsi davantage soumis à un déclassement à l'embauche ; 62,7 % des titulaires d'un CAP et 61 % des titulaires d'un BEP sont en 1990 dans cette situation. On a donc une nouvelle confirmation de la situation suivante ; la période de formation à l'école et le titre, s'ils sont de plus en plus essentiels dans la probabilité d'accéder à l'emploi, demeurent encore insuffisants en soi pour être reconnus comme étant "du métier" et accéder à la reconnaissance socio-professionnelle. L'apprentissage est également concerné par ces pratiques de déclassement et de poursuite de la socialisation professionnelle après la période de formation officielle ([25]), mais de manière forcément significativement moindre.

Pour faciliter l'insertion professionnelle des jeunes, leur intégration au sein des entreprises et des collectifs correspondants, on peut dés lors se demander si l'effort prospectif en formation professionnelle ne doit pas avant tout viser à développer en priorité (qualitativement) l'apprentissage et les autres formules d'alternance (même pour les formations dispensées au sein des lycées).

La classification professionnelle des jeunes "insérés" au sein du secteur est relativement ainsi dépendante du mode de formation. Les sortants des lycées sont à nouveau moins bien lotis toutes formations confondues ([26]) ; 61 % d'entre eux travaillant dans le secteur sont considérés, selon l'enquête IVA, comme "manoeuvres" ou "ouvriers spécialisés", contre 27,7 % des apprentis.

La prise en compte de la dimension temporelle

Elargir la temporalité de l'analyse de l'insertion professionnelle est un complément nécessaire et fructueux. On peut apprécier plus efficacement combien de jeunes restent dans la Profession dans le moyen et le long terme.

---

[25] au sens de la période durant laquelle s'effectue l'apprentissage.

[26] il va sans dire qu'une analyse par niveaux de formation d'entrée des jeunes dans la Profession conduirait à une relativisation de ce constat, ne serait-ce que sous l'effet des normes conventionnelles en vigueur.

Cette nouvelle possibilité d'analyse est digne d'intérêt. Le contexte d'allongement et de complexification des trajectoires des jeunes en quête d'insertion justifie cette élargissement de la temporalité d'observation. La nouvelle attention donnée au devenir des jeunes de niveau IV dans le secteur - avec cette question, déjà abordée (cf. 1ière partie), de sa capacité à fixer pareille main-d'oeuvre - demande à terme cette introduction d'une perspective plus longitudinale.

Il s'agit donc de mobiliser des dispositifs d'enquête à l'instar des études justement dites "longitudinales" ou de "cheminement professionnel". Ces études prennent effectivement en compte la dimension temporelle, par l'intermédiaire d'approches retrospectives (regard sur le passé) ou de panels (suivi de "cohortes" dans la durée, avec plusieurs interrogations dans le temps). Le Céreq a développé une expertise en ce domaine ([27]).

Sans user de toutes les "ressources" possibles de ce genre d'enquête, nous nous focalisons ici sur une seule interrogation ; les sortants du système éducatif entrés dans le secteur une année donnée restent-ils dans la Profession au cours des années suivantes ?

Pour répondre à cette question, nous utilisons des données relatives aux sortants des lycées et de l'apprentissage de 1986, interrogés trois ans après.

Parmi les sortants de l'appareil éducatif ayant suivi une formation à un métier de la réparation automobile de 1986, où se trouvent ceux qui parviennent à s'insérer ? Dans quel secteur d'activité exercent-ils leur premier emploi ?

Les résultats "résumés" dans le premier tableau ci-joint montrent que pour le premier emploi, seulement 1/3 des jeunes formés à l'un des métiers de la réparation automobile se trouvaient effectivement dans le secteur. La nature du diplôme sembler jouer sur l'accés à l'emploi dans le secteur ; plus de 50 % des jeunes de niveau BEP se trouvaient dans une entreprise de réparation automobile, tandis que c'était le cas pour seulement 1/4 des jeunes de niveau CAP ([28]).

Mais, dans une perspective longitudinale, ce qui est interessant, c'est bien entendu de voir quelle est la situation de ces mêmes sortants trois ans après la première interrogation, soit en l'occurence en 1989 : cf. second tableau ci-joint.

---

[27] une synthèse des enquêtes du Céreq et portant sur la relation formation-emploi est par exemple faite par F. Defresne et E. Join-Lambert (Freyssinet, dir., 1991).

[28] pour le niveau "supérieur", les effectifs en valeur absolue sont apparus trop faibles pour que l'on puisse dire des choses à son sujet.

("1ER EMPLOI") EN EMPLOI STABLE, EN EMPLOI PRECAIRE ET EN MESURES JEUNES, ET PAR NIVEAUX DE FORMATION (ENQUETE DE CHEMINEMENT DU CEREQ) : EFFECTIFS EN POURCENTAGE.

Secteurs	Diplôme				
	CAP	BEP	BT	BTS	
Agriculture	5,2	4,0	3,4	0	4,8
Industrie	15,4	10,4	14,7	30,3	14,4
BTP	7,8	2,4	3,9	0	6,3
Commerce	10,2	2,4	11,3	5,3	8,3
Transports	8,5	5,9	14,1	6,6	8,1
Autres services marchands	7,2	11,3	10,7	10,5	8,3
Services non marchands	20,4	6,8	10,7	19,7	16,8
Réparation automobile	25,3	56,8	31,1	27,6	33,0
	100	100	100	100	100

SECTEURS D'ACCUEIL DES SORTANTS DU SYSTEME EDUCATIF DE 1986 EN 1989* ("DERNIER EMPLOI") EN EMPLOI STABLE, EN EMPLOI PRECAIRE ET EN MESURES JEUNES, ET PAR NIVEAUX DE FORMATION : EFFECTIFS EN POURCENTAGE.(ENQUETE DE CHEMINEMENT DU CEREQ)

Secteurs	Diplôme				
	CAP	BEP	BT	BTS	
Agriculture	5,1	4,0	3,3	0	4,7
Industrie	13,1	6,9	14,2	30,3	11,9
BTP	7,8	2,4	3,8	0	6,3
Commerce	7,3	0	7,1	5,3	5,6
Transports	7,9	5,9	13,7	6,6	7,6
Autres services marchands	15,0	22,4	10,4	15,8	16,6
Services non marchands	18,8	6,8	7,1	19,7	15,6
Réparation automobile	25,0	51,2	40,4	22,4	31,2
	100	100	100	100	100

* soit 3 ans après leur sortie du système éducatif.

Trois ans après leur sortie, 31,2 % des sortants de 1986 et se trouvant dans une situation d'emploi sont encore dans la réparation automobile : soit un peu moins d'un jeune sur trois qui a un "poste" dans la Profession ([29]).

L'"évasion" est donc réelle, mais n'apparait pas s'aggraver énormément dans le temps. Parmi la "cohorte" des sortants de 1986 étant "insérés", ils sont d'abord 33 % à se trouver dans la réparation automobile, puis trois ans après, 31,2 % (sur un total général qui est relativement stable entre 1986 et 1989). L'essentiel de la "fuite" - que nous avons déjà analysée au sein de la première partie - s'opère donc principalement à deux moments essentiels : une "fuite" en cours de formation (et ceci peut renvoyer à un problème d'orientation scolaire) ; une "fuite" en début de vie active (sur laquelle nous insistons ici). **Les jeunes qui débutent dans la réparation automobile ont certainement plus de chances d'y être encore trois ans après s'ils commencent leur itinéraire professionnel dans le secteur.** Cela ne veut pas dire qu'ils y restent forcément tous. En outre, un certain nombre d'entre eux peuvent être amenées à être mobiles au sein du secteur.

Certes, toutes les personnes présentes en emploi dans le secteur en 1989 n'étaient sans doute pas déjà employées en 1986 ; il existe à l'évidence des mouvements entre secteurs et des jeunes formés aux métiers de la réparation automobile peuvent rejoindre le secteur au cours de cette période, et inversement. Cependant, on peut faire l'hypothèse qu'une bonne partie d'entre eux - ceux finalement qui finissent par faire partie du noyau stabilisé du personnel - parviennent à se maintenir dans le secteur entre 1986 et 1989. Dés lors, tous niveaux de formation confondus, on peut dire que la mobilité extra-sectorielle s'avère limitée. Celle-ci existe à coup sûr, mais elle semble toucher davantage les plus mal loties en termes de diplôme et de qualification - il s'agirait ainsi d'une mobilité prioritairement "forcée", suite par exemple à l'issue d'un contrat de travail précaire ou d'une mesure jeune.

La mobilité extra-sectorielle des jeunes de niveau IV et plus n'est pas pour autant à négliger. La Profession est-elle capable de retenir la main-d'oeuvre particulière de niveau IV ? Même si nous ne possédons pas encore toutes les données statistiques relatives à l'étude de l'insertion professionnelle des jeunes de niveau IV ([30]), la question mérite d'être posée de nouveau ici.

En effet, nous avons vu, à travers les données de l'enquête IVA de 1990, que la "fuite" des jeunes de niveau IV potentiellement insérables dans le secteur était particulièrement forte (cf. supra). Bien que le secteur recrute de plus en plus de personnes de ce niveau de formation (cf 1ière partie), les flux d'entrées restent ces dernières années limités et "réservés" aux plus grandes unités (les concessionnaires en premier lieu). Il semblerait aussi que des sorties se fassent encore à ce niveau de formation dans les premières années de la vie active.

Ces observations plutôt mitigées sont d'ailleurs reprises par certains professionnels, qui

---

[29] on rejoint là l'une des principales intuitions de la Profession, qui consiste à dire qu'il faut au moins former cinq ou quatre jeunes pour espérer en retenir un à terme; en effet, si l'on tenait compte des jeunes formés aux métiers de la réparation automobile qui sont au moment de l'enquête dans une situation de recherche d'emploi ou d'inactivité, on retomberait probablement sur un quotient équivalent.

[30] il sera notamment particulièrement interessant, dans un futur proche, d'avoir des informations sur le devenir des premiers sortants des classes de bac pro maintenance automobile.

estiment que les conditions d'emploi de ces personnes de niveau IV sont demeurées insuffisantes pour qu'elles soient cohérentes, dans une certaine mesure, avec ce nouveau niveau de qualification amené à se développer : conditions en termes de rémunérations, de perspectives de carrière,...

Certes, les enquêtes en entreprise montrent que les "besoins" en qualifications et en professionnalités amènent de plus en plus d'employeurs à valoriser à priori le niveau IV comme voie d'accés aux emplois de "techniciens" procédant de l'innovation technologique et organisationnelle (cf 3ième partie). Certes, ce développement du niveau IV est également à mettre en rapport avec la mise en place de formations plus directement en relation avec ces besoins spécifiques de la réparation automobile (bac pro, CQP). Certes, la dégradation de la situation générale de l'emploi, en particulier au sein de l'industrie en général, diminue les possibilités d'"évasion" et de mobilité extra-sectorielle des jeunes.

Cependant, cela ne doit certainement pas détourner les entreprises de la nécessité qu'il y a pour elles de savoir modifier l'organisation du travail et les conditions de gestion de leur main-d'oeuvre. On verra dans les parties suivantes que cet impératif n'est pas facile à assumer, même pour les concessionnaires membres de puissants réseaux faisant le "forcing" en ce sens.

*
* *

L'analyse de l'insertion des formés aux métiers de la réparation automobile est essentielle, car elle donne à voir le fonctionnement de la relation formation-emploi au sein du secteur de la réparation automobile.

En ce domaine, et de façon globale, les résultats peuvent apparaitre faibles, au regard des effectifs potentiellement insérables dans le secteur chaque année. C'est bien au moins 4 jeunes qu'il s'agit de former pour qu'il en reste au moins un après quelques années.

Au moment où les places se réduisent pour les jeunes (cf. 1ière partie), où les mutations sont considérées comme de plus en plus importantes à gérer (cf. 3ième partie), la Profession peut en venir à se demander s'il n'est pas indispensable aujourd'hui à améliorer l'efficience du dispositif de formation : c'est-à-dire améliorer son "rendement" par rapport aux ressources mobilisées, faire en sorte que l'on forme moins mais plus directement pour les seuls besoins du secteur, vus comme de plus en plus sophistiqués. La mise en scène de ce scénario s'accompagnerait d'une réduction sensible des flux de la formation professionnelle (de niveau V), notamment pour répondre à ce souci d'efficience en cherchant à diminuer les pertes de la Profession en "investissement-formation" et en se focalisant sur une amélioration de la qualité du système préservé ou regénéré (développement du niveau IV). Bref, un scénario un peu de type "eugéniste" : "formez moins, mais formez mieux !" La tentation de prendre cette voie est sûrement grande, mais elle n'est pas, dans sa forme la plus pure et catégorique, forcément souhaitable en soi.

En effet, le scénario esquissé suppose la possibilité d'opérer une sélection de jeunes de meilleur niveau scolaire, ce qui n'est sans doute pas gagné d'avance, au vu du contexte culturel actuel qui pousse une majorité de jeunes (appuyés par leurs familles) à poursuivre le

plus longtemps possible dans les filières dites générales et à se fixer comme objectif minimal l'obtention du baccalauréat et au vu de la concurrence croissante que se font l'ensemble des filières "techniques" pour attirer les autres jeunes de "bon" niveau. La Profession n'est peut-être pas en mesure d'attirer (dans l'immédiat) tous les jeunes dont elle estime avoir besoin, à savoir avec un profil de "bon" niveau scolaire et s'inscrivant dans une situation de véritable projet professionnel pour l'exercice d'un métier relatif à la réparation automobile.

En outre, la mise en oeuvre du scénario en question serait sans doute elle-même inefficace, au sens où elle se traduirait par l'émergence de décalages trop importants avec la réalité du fonctionnement du secteur et le rythme de ses évolutions et de ses apprentissages internes. En effet, il ne serait peut-être pas de bonne augure de "saccager" trop brutalement le niveau V (et en particulier les sections d'apprentissage de niveau CAP). Ce serait remettre en cause des pratiques de gestion de l'emploi bien ancrées dans le secteur, qui reposent sur un usage de l'apprentissage au double titre de la flexibilité et de la sélectivité (cf 1ière partie et notamment tout ce qui a été dit sur la place occupée traditionnellement par la main-d'oeuvre "jeune" dans les entreprises). Ce serait aussi remettre en cause des équilibres locaux reposant sur ce fonctionnement traditionnel de la relation formation-emploi.

Enfin, il est clair que nous défendons l'idée que la Profession ne forme pas seulement pour ses propres besoins. Au stade de la formation professionnelle initiale, il s'agit aussi de raisonner par rapport aux autres secteurs de l'économie qui utilisent des compétences dans le domaine de la réparation automobile et de ses deux grandes branches "professionnelles" (la mécanique et la carrosserie), ainsi que par rapport aux jeunes eux-mêmes (dès lors que l'on fait l'hypothèse que la formation qu'ils reçoivent peut favoriser, au moins pour une partie d'entre eux, leur parcours professionnel, même de nature extra-sectorielle).

Concernant l'élargissement du "besoin" aux différents secteurs de l'économie mobilisant des compétences relatives à la réparation automobile, il en sera question au sein de la dernière section de cette deuxième partie (cf. quatrième section).

En second lieu, il ne faut pas sous-estimer - surtout à l'occasion des réflexions à entamer avec les pouvoirs publics - le rôle hypothétique de remédiation scolaire, voire de remobilisation, que peut éventuellement jouer le passage en CAP ou en BEP pour des jeunes de bas ou moyen niveau scolaire. Il reste toujours un moyen pour eux d'obtenir un titre ou un niveau (plus négociables que le niveau VI), de vivre une première expérience professionnelle, de refaire certains apprentissages de base, de quitter l'univers proprement scolaire sans aboutir trop brutalement sur le marché du travail,... En ce sens, la formation professionnelle initiale n'est pas ici conçue exclusivement pour un secteur pré-déterminé ; elle est destinée à servir aussi les individus qui la suivent.

Si l'on observe d'ailleurs la position relative sur le marché du travail occupée par les "jeunes" (les moins de 25 ans) déclarant être spécialisés dans le domaine de la réparation automobile, on s'aperçoit qu'elle tend à s'améliorer relativement depuis quelques années, au détriment des adultes demandeurs d'un emploi dans le secteur : voir plus avant graphique relatif aux positions des demandeurs d'emploi par grandes catégories d'âge (cf. troisième section) et voir tableau en partie annexe.

Certes, les jeunes représentent la majeure partie des flux d'inscription mensuels à l'ANPE ([31]) : 67,6 % des DEE en Septembre 1992, donnée néanmoins grossie ici en raison du nombre plus fort des inscriptions de jeunes en Septembre, au sortir du système éducatif ou des filières de l'apprentissage. Cela a trait bien sûr au mode de gestion de la main-d'oeuvre "jeune", qui repose sur un principe de dualisation (cf. 1ière partie). Mais, bien que plus "vulnérables" sur les marchés du travail, ils apparaissent en même temps de plus en plus "employables" par rapport à la main-d'oeuvre adulte, se réclamant des métiers de la réparation automobile et étant dépourvue d'emploi, après éventuellement avoir fait partie du noyau stable. Autant leur position relative dans les flux et les stocks de demandes d'emploi s'améliore relativement entre 1984 et 1992 ; alors qu'en 1992, ils forment ainsi 67,6 % des DEE du mois de Septembre, ils en représentaient 81,8 % en 1984 ; pareillement, la part des chômeurs de moins de 25 ans aspirant à un emploi dans le secteur représentaient en 1984 70% des DEFM ([32]) et plus seulement qu'environ 45 % en 1992.
Les jeunes mécaniciens ou carrossiers, en situation de demandeurs d'emploi, sont donc progressivement de plus en plus en meilleure posture par rapport aux adultes. Leur plus grande employabilité ne se réalise pas forcément à l'évidence dans le secteur et dans leur métier de base. Ils bénéficient par ailleurs d'une kyrielle de dispositifs d'aide à l'insertion, sous la forme de stages ou de contrats aidés. On peut néanmoins se demander si dans une certaine mesure et dans un contexte de réduction des places disponibles, les entreprises, quand elles ont la réelle intention d'embaucher une personne pour pourvoir un emploi à durée indéterminée, ne cherchent pas de plus en plus à avoir recours à de la main-d'oeuvre jeune, les adultes disponibles sur le marché du travail leur donnant à voir des "signaux" de plus en plus dépréciés (cf. troisième section).
In fine, on peut donc bien se demander dans quelle mesure un passage dans le système de formation professionnelle initiale peut constituer, pour au moins une partie des jeunes et même sans se concrétiser par une insertion durable dans le secteur, une voie éventuelle de remédiation scolaire, de découverte du monde du travail, facilitant ainsi l'insertion sociale et professionnelle de nombreux jeunes potentiellement catégorisés comme "bas niveaux scolaires". Cet hypothétique rôle social des formations professionnelles initiales n'est sans doute pas à omettre dans les réflexions prospectives à mener localement, à l'heure où n'émergent pas de véritables substituts.

Enfin, les besoins de changement ne sont-ils pas aussi dans le fond au niveau de la formation continue au sein des entreprises ? Les principaux efforts à réaliser aujourd'hui ne sont peut-être plus dans le domaine de la formation initiale, mais plutôt dans celui ayant trait au développement des compétences des personnels en place, à savoir de la formation professionnelle continue...

---

[31] appréciés par les demandes d'emploi enregistrées (DEE) au cours d'un mois.

[32] comprenons les "demandes d'emploi en fin de mois", c'est-à-dire les stocks de demandes d'emploi.

3. LA FORMATION CONTINUE EST MARQUEE PAR UN RETARD GLOBAL ACCRU ET DES PRATIQUES TRES CENTREES SUR LES STAGES COURTS

La formation continue entendue ici est essentiellement celle suivie par les travailleurs de la réparation automobile pour s'adapter à l'évolution des technologies et des organisations. Elle a trait à la question de la maintenance des compétences dans le secteur. Elle concerne donc la problématique de la relation formation-emploi pour la main-d'oeuvre en place (1), qui devient de plus en plus importante dans une période où s'accélèrent les mutations de l'environnement technico-économique.

Dans le domaine de la formation continue, si l'on retient en première analyse celle qui fait l'objet d'une déclaration au titre de la loi sur la formation professionnelle continue (2), le secteur de la réparation automobile investit structurellement peu. Si l'on s'appuie donc sur les données issues des déclarations dites "24/83" et traitées par le Céreq, on s'aperçoit que le secteur est en retard par rapport à la plupart des autres secteurs en termes d'"investissement-formation" et que ce retard s'accroit relativement au fil des années.

Cependant, si l'on tient compte exclusivement des PME, celles de 10 à 49 salariés, le diagnostic prend une toute autre forme. Sur cette classe de taille, le secteur de la réparation automobile devient l'un des secteurs qui engagent le plus de dépenses de formation continue. Le "retard" est donc à relativiser ; il apparait avant tout du à la forte présence structurelle des PME au sein du secteur, les PME dépensant traditionnellement moins en formation professionnelle continue que les grandes entreprises (3). De fait, les stages et les actions de formation sont devenus des modes d'adaption et de développement des compétences au sein des entreprises.

Un autre fait remarquable est alors à mentionner et à expliciter. C'est précisément le fait que les pratiques de formation ainsi "observables" soient essentiellement centrées sur des stages de durée plutôt courte, comparativement à la plupart des autres secteurs. Cette pratique du stage court traduit ce caractère "PMEisé" du secteur, les contraintes que rencontrent les PME pour développer des pratiques formelles de formation (4), les traditions d'adaptation et d'évolution des compétences dans un tel secteur (valorisation de l'apprentissage par la pratique et l'imitation, l'acquisition de "tours de main"...). Pareille pratique concerne par ailleurs toutes les catégories socio-professionnelles, avec une inégalité catégorielle relativement moins

---

(1) notamment la main-d'oeuvre issue du noyau stable, dont il a été question dans la première partie.

(2) qui n'est bien sûr qu'une partie de la formation organisée au sein des entreprises, en particulier au sein d'un secteur de la réparation automobile qui valorise traditionnellement l'apprentissage par l'expérience et la transmission sur le lieu de travail et use ainsi de pratiques de formation plus "informelle", n'étant pas pris en compte dans le cadre des déclarations de dépenses de formation continue...

(3) on sait notamment que la loi de 1971 sur la formation professionnelle continue a pu se révéler inadaptée aux modes de fonctionnement des PME (Verdier, 1990).

(4) contraintes qui tournent qui tournent autour de la tension entre l'impératif de souplesse et la capacité à "libérer" du personnel durant les heures de travail.

prononcée par rapport aux autres secteurs et une fréquence de stages plus élevé, excepté le cas des "ouvriers non qualifiés", parmi lesquels se trouvent d'ailleurs les jeunes encore en cours de formation et d'insertion.

Du coup, il apparait important de valoriser une politique de stages courts pour développer la formation continue. Aussi, pour répondre à cet enjeu de plus en plus vécu comme essentiel (5) à l'heure où les mutations technico-économiques sont importantes et où l'on procède à des embauches de jeunes diplômés, s'agit-il probablement - en tout cas dans un premier temps - d'aller à l'encontre de ce qui est proposé normativement comme efficace dans la grande entreprise industrielle en phase de modernisation, à savoir le stage long qualifiant. Une meilleure organisation de la "logistique" de la formation continue semble à cet égard constituer un axe potentiel de développement pour la branche.

Un tel axe de développement est d'ailleurs d'autant plus nécessaire aujourd'hui que les besoins en formation continue s'accroissent rapidement pour une part croissante des personnels en place (salariés ou artisans). Ces besoins sont en effet non-négligeables dans le cours d'une période de mutation qui conduit à redéfinir les "qualités" qui leur sont demandées et en particulier dans la "tranche" artisanale du secteur, celle qui n'a pas les moyens de rentabiliser une embauche de jeunes diplômés au niveau IV, ni d'ailleurs (encore) la disposition "culturelle" nécessaire. La dégradation de la position relative des personnes "adultes" (âgés de plus de 25 ans) au détriment de la population "jeune" montre qu'elles deviennent moins "employables" dés lors qu'elles se retrouvent sans emploi. Cette évolution atteste donc implicitement, dans une logique préventive, l'enjeu qu'il y a d'adapter et de faire évoluer les qualifications professionnelles des personnels en place. Il s'agit alors, du point de vue de l'appareil de formation, d'imaginer un appareil de formation se basant sur l'organisation de stages ou d'actions de formation de durée courte ou proches du lieu de travail, mais en même temps capable d'atteindre cet objectif qualificationnel. En ce sens, la réflexion prospective ne peut porter seulement sur les "premières formations", mais aussi sur la formation organisée au sein des entreprises pour leur personnel.

Un retard global qui s'accroit, mais qui masque une belle performance au niveau de ses PME

Comme nous l'avons précisé en préliminaire, nous ne prenons en compte ici que la formation professionnelle continue, telle qu'on peut l'apprécier à partir des dépenses déclarables au titre de la loi. La formation dans l'entreprise ne se réduit jamais évidemment à ces opérations formelles de formation. D'autres actions, occasionnant éventuellement des coûts pour l'entreprise, seraient à prendre également à compte. Il s'agit de pratiques de formation "sur le tas" ou par l'expérience ou par imitation (6), dans le cours du travail ou à partir de recherches ou de contacts personnels. Ce sont des pratiques de formation informelle, à l'évidence

---

(5) en tout cas par une majorité croissante d'entreprises de la réparation automobile (cf. parties suivantes du rapport).

(6) imitation du "compagnon" expérimenté par le jeune en formation ou du collègue de travail ou membre d'une autre unité par le biais d'échanges de savoirs et d'idées.

valorisées dans un secteur où la référence à la notion de métier est prégnante et où l'artisanat reste bien implanté, à l'instar de la réparation automobile.

Au niveau de la formation professionnelle continue faisant l'objet des déclarations dites 24/83, le secteur occupe seulement le 29 ième rang en termes d'effort de formation - si l'on prend comme indicateur le taux de participation financière, calculé par rapport à la masse salariale - sur 38 secteurs : avec 1,84 % en 1989/1990, contre 2,89 % pour l'ensemble des activités et 2,91 % pour l'ensemble du tertiaire (cf. annexe). Le niveau moyen de dépenses par salarié le met au 25 ième rang, avec 2 121 francs. Le taux de stagiaires n'atteint que 20,8 % en 1989/1990, contre 36,1 % pour l'ensemble des activités. En postulant qu'il existe un "effet vertueux" de la formation, on peut dire que le secteur est donc à prime abord en "retard".

D'un point de vue dynamique, ce "retard" tend même à s'accroître au cours du temps. L'examen de l'évolution des caractéristiques de formation au sein de la réparation automobile (1980-1990) montre que l'effort de formation continue consentie par les entreprises du secteur est passé de 1,28 à 1,84 % de la masse salariale, contre 1,83 % à 2,89 % pour l'ensemble des activités. Aussi, le "retard" s'est-il bien accru ces dernières années, malgré un développement certain des investissements en la matière, souvent en accompagnement des modernisations technologiques et organisationnelles des ateliers : cf. tableau en annexe.
On peut dire que les entreprises de réparation automobile ont globalement un "retard" de dix années pour les efforts de formation consentis par rapport à l'ensemble des activités. Le secteur a vu sa position relative "se dégrader" en dix ans. 12 secteurs sur 38 faisaient moins bien que lui en 1980 ; il n'y en a plus que huit qui sont dans ce cas en 1989.
Certes, l'année 88/89 a semblé constituer une amorce de retournement de la tendance : augmentation de l'effort de formation, amélioration appréciable de la position relative du secteur... Mais, dés la "saison" 89/90, on retrouve pratiquement les ratios de 87/88. Cela montre que le volontarisme - peut-être prononcé au cours d'une période donnée - ne peut à lui seul modifier fondamentalement et rapidement les pratiques structurelles de gestion de la formation. Il doit être permanent et s'appuyer sur les pratiques dominantes du secteur, centrées sur les stages courts (cf. infra).

D'autres ratios convergent pour montrer cette évolution relativement défavorable :
- le ratio heures stages / salariés, qui est un indicateur de l'espérance de formation par salarié: il passe seulement de 6,1 heures en 1980 à 8,0 heures en 1989, alors qu'au niveau inter-sectoriel il passe de 9,8 heures à 14,4 heures.
- le ratio nombre de stagiaires / salariés : il tourne autour des 18 % entre 1980 et 1985, puis autour des 20 % par la suite. En valeur absolue, à l'image des effectifs salariés, les effectifs en formation apparaissent stables : autour de 30 000 - 32 000 chaque année. Au niveau inter-sectoriel, le taux de stagiaires s'élève en 1989 à 30,1 %, contre 20,8 % pour la réparation automobile.
- sur longue période (1975-1989), le secteur a vu accroître sensiblement son "retard" par rapport à la plupart des autres secteurs. Le taux de stagiaires n'a que très peu évolué : + 28%. Deux autres secteurs seulement font moins bien en quelque sorte : industries de la viande et du lait (+ 20 %), industrie du cuir et de la chaussure (+ 24 %). Le secteur du transport est à égalité (+ 28 %).

Cette position relative défavorable par rapport à l'ensemble des activités est néanmoins à nuancer sur au moins deux points.

Il est d'abord à noter une moindre inégalité d'accés à la formation selon les catégories socio-professionnelles. Le lecteur pourra se reporter au tableau inséré en annexe comparant l'accés à la formation des différentes catégories socio-professionnelles (appréhendées en cinq postes) pour la réparation automobile et l'ensemble des secteurs d'activité.
Comme les autres secteurs, cette inégalité existe certes de fait ; elle profite principalement aux techniciens et agents de maîtrise (TAM) et aux cadres, ces salariés formant 35,2 % des personnes ayant suivi au moins un stage en 1989, alors qu'ils ne représentent que 24,8 % des effectifs salariés (7). Néanmoins, l'inégalité ainsi constatée est relativement moins prononcée qu'ailleurs. Les "ouvriers qualifiés" ne sont pas "lésés" pour ainsi dire ; au contraire, ils représentent 39,4 % des effectifs en formation, contre 37,9 % des effectifs salariés. Cette situation est sans doute à mettre en correspondance avec l'importance traditionnelle que possède cette catégorie dans les organisations du travail (fondées classiquement sur la référence à des métiers et un principe d'autonomie relative) et la mobilisation des savoirs et savoir-faire inhérents aux ateliers (au vu de leur caractère "stratégique" pour l'accomplissement des actes d'entretien et de réparation de véhicules évoluant au plan technique).
Par ailleurs, rappelons que parmi les ouvriers non qualifiés, se trouvent les jeunes en formation initiale et en cours d'insertion professionnelle : apprentis ou bénéficiaires d'une mesure "jeune" (à l'instar d'un contrat de qualification), donc amenés certainement à être moins concernés par les stages ou actions de formation à l'initiative des entreprises et destinés principalement aux salariés "expérimentés" dans une optique de maintenance qualificationnelle. De plus, l'écart en faveur des TAM et cadres est loin d'avoir la même ampleur par rapport à ce qui est observé pour l'ensemble des activités. C'est surtout en fait la catégorie des employés qui apparait relativement négligée : du point de vue de la réparation automobile, c'est dans cette catégorie que l'on trouve les professions les moins "stratégiques" et les plus "interchangeables" (pompistes, employés administratifs...).

La seconde nuance à formuler est certainement encore plus importante, dans la mesure où elle montre qu'au niveau de la tranche des PME prises en compte (entreprises de 10 à 49 salariés), le secteur de la réparation automobile n'apparait plus si mal loti relativement. **Au niveau de cette classe de taille, le secteur investit plus en formation professionnelle continue que la moyenne de l'ensemble des secteurs de l'économie.**
Il existe certes un effet "taille", comme du reste partout ailleurs. Plus l'unité est grande, plus son effort en termes de participation financière a des chances d'augmenter ; pour les entreprises de réparation automobile de 10 à 19 salariés, l'effort de formation s'élève en moyenne à 1,42 % (soit un taux moyen proche du minimum légal), tandis que pour celles de plus de 500 (8), il se monte à 2,33 %.
Cependant, cet effet taille reste dans l'ensemble minoré par rapport à la plupart des secteurs. Pour les entreprises du secteur comprenant entre 10 à 49 salariés, l'"investissement-formation" s'avère supérieur à la moyenne inter-sectorielle. 11,5 % des salariés des entreprises de 10 à 19 salariés et 17,8 % des salariés de celles de 20 à 49 salariés ont bénéficié d'au moins un stage de formation en 89/90 dans le secteur, contre respectivment 7,5 % et 10,0 % si on prend l'ensemble des activités. Seuls six secteurs font mieux que la réparation automobile pour les

---

(7) selon les données des déclarations 24/83, traitées par le Céreq, portant sur les entreprises soumises à l'obligation des 1,2 % pour la formation, néanmoins au moment de l'enquête pris en compte ici : c'est-à-dire les entreprises d'au moins dix salariés et leurs effectifs (environ 150 000 salariés).

(8) à l'évidence très peu nombreuses dans le secteur.

entreprises de 10 à 19 salariés ; seuls deux secteurs (pétrole et gaz, organismes financiers) font mieux pour celles de 20 à 49 salariés.
C'est donc à partir des entreprises de 50 salariés et plus que le "retard" apparait et se creuse progressivement (9). De fait, ce "retard" est donc bien à relativiser, dans la mesure où le secteur de la réparation automobile, structurellement composé en majorité de quantités de petites et moyennes entreprises, fait partie de ceux qui investissent en formation relativement le plus.

Cela ne veut pas dire évidemment qu'il n'y a pas lieu de vouloir développer la formation professionnelle continue dans le secteur. A l'heure où les mutations de l'activité de la réparation automobile ne sont pas négligeables (cf. 3ième partie), les besoins demeurent sans doute importants. De plus, il n'est pas sûr que les entreprises de moins de 10 salariés puissent faire de la formation continue comme celles concernées ici obligatoirement par le 1,2 %. On connaît les contraintes qui entravent l'effort de formation des (très) petites entreprises : manque de disponibilité, éloignement des structures de formation, "modèle du stage" porté implicitement par la formation professionnelle continue et éloigné des façons traditionnelles de travailler et d'apprendre, contraintes de rentabilité,...(10). De fait, les bénéficiaires des actions de formation continue se situent principalement dans les entreprises de plus de 10 salariés. On observe que les artisans - et à fortiori les personnels qu'ils emploient - sont encore peu nombreux à chercher à se recycler ou se perfectionner pour suivre l'évolution technologique actuelle et prochaine (11). La carence "formative" dans bon nombre d'entreprises artisanales, ainsi qu'au moment où les entreprises deviennent elles aussi soumises à une obligation en matière de formation continue, invitent à réfléchir aujourd'hui sur un mode de développement de la formation, adapté à ce "monde" artisanal.

Par ailleurs, il est probable également que cette réflexion doit être menée de concert pour les entreprises ne faisant pas partie d'un réseau - qui d'ailleurs sont pour une grande partie d'entre elles des entreprises artisanales. Les concessionnaires et dans une moindre mesure les agents - parfois de façon sélective - sont de plus en plus formés par les constructeurs - bien qu'une partie du ticket d'accés aux actions de formation soit en partie payant ; de plus en plus contraints à faire de la formation, ils choisissent naturellement celle que les constructeurs organisent à l'intérieur des "réseaux" (cf. troisième partie). Le besoin à couvrir concernerait davantage les autres entreprises de la réparation traditionnelle (hors des réseaux). Déjà, bien

---

(9) par exemple, ils sont 27,8 % les salariés des entreprises de 199 à 500 salariés à avoir bénéficié d'au moins un stage de formation en 1989 dans le secteur, contre 36,1 % pour la moyenne inter-sectorielle.

(10) ces aspects bien connus furent souvent plus ou moins explicités par les professionnels, notamment de ces petites entreprises, conscients de l'importance de l'enjeu de la formation professionnelle, mais avouant toutes ces difficultés qu'ils rencontrent lors de leur effort de formation ou qui les en détournent.

(11) c'est le cas de quelques entreprises artisanales "visitées", même s'il semble que leur rapport à la formation commence à changer (il suffit parfois d'un stage ou de quelques stages perçus comme réussis pour modifier les attitudes de l'artisan à son égard ; voir à ce sujet quatrième partie) ; de manière générale, le "déficit" pour les unités artisanales semble appréciable ; par exemple, à la fin des années 80, sur 35 000 artisans de la réparation automobile, seuls 1600 d'entre eux et 2000 de leurs "compagnons" auraient demandé le bénéfice d'un "fonds d'aide à la formation", qui aurait été mis en place à leur intention dans une optique d'adaptation de leurs compétences aux mutations technologiques.

sûr, on note ici ou là l'organisation de stages plutôt montés à leur intention. Or, (12) quantités de stages sont fréquemment programmés, puis annulés faute de candidats pour y participer ou faute de retraits (suite par exemple à des contraintes d'activité n'autorisant pas la libération de l'artisan ou de ses compagnons) ; la majorité des autres fonctionnent avec le minima, c'est-à-dire avec le seuil minimum nécessaire à leur justification et à leur rentabilisation, et tendent à concerner principalement toujours les mêmes entreprises (une sorte de phénomène d'"abonnement" en quelque sorte). De façon générale, ces entreprises éprouvent donc des difficultés pour se mobiliser sur des actions de formation de nature formelle.

Cela est d'autant plus vrai quand il s'agit d'actions de formation se déroulant hors des lieux de travail et d'une durée dépassant une journée. Développer la formation continue au sein de la réparation passe certainement par la mise en place d'actions de formation organisées à proximité des ateliers et surtout de durée raccourcie (13). La poursuite de l'analyse des données sectorielles sur la formation professionnelle continue montre d'ailleurs que les pratiques dominantes restent fortement marquées par la mise en oeuvre de stages courts.

Des pratiques de formation continue centrées sur le stage court

Il s'agit en effet de mettre l'accent sur ces pratiques dominantes au sein du secteur de la réparation et du commerce de l'automobile, centrées sur le stage court. C'est en comprenant le sens de ces pratiques et en tirant partie de leurs potentialités que la Profession peut se permettre, à notre avis, de concevoir un programme réaliste et cohérent de développement de la formation continue, notamment à destination des petites entreprises de la réparation traditionnelle, et éventuellement de trouver un "levier" efficace à ce développement (car usant des pratiques de construction et d'évolution des compétences en vigueur dans la Profession).

Divers ratios attestent ce mode spécifique de conception et d'organisation de la formation continue au sein de la réparation automobile :
- le pourcentage des entreprises ayant eu des stagiaires est d'abord étonnament élevé par rapport à la faiblesse globale de l'investissement-formation. 65,7 % des entreprises de réparation automobile ont eu au moins un stagiaire en 1989. Dans le tertiaire, seuls les secteurs de location-crédit bail immobilier, des assurances, des organismes financiers (activités "typiques" demandant aux salariés une adaptation permanente de leurs compétences par le biais de stages), ainsi que les services non marchands (qui disposent à l'évidence de marges de manoeuvre plus étendues) font mieux. Ce pourcentage élevé associé à un investissement plutôt limité est un signe en fait de l'usage préférentiel de stages peu coûteux et de moindre durée.
- ce constat est vérifié quand on prend en compte directement la durée moyenne de formation. Dans le secteur de la réparation automobile, cette durée est en effet relativement faible : 38 heures en moyenne. Trois secteurs seulement font moins bien : industries de la viande et du

---

(12) et ce fait nous a été communiqué maintes fois au cours des entretiens en région.

(13) et cette hypothèse ne concerne sans doute plus ici exclusivement les MRA et carrossiers, mais aussi les agents certes tendanciellement plus formateurs en raison de leur appartenance à un réseau, mais confrontés à des difficultés organisationnelles analogues, et éventuellement également les concessionnaires, non seulement de petite et moyenne taille, mais aussi ceux usant des mêmes pratiques traditionnelles d'adaptation des compétences reposant sur des apprentissages concrets et par imitation dans le cours du travail.

lait (37 heures), commerce de gros alimentaire (35 heures), hôtels-cafés-restaurants (31 heures). Un autre secteur en fait autant : imprimerie-édition. De fait, l'espérance de formation par salarié de la réparation automobile reste médiocre : 8 heures de formation en 1989.

Au total, le secteur est bien caractérisé à la fois par des pratiques de formation formelle centrées sur des stages tendanciellement plus courts que dans la plupart des autres secteurs et par un usage répandu de ces pratiques : près de 2/3 des entreprises ont eu des stagiaires en 1989. **La question est donc de savoir comment tenir compte de ces pratiques traditionnelles dominantes et faire en sorte qu'elles soient porteuses en terme de développement de la formation continue.**

Tenir compte ainsi de la tradition n'est sûrement pas une attitude passéiste. En effet, les pratiques de formation centrées sur les stages courts apparaissent cohérentes avec les logiques traditionnelles d'apprentissage et d'évolution des compétences dans le cours de la vie professionnelle. Elles sont en mesure de participer au renouvellement des "tours de main" qui font la qualification des travailleurs des ateliers, à leur recherche prioritaire de "trucs" pour opérer efficacement et rapidement les entretiens et les réparations dans une optique adaptative. Elles viennent ainsi suppléer les modes de construction des compétences dans les ateliers (14), d'imitation, d'échanges entre collègues d'un même atelier ou entre garages différents, d'adaptation sur le lieu de travail (15). Enfin, les stages courts ou rapprochés des lieux de travail sont seuls à même de dépasser les contraintes rencontrées par les petites entreprises, en particulier de désorganisation et de trop grand manque à gagner, lorsqu'elles aspirent à user de la "ressource" formation professionnelle continue.

En ce sens, l'enjeu est bien probablement de se servir de ces formes dominantes pour la promouvoir et la développer à terme.

Une nouvelle logistique qui s'impose pour la formation professionnelle continue

Les entreprises du secteur de la réparation automobile développent des actions de formation centrées sur les stages courts et, dans une perspective élargie, l'apprentissage par l'initiation et la pratique du métier de mécanicien ou de carrossier. Au moment où l'évolution technologique apparait de plus en plus rapide aux yeux des professionnels et demande un recours plus intensif à la formation pour s'approprier des données de plus en plus "théoriques" et des "tours de main" de plus en plus diversifiés - avec l'hétérogénéité croissante des modèles, des marques et de la façon de les entretenir et de les réparer -, le développement de la formation continue doit certainement passer par ces formes de pratiques. Le message est adressé aux unités les plus grandes (concessionnaires) et surtout aux petites entreprises, notamment artisanales et surtout sans panonceau (ou rattachement à un réseau de constructeur

---

(14) même si elles apparaissent de plus en plus nécessaires indépendamment de ces pratiques informelles de formation dans le cours du travail, à l'heure où le besoin de développer de nouvelles connaissances "théoriques" et technologiques se fait apparemment ressentir.

(15) cf. le succés apparent des "stages" de démonstration-adaptation organisés par les fabricants de peinture auprès des petites entreprises, ces actions de formation/information se déroulant parfois directement dans les ateliers.

ou d'importateur ou à un réseau de réparation) (16). C'est d'ailleurs sans doute le seul moyen de mobiliser toute une population de chefs d'entreprise (17) vers la pratique de pareille formation professionnelle continue, dépassant la seule formation sur le tas (18).

Cette orientation plus grande, voire systématique, vers l'organisation de stages courts et organisés le plus prés du "terrain" suppose une adaptation "logistique" du système de formation continue de la branche. Il s'agit en effet, à notre avis, d'être capable de mettre en place des programmations plus souples, de concevoir des stages ou des modules de formation ne dépassant pas une journée, de faire émerger et de promouvoir une pédagogie plus en lien avec les préoccupations quotidiennes des (petites) entreprises : formations dans le cours du travail ou articulées à lui et se déroulant à proximité (dans la zone locale concernée), valorisation des expériences d'enseignement à distance, relance du concept de "formation itinérante" (19). Ce type d'adaptation est certes sans doute coûteux pour l'appareil de formation continue. Il s'agit pourtant - du moins le croyons nous - du "prix du décollage" à assurer : car le modelage d'actions de formation adaptées aux véritables besoins et pratiques des entreprises (20) doit avoir à terme un "effet multiplicateur" (21).

L'idée-force de cette logistique formative à mettre en oeuvre et à déployer (22), c'est en fait savoir tirer parti des pratiques existantes ou souhaitées par et dans les entreprises de la réparation automobile. Concrétement, savoir mettre en corrélation apports potentiels du système de formation continue et traditions et pratiques de terrain en matière de formation et d'adaptation des compétences, en systématisant les stages courts et proches des ateliers et des organisations du travail. Sans doute plus que dans tout autre acte de gestion, dans le domaine de la formation continue, on ne développe jamais une politique et des pratiques correspondantes en faisant totalement table rase du passé et des expériences accumulées. En clair, **la "modernité" a tout à gagner en se servant habilement de la tradition**.

---

(16) MRA ou carrossiers qui ne bénéficient pas de l'infrastructure formative d'un constructeur et pour lesquels le recours à la formation continue peu fréquent ou absent.

(17) population éventuellement en partie réticente a priori pour s'engager dans des actes formatifs pour elle-même, pour des raisons probablement autant liées à des contraintes organisationnelles qu'à des phénomènes d'angoisse et de peur devant les remises en cause que ces actes peuvent susciter.

(18) devenue sans doute insuffisante dans un contexte de complexification et d'abstraction technologiques accrues, ou en tout cas representé comme tel (cf. troisième partie).

(19) des formateurs sillonnant les territoires avec leurs matériels pédagogiques par exemple.

(20) ce qui suppose, de la part des managers institutionnels de la formation de la branche, notamment au niveau local, une capacité à les repérer et à les diagnostiquer (et aussi, à l'évidence, à les pénétrer).

(21) les entreprises qui font "l'apprentissage" de la pratique de la formation professionnelle continue en seront effectivement éventuellement plus demandeuses.

(22) il s'agit parfois d'un renforcement à opérer, car les pratiques observables dans certaines localités semblent aller déjà dans ce sens.

Promouvoir, faire l'apologie des stages "courts", c'est aller à l'encontre des formes dominantes, pour ne pas dire des modes, pourront dire certains. C'est sans doute s'écarter des stéréotypes liées à la formation (23), s'affranchir des conventions sociales contemporaines, qui insistent souvent aujourd'hui sur la nécessité de développer en priorité des stages longs "qualifiants" (faisant éventuellement l'objet d'une certification), considérées comme plus efficaces autant pour l'entreprise que pour les individus (24). Pour un secteur comme la réparation automobile, marqué par l'"empreinte" artisanale, ainsi que par des besoins d'acquisition et d'évolution rapides des compétences, une telle politique se fondant sur l'organisation de stages longs serait certainement vouée à l'échec (25).

Par ailleurs, tenir compte des pratiques d'apprentissage et d'adaptation des compétences des entreprises de la réparation automobile et adapter la logistique formative en conséquence, c'est encore au plan des institutions de la branche être en mesure de développer deux types de capacité à l'interne. D'une part, il s'agit de savoir être effectivement proche des entreprises et de leur zone d'implantation sur le territoire, afin de repérer et de suivre leurs besoins en formation continue (26). D'autre part, il importe de savoir également gérer la question de la contradiction qui existe inévitablement entre une logique de branche, incitant à rationaliser les investissements, et des logiques "individuelles" d'entreprises, justifiant le recours à des réflexions et des actions spécifiques.

Il convient en ce sens de prendre garde à ne pas définir et mettre en oeuvre une politique et des pratiques éloignées du "terrain" et de sa diversité. Cela suppose de la part de l'organisme de formation de savoir s'affranchir des seules logiques de rationalisation et de planification, qui président au fonctionnement ordinaire de tout organisme semblable, en renforcant sa capacité à la flexibilité. Cela suppose également de prendre en charge les surcoûts pouvant être liés à la mise en place d'une telle logistique formative (au regard de la multiplicité des actions à proposer, de la proximité recherchée et de la souplesse de montage induite).

Un nouveau système répondant souplement à une double logique de maintenance et de recomposition des qualifications

---

(23) stéréotypes qui proviennent d'ailleurs peut-être avant tout de la grande entreprise du "monde industriel", en particulier dans sa phase récente de modernisation/restructuration/reconversion.

(24) respectivement dans une logique de meilleure compétitivité et dans une logique de transférabilité de la qualification sur le marché du travail.

(25) déjà, nous l'avons laissé entendre précédemment (cf. supra), il est fréquent d'entendre beaucoup d'artisans se plaindre des stages qui sont montés actuellement ; considérés à la fois comme trop longs, trop abstraits et trop contraignants (au vu des déplacements occasionnés), ils entrent de leur point de vue en partie en contradiction avec leurs pratiques quotidiennes.

(26) ce qui suppose de nouveau une capacité à définir ces besoins et à aider les entreprises à les découvrir et à les traduire en pratiques de formation ; au lieu simplement d'aller à la rencontre des entreprises, il s'agit donc peut-être aussi de réaliser des interventions en leur sein et de leur transférer des méthodologies d'approche des besoins de formation ; n'est-ce pas là aussi l'un des rôles d'une institution de branche s'occupant de formation et par là même l'une des compétences à maîtriser pour les conseillers en formation continue de la Profession ?

Pareil système de formation professionnelle continue est pourtant novateur, puisqu'il s'agit aussi de s'appuyer sur l'hypothèse suivant laquelle les entreprises ne peuvent plus désormais compter uniquement sur leurs ressources internes d'auto-apprentissage ou les échanges informels qu'elles ont entre elles pour s'adapter à l'évolution technico-économique de leur environnement. Le scénario le plus souhaitable est sans doute de parvenir à construire un système en mesure d'assurer une "maintenance" des compétences des personnels qui soit permanente et adaptée au monde de la réparation automobile et à ses modes de fonctionnement. Il est d'ailleurs probable que le développement des stages courts demande aussi des personnels "au fait" de leur qualification professionnelle, promptes à réaliser ces apprentissages rapides et "modularisés". Cela suppose des personnes ayant déjà acquis un bon "bagage" technique (en termes de savoirs et savoir-faire) et prêts psychologiquement à s'engager dans de tels actes formatifs. Cette condition renvoie donc à la question des niveaux de formation de base des personnels et à celle de la "qualité" des recrutements à opérer : développement du niveau IV, amélioration du niveau V (27)... De ce point de vue, il y aurait en fin de compte cohérence en quelque sorte entre amélioration du système de formation initiale et développement des stages courts en formation professionnelle continue (28).

Cependant, l'unique référence à cette logique de maintenance des compétences de personnels prêts à suivre en permanence des stages n'est certainement pas suffisante pour envisager aujourd'hui l'avenir. Dans beaucoup d'entreprises, en particulier de petite et de très petite taille, l'enjeu, au vu de l'état actuel des problématiques en gestion des ressources humaines, c'est encore de se placer dans une perspective de (re)qualification, donc dans le cadre d'une temporalité élargie relativement au simple enjeu de maintenance. Il ne s'agit pas de rompre à l'évidence avec le projet d'une formation continue "qualifiante" (29), éventuellement "diplômante". Un tel projet est d'ailleurs inscrit logiquement dans certaines pratiques émergentes ou en voie de l'être : recrutement dans les concessions et les succursales de jeunes diplômés de niveau IV ayant potentiellement plus d'aspirations à l'évolution technique et promotionnelle, formations "qualifiantes" inhérentes aux différents réseaux et destinées en particulier aux "meilleurs" compagnons (cas de la formation COTECH du réseau Renault, qui est devenue une référence, dépassant même d'ailleurs les "frontières" de ce réseau), développement éventuel des certificats de qualification professionnelle (CQP) pour les adultes...

Se placer dans une telle perspective qualificationnelle n'a sans doute pas en outre exclusivement un caractère de développement des potentiels des personnes "prometteuses". Il s'inscrit surtout aujourd'hui dans la capacité pour de nombreuses entreprises de réparation automobile à faire évoluer sensiblement leurs compétences internes - celles des salariés, mais aussi celles des artisans. Ce projet de recomposition des qualifications ou de requalification

---

(27) il y a là l'idée suivant laquelle des jeunes mieux formés sont plus à même de suivre des stages de durée courte ; voir aussi tout ce qui a été dit jusqu'ici sur la tendance à voir monter le niveau de qualification des jeunes insérés dans le secteur.

(28) on ne peut certainement pas penser d'ailleurs les "premières formations" sans se référer aux pratiques de formation continue et plus largement d'adaptation des compétences des entreprises ; les unes vont de moins en moins sans les autres.

(29) que l'on peut empiriquement distinguer de la simple formation adaptative de maintenance.

pour ainsi dire, qui demande aussi une référence à une temporalité allongée, semble d'ailleurs constituer un enjeu de plus en plus prépondérant autant pour les entreprises que pour les individus eux-mêmes.
Beaucoup de chefs d'entreprise ont pu par exemple nous l'affirmer au cours des enquêtes en région. Se lançant parfois dans la réalisation de pareil projet, ils sont en tout cas de plus en plus conscients de son enjeu. Ils sont d'ailleurs de plus en plus nombreux à utiliser l'expression "investissement en compétences" ou "investissement en formation", révélatrice d'un changement d'attitude et d'une tendance à considérer leur efficacité économique comme étant conditionné à terme par cet investissement (30).

De plus, la logique de recomposition des qualifications professionnelles apparait aujourd'hui également de plus en plus essentielle si l'on prend également conscience de la fragilisation croissante de toute une partie du "noyau stable" des personnels des entreprises. Cette fragilisation est à mettre en relation avec les changements technologiques et économiques relatifs à l'activité de réparation automobile et les interprétations qu'en font de plus en plus les chefs d'entreprise ; au fur et à mesure que ces changements prennent de l'ampleur, ils en viennent à vouloir constituer des équipes de "jeunes", considérés comme plus "dynamiques" et plus "évolutifs", et donc comme potentiellement plus réactifs à ces changements. Dans un nombre croissant de firmes, toute une partie des personnels des ateliers est de plus en plus considérée - de façon plus ou moins implicite - comme "non-formable" ou "non-adaptable" aux évolutions. Certes, il ne semble pas qu'actuellement l'on assiste à de véritables opérations de substitution de main-d'oeuvre "jeune" à de la main-d'oeuvre "expérimentée" (31). Cependant, dés lors qu'une personne, artisan ou compagnon, "victime" de cette forme de stigmatisation, se retrouve sans emploi, il semble qu'il lui est de plus en plus difficile de se réinsérer dans le secteur.
L'analyse des données de l'ANPE montre d'ailleurs, comme nous l'avons déjà signalé (cf. deuxième section), une dégradation de la position relative des demandeurs d'emploi âgés de 25 ans à 49 ans (déclarant une profession concernant l'activité de réparation automobile) au profit essentiellement des jeunes. Alors que les DEFM diminuent de façon sensible entre 1984 et 1992, les DEFM relatives aux adultes passent de 12 697 en Septembre 1984 à 19 702 en Septembre 1992 ; elles représentent alors 46,6 % de l'ensemble des DEFM, contre seulement 23,9 % en 1984. Le graphique ci-joint montre bien cette évolution défavorable aux demandeurs d'emploi adultes.
On peut faire ainsi l'hypothèse de représentations qui tendent à leur être de plus en plus défavorables. Au sein de la réparation automobile, un demandeur d'emploi non "réputé" localement au plan professionnel aurait ainsi de moins en moins de chances de retrouver un

---

(30) et sa "valeur" intrinsèque, ce qui les rend aussi plus exigeants pour la "qualité" des actions de formation qu'on leur propose.

(31) au contraire, comme nous l'avons vu au sein de la première partie, les personnels en place ont tendance à être plus "attachés" à leur entreprise et les places réservées aux jeunes entrants dans le secteur ont tendance quant à elles à se réduire quantitativement ; en fait, les observations chez les concessionnaires montrent des réorganisations internes qui accompagnent la mise en oeuvre des nouvelles technologies et se traduisent par une affectation des mécaniciens considérés comme les moins "évolutifs" sur les tâches les plus polyvalentes et les plus simples (d'entretien courant et rapide) ; voir à ce sujet les développements de la troisième partie.

emploi dans sa profession originelle (32). On se trouve ainsi devant une situation paradoxale - commune à de nombreux secteurs du reste : d'un côté, des demandeurs d'emploi adultes de plus en plus nombreux et des entreprises affirmant leurs grandes difficultés pour recruter de la main-d'oeuvre qualifiée, quand elles ne veulent pas ou ne peuvent pas user de pratiques de débauches (33).

---

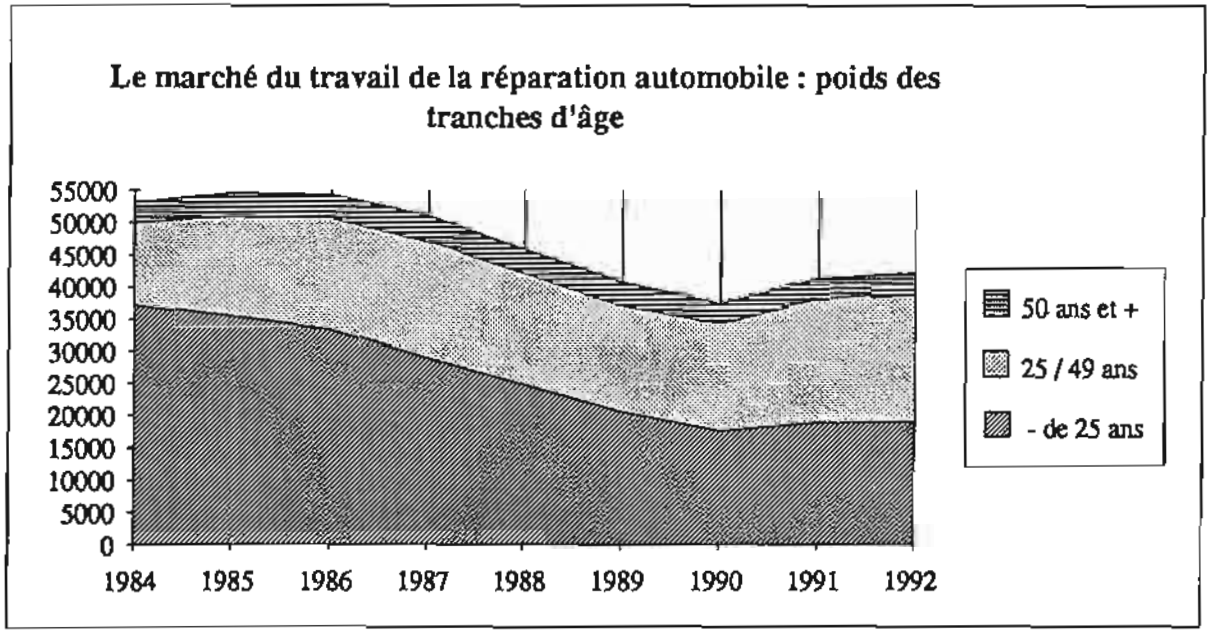
(32) ce processus prend d'ailleurs sans doute un caractère pervers, car l'individu, au fur et à mesure que sa période de chômage s'allonge, voit son savoir-faire se déprécier et son problème d'exclusion s'aggraver.

(33) cela montre que l'expression "difficulté de recrutement" se saisit avant tout dans un sens qualitatif, et non quantitatif (Education-Economie, 1992).

Le marché du travail de la réparation automobile entre 1984 et 1992
Données brutes et en % - mois de septembre
(France entière)

	DEE cat1	dont - de 25 ans		DEFM cat1	- de 25 ans		25 / 49 ans		50 ans et +	
Septembre...		Effectif	%		Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
1984	12871	10531	81,8	53164	37212	70	12697	23,9	3255	6,1
1985	13148	10308	78,4	54680	35246	64,4	15792	28,9	3642	6,7
1986	13984	10868	77,7	54312	33335	61,4	17276	31,8	3701	6,8
1987	12621	9526	75,5	51054	28934	56,7	17914	35,1	4206	8,2
1988	11543	8505	73,7	45811	24855	54,2	17280	37,7	3676	8
1989	10248	7230	70,5	40672	20488	50,4	16447	40,4	3737	9,2
1990	8718	5967	68,4	37388	17636	47,2	16653	44,5	3099	8,3
1991	9146	6329	69,2	41323	18941	45,8	18999	46	3383	8,2
1992	8891	6010	67,6	42230	18963	44,9	19702	46,6	3565	8,4

DEE : demandes d'emploi enregistrées (flux)
DEFM : demandes d'emploi fin de mois (stock)



Source : ANPE

La formation professionnelle continue apparait ainsi comme un moyen à mobiliser pour ne pas multiplier ces risques d'obsolescence qualificationnelle et d'exclusion prolongée de travailleurs de la réparation automobile. A cet égard, la problématique peut s'axer sur une réflexion de nature "préventive" et portant sur le devenir des individus en place : comment aider les salariés et les artisans aujourd'hui pour éviter d'en retrouver au moins une partie d'entre eux à terme au sein des fichiers de l'ANPE ? Comment éviter en fait le gâchis provoqué par ce risque d'exclusion ? Mais la problématique concerne directement également les stratégies des entreprises, en particulier celles de petite dimension : comment alors faire évoluer nécessairement un personnel vieillissant sachant que les marges de manoeuvre pour embaucher des jeunes de niveau IV sont faibles ? On comprend finalement que l'enjeu n'est plus seulement ici de faire de la maintenance, mais aussi de faire de la requalification, donc dans le cadre d'une temporalité plus élargie. Ces personnes ne sont probablement pas prêtes à suivre des stages de simple maintenance des compétences.

Le problème reste dés lors de savoir, surtout pour les petites entreprises, comment concilier ces desseins de développement qualificationnel ou de requalification et l'impératif d'avoir une logistique de formation professionnelle continue qui soit flexible et centrée avant tout sur la mise en oeuvre de stages courts. La proposition d'actions de formation prioritairement de durée courte ne doit pas bannir l'idée d'une inscription de la formation dans une temporalité allongée. Même si la logique de maintenance se prête mieux à ce type d'action.
Dans le cadre de l'autre logique - celle de développement ou de recomposition des qualifications -, l'orientation vers une logistique basée sur l'organisation de stages courts et à proximité des entreprises est en effet autrement plus ambitieuse. **Il s'agit de faire en sorte que la formation apparaisse en fin de compte comme une "combinatoire" d'actions de durée modeste**. Cela suppose de savoir réaliser des investissements en pédagogie et en suivi : modulariser les formations, réfléchir en termes de parcours plutôt qu'en termes de catalogues, se donner les moyens de faire du suivi, expérimenter et utiliser les outils multimédias en développement, mettre en oeuvre de nouveaux outils capables de "positionner" dans le temps les formés (du type "portefeuille de compétences"... Mais ces investissements ne peuvent prendre véritablement forme que si les entreprises modifient eux-mêmes leurs rapports à la formation, pensent également la formation en termes prospectifs (34) et puissent à terme concevoir les stages comme des moyens de (re)qualifier leurs personnels en s'inscrivant dans des cursus longs. Il y a là un apprentissage à assurer de leur part et un message à leur faire passer.

Aussi, tant la logique de maintenance des compétences que celle ayant trait à leur développement ou à leur recomposition peuvent-elles s'appuyer sur l'organisation de stages courts, éventuellement combinables entre eux, et donc sur ce qui est le plus proche des pratiques d'entreprises. **Cette nouvelle logistique de branche est sans doute le meilleur levier pour que se développe la formation professionnelle continue.**

---

(34) ne serait-ce que déjà en sachant définir et appliquer de véritables plans de formation.

4. LA DIFFUSION DES EMPLOIS LIES A LA REPARATION AUTOMOBILE HORS DU SECTEUR : POUR QUELS AUTRES SECTEURS LA PROFESSION FORME T-ELLE AUSSI ?

Dans cette seconde partie ayant trait au système de formation, il s'agit en dernier lieu de se demander pours quels autres secteurs d'activité la Profession forme également.

Il n'y a pas que dans le secteur de la réparation automobile que l'on trouve des mécaniciens, des carrossiers ou des peintres automobile. Ces métiers sont exercés dans d'autres secteurs d'activité. Le repérage de ces secteurs, ainsi que du total des emplois concernés, convient d'être réalisé, dans le cadre d'une prospective des pratiques et des flux de formation.

La Profession ne peut en effet faire fi des besoins des autres secteurs, en prétextant qu'il n'est pas de son ressort de former pour les autres ou de participer à cette formation et, en l'occurence, en révisant sensiblement les flux de jeunes formés à la baisse. Ce scénario "réductionniste" pourrait se traduire par des déséquilibres sur les marchés locaux du travail, voire par des pénuries de main-d'oeuvre qualifiée - le système de formation professionnelle initiale "produisant" trop peu de professionnels jugés "employables" à durée indéterminée par les entreprises. En outre, il est clair que le secteur n'est pas dans la position structurelle concurrentiellement la plus favorable pour attirer et fixer une main-d'oeuvre plus diplômée ; on a pu suggérer qu'il se produisait, plus ou moins fortement selon la conjoncture et les opportunités d'emploi réelles, parmi les professionnels les plus qualifiés, une "évasion" d'une partie d'entre eux vers d'autres secteurs considérés comme attractifs. De fait, on ne peut raisonner en termes de formation avec les seuls besoins de la Profession.

Il est question ici de la diffusion "positive" des personnes formées aux métiers de la réparation automobile, c'est-à-dire des personnes formées dans le système de formation professionnelle initiale ihérent à ces métiers, étant passés éventuellement dans le secteur de référence et l'exerçant finalement dans ces autres secteurs d'accueil potentiels. Il existe aussi, comme nous l'avons vu au moment de l'analyse du devenir des jeunes sortants du système éducatif (cf. première section), une diffusion d'ordre plus "négatif" en soi montrant des jeunes "s'évadant" dans différents secteurs de l'économie occuper divers emplois n'ayant plus de rapport ou seulement de très loin avec les métiers de la réparation automobile (1). Nous ne reviendrons pas ici sur cette seconde sorte de diffusion.

Il importe en conséquence d'identifier les secteurs de l'économie embauchant a priori des jeunes ou des professionnels formés aux métiers de la réparation automobile, ainsi que d'en évaluer l'importance en termes d'emplois concernés. On peut mobiliser à cet égard les données du recensement général de la population.

L'analyse de la diffusion de deux "professions" nous semble ici suffisante et pertinente au regard de la démarche prospective retenue, centrée essentiellement sur les métiers de l'après-vente et sur les pratiques et moyens de formation correspondants. Ces professions correspondent aux deux PCS (Professions et catégories sociales, suivant la nomenclature de

---

(1) cette diffusion "négative" est pourtant à l'évidence préférable à la situation de chômage que connaissent un nombre (croissant) de jeunes.

l'INSEE) : les "mécaniciens qualifiés de la réparation automobile" (code 6323), qui regroupent les ouvriers qualifiés effectuant les réparations sur tous les organes mécaniques d'automobiles (2) ; les "ouvriers qualifiés carrossiers automobile" (code 6321), qui rassemblent les ouvriers qualifiés effectuant les travaux de réparation ou de remplacement des tôles ou carrosseries d'automobiles, ainsi que les travaux de peinture et d'embellisement correspondants (3). Ce sont en effet les deux grandes catégories professionnelles des ateliers de réparation et pour lesquels la branche investit en formation initiale et continue. Ils représentent en 1990 environ 24,1 % de l'ensemble des effectifs du secteur (recensement) : 17,1 % pour les ouvriers qualifiés mécaniciens d'automobile et 7 % pour les ouvriers qualifiés carrossiers d'automobile. En principe, les jeunes entrant dans le secteur avec un diplôme de l'enseignement professionnel et technique d'au moins de niveau V sont amenés à rejoindre cette population des ouvriers qualifiés.

En 1990, on recense ainsi 35 328 carrossiers qualifiés dans l'ensemble de l'économie. 81,3 % travaillent dans le secteur du commerce et de la réparation automobile, 8,3 % et 3,9 % dans des secteurs que l'on peut qualifier de "connexes" : respectivement le secteur de la construction de véhicules automobiles (notamment son activité de construction de carrosserie, qui est perçue comme une activité puisant habituellement beaucoup de jeunes carrossiers parmi les mieux qualifiés [(4)]) et celui des transports (notamment les ateliers de maintenance des grandes firmes). Néanmoins, si seulement un carrossier qualifié sur cinq travaille dans un autre secteur que celui relatif à la réparation automobile, on peut dire qu'il s'agit d'une diffusion qui reste limitée, la carrosserie étant à l'évidence une spécialité relativement peu dispersée.

De fait, la formation professionnelle peut être mieux maîtrisée en termes de régulation et d'orientation des flux. Dès rapprochements et des collaborations avec les deux autres principaux secteurs utilisateurs peuvent être par ailleurs facilitées : pour par exemple s'entendre sur les modes et les flux de formation à favoriser.

La diffusion de la profession d'ouvrier qualifié mécanicien automobile est plus large et apparait beaucoup moins spécifique au secteur du commerce et de la réparation automobile. En 1990, on compte 102 408 mécaniciens d'automobile tous secteurs d'activité confondus. 67,9 % d'entre eux travaillent au sein du secteur de la réparation et du commerce de l'automobile, soit environ 2/3. On n'est donc plus du tout dans le même rapport que pour les carrossiers. Les secteurs techniquement et "culturellement" proches utilisent de nouveau de tels mécaniciens : 9,8 % sont repérables dans les transports et 1,9 % dans le secteur de la construction automobile. D'autres secteurs que l'on peut considérer comme étant a priori plus "éloignés" en emploient également sensiblement : le commerce de gros et de détail alimentaire (respectivement 6,7 % et 1,7 % des effectifs du groupe professionnel), les services non marchands (3,6 %)... Ces

---

(2) en résumé, ils ont en charge de localiser les pannes et d'en faire le diagnostic, de réparer ou remplacer les pièces défectueuses, de procéder aux réglages et aux mises au point ; dans leur catégorie, on trouve ainsi tous les réparateurs de véhicules automobiles à profil spécialisé ou polyvalent : diesélistes, électriciens automobile, mécanicien réparateur automobile, essayeur-metteur au point, motoriste... (cf. nomenclature des PCS, INSEE, 1983).

(3) ils regroupent les carrossiers, les tôliers, les peintres en automobile considérés comme qualifiés.

(4) on a pu entendre notamment que le BEP carrosserie était par exemple plutôt destiné à ce secteur industriel de construction.

secteurs sont composés de grandes entreprises amenées à gérer des "flottes" importantes de véhicules et à possèder leurs propres services d'entretien et de réparation. Il s'agit donc d'"ateliers intégrés" qui ont pour objet d'assurer la maintenance des véhicules de l'entreprise. Ils peuvent être de dimension très importante : PTT, EDF, grosses entreprises... (5). En 1990, le nombre de mécaniciens travaillant dans ce type d'entreprise était évalué à 18 000 (AFPA, 1990).

La "concurrence" potentielle dans l'attraction et la fixation des mécaniciens d'automobile les plus qualifiés est donc plus forte relativement au cas des carrossiers. Le système de formation professionnelle initiale intervient donc pour un plus grand panel d'activités et de types d'entreprise. Les possibilités de carrière et de mobilité sont ainsi potentiellement plus étoffées pour les mécaniciens.

Aussi, la Profession forme t-elle également pour d'autres secteurs (6). La diffusion des métiers de mécanicien et de carrossier, telle que nous l'avons appréhendée à partir du recensement, n'est pas pour ainsi dire extrêmement étendue. La diffusion dite "négative", c'est-à-dire concernant l'accés à des emplois n'ayant plus un rapport direct avec ces métiers, est sûrement un phénomène plus prononcé.

Sans que l'on puisse d'ailleurs tracer toujours aisément la "fontière", il y aurait en particulier lieu de considérer l'ensemble des emplois ayant trait à la mécanique, s'agissant notamment de l'activité de réparation d'engins ou des emplois propres à la construction des véhicules automobiles ; il est fort probable que des individus ayant reçu une formation à un métier de la réparation automobile se retrouvent dans ces emplois de la maintenance et de l'industrie.

En termes évolutifs (7), il semblerait que l'on assiste au niveau inter-sectoriel à une stabilisation des carrossiers et à une diminution des mécaniciens. Des études plus fines seraient à accomplir pour cerner précisément les tendances d'évolution de l'emploi à l'oeuvre, ainsi que les besoins et leur nature, pour chaque grand secteur d'accueil des mécaniciens et des carrossiers.

En conclusion, cette analyse de la diffusion des principales professions de la réparation automobile nous conduit à proposer au moins trois réflexions :

---

(5) on pourrait ajouter également les ateliers des services non-marchands ou administrations ; par exemple, ceux des services de l'armée et de la police nationale (dont nous savons qu'ils cherchent à pratiquer un recrutement de jeunes "spécialistes" de la réparation automobile pour répondre à leurs besoins internes).

(6) on pourrait éventuellement renverser également la problématique en se demandant quelles sont les professions exercées dans le secteur, mais non spécifiques à lui et n'ayant pas fait l'objet d'une formation professionnelle initiale organisée par la Profession ; on peut citer l'exemple typique des secrétaires recrutés par les entreprises du secteur ; il s'agit là pour autant des professions de nature "transversale" aux différents secteurs de l'économie et non pas des professions destinées en priorité à des secteurs d'activité déterminés, comme peuvent l'être en principe les professions de mécanicien et de carrossier.

(7) nous ne pouvons pas décrire précisément les évolutions à l'aide d'une comparaison des deux recensements, dans la mesure où les résultats de 1982 laissent de côté un trop grand nombre de "non classés" ou "non renseignés".

- dans une démarche prospective, l'hypothèse de départ suivant laquelle il convient de prendre en compte l'ensemble des secteurs d'activité où l'on identifie des individus qui exercent la profession que l'on étudie. Un secteur ne peut se penser de façon nombriliste, notamment à l'occasion de la fixation de ses orientations en matière de formation professionnelle initiale. Une stricte adaptation du système de formation à ses seuls besoins conduirait ainsi à des déséquilibres et à des tensions sur les marchés locaux du travail. Il s'agit là d'un élément de prospective qui ne manquera certainement pas de sensibiliser les décideurs régionaux.

- l'identification des secteurs ayant besoin de compétences en matière de réparation automobile et embauchant des personnes formées aux métiers correspondants amène à se demander dans quelle mesure il serait souhaitable de se rapprocher des organisations professionnelles qui les représentent pour échanger points de vue et intentions réciproques, voire pour construire des partenariats afin d'agir ensemble et améliorer le système de formation d'un point de vue qualitatif (en adaptant éventuellement les formations aux spécificités sectorielles), mais aussi d'un point de vue d'un point de vue quantitatif (en progressant dans la manière de réguler les flux de sortants). Une même philosophie partenariale pourrait même aussi envisager dans le domaine de la formation continue, en organisant des actions conjointement (avec comme bénéfice attendu, d'importantes économies d'échelle) ou en proposant aux entreprises concernées les services et les savoir-faire de la Profession.

- enfin, on peut encore se demander comment sur le plan méthodologique il est possible de connaître plus précisément ces secteurs et entreprises extra-sectoriels, ainsi que les emplois de mécaniciens et de carrossiers concernés : les contenus du travail, l'organisation des "ateliers intégrés", les politiques de recrutement de ces personnels. Sans à l'évidence mettre en oeuvre un outillage extrêmement fin à ce niveau, il faut néanmoins être en mesure d'imaginer un minimum de suivi et d'analyse de ces aspects. Cette orientation pourrait par exemple constituer l'un des axes d'accumulation potentiels de la fonction de veille inhérente à un observatoire.

Diffusion de la profession "ouvrier qualifié mécanicien automobile"

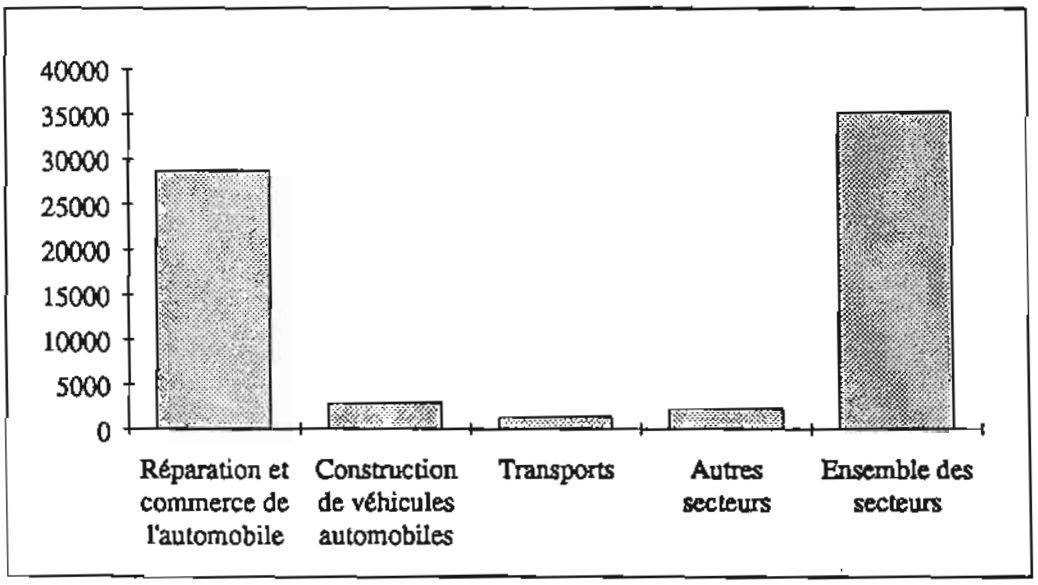
au sein de l'ensemble de l'économie en 1990

(année : recensement général de la population)

	Effectifs en valeur absolue	Effectifs en %
Réparation et commerce de l'automobile	69 528	67,9
Transports	10 006	9,8
Commerce de gros non-alimentaire	6 864	6,7
Services non-marchands	3 696	3,6
Construction de véhicules automobiles	1 992	1,9
Commerce de détail non-alimentaire	1 704	1,7
Construction mécanique	1 368	1,3
Bâtiment	1 272	1,2
Autres secteurs	5 928	5,8
Total	102 408	100

Diffusion de la profession "ouvrier qualifié carrossier automobile" au sein de l'ensemble de l'économie en 1990

Secteurs	Réparation et commerce de l'automobile	Construction de véhicules automobiles	Transports	Autres secteurs	Ensemble des secteurs
Effectifs	28728	2928	1392	2280	35238
%	81,3	8,3	3,9	6,4	100



source : Recensement général de la population

TROISIEME PARTIE : LA TRANSFORMATION DES METIERS DE LA REPARATION AUTOMOBILE ; DES BESOINS EN QUALIFICATIONS ET EN PROFESSIONNALITES QUI SE CONSTRUISENT

TROISIEME PARTIE : LA TRANSFORMATION DES METIERS DE LA REPARATION AUTOMOBILE : DES BESOINS EN QUALIFICATIONS ET EN PROFESSIONNALITES QUI SE CONSTRUISENT

En sus de l'analyse des transformations de l'emploi et de ses structures, la démarche prospective génère un questionnement plus "qualitatif" sur l'évolution des métiers de la réparation automobile et, par là même, des besoins en "qualifications" et en "professionnalités" des entreprises. Il ne s'agit donc pas de procéder à un chiffrage précis et prévisionnel des besoins, mais de repérer ce que les entreprises attendent (de plus en plus) de leurs personnels pour exercer ces métiers et, plus prosaïquement, leur font faire aujourd'hui ([1]).

On distingue habituellement quatre métiers "typiques" de la réparation automobile : mécanicien, tôlier, peintre et électricien. Du point de vue des professionnels, ces métiers se transforment sous l'impulsion d'au moins deux facteurs contingents transversaux : la puissante évolution des technologies et leur impact sur les contenus du travail d'une part ; les modifications apportées dans l'approche et les méthodes de travail pour s'adapter à une clientèle de plus en plus exigeante et versatile d'autre part. La diversification et le renforcement de la concurrence participent également de cette transformation des métiers. La logique "réseau" a un puissant rôle structurant aux plans des formes organisationnelles et de gestion des qualifications et tend à se renforcer, sinon à s'imposer, au sein du secteur. Cette logique contribue dés lors à en fragmenter les métiers.

La prise en compte progressive de ces facteurs par les entreprises induit un discours quasiment consensuel sur la nécessité d'élever les qualifications professionnelles ou de les adapter en conséquence. La plupart des responsables d'entreprises revendiquent une main-d'oeuvre à la fois plus "pointue" - au plan technique - et plus "souple" - s'agissant de ses comportements au travail. Ils sont très attentifs également à ses capacités d'évolution professionnelle. Le "besoin" ainsi exprimé est donc porteur et d'**une composante purement qualificationnelle** - concernant les compétences et les connaissances à maîtriser -, et d'**une composante ayant trait à la "professionnalité"** - c'est-à-dire, en plus de la qualification, aux comportements et aux représentations au travail ([2]).

Cependant, pareil "besoin" en qualifications et en professionnalités ne peut guère être appréhendé comme quelque chose d'"objectif" en soi ou allant de soi. Il convient en fait d'être prudent, d'éviter toute généralisation hâtive et d'interroger en permanence cette notion de

---

[1] pour un éclaircissement méthodologique à ce sujet, voir Pascaud, 1992

[2] la distinction introduite ici entre qualification et professionnalité est justifiée par le discours tenu par bon nombre de chefs d'entreprise au sujet de l'importance grandissante de la fonction "commerciale" et des compétences d'accueil, de disponibilité, de communication, de "flexibilité" qui s'y rapportent, dans un environnement de plus en plus concurrentiel. Au plan conceptuel, la notion de professionnalité dépasse en fait celle de qualification. Par ce terme de "professionnalité", il faut entendre "*la manière dont s'effectue le rapport à une activité professionnelle. Il s'agit bien entendu des connaissances et capacités classiques nécessaires pour exercer une activité, correspondant à ce que l'on appelle traditionnellement la qualification. Mais il s'agit également de toute une manière de se situer par rapport au travail - des valeurs, des normes comportementales - [...] dont l'importance dans le fonctionnement collectif du travail est particulièrement grande*" (d'Iribarne, 1990, p 19).

"besoin".

En effet, il apparait d'abord largement "subjectivisé". Si le principe général d'une élévation des qualifications professionnelles est effectivement partagé par la plupart des entreprises, il n'en demeure pas moins que les interprétations et les modes de satisfaction de ce besoin diffèrent grandement d'une entreprise à l'autre. Il n'existe pas une communauté de points de vue sur, par exemple, les niveaux de formation demandés aux individus désirant entrer dans la Profession (du niveau V "amélioré" ou du niveau IV ou III ?), les formes de filières à préserver ou à renouveler (maintien d'une filière "qualifiante" et objectif d'équilibrer la "gestion" du niveau V et du niveau IV dans l'entreprise ou remplacement total des anciennes pratiques en "bi-polarisant" ces deux niveaux ?). De même, les potentialités d'emploi existant actuellement et à terme pour des personnes certifiées au niveau IV , les modes de fonctionnement collectif et de répartition des compétences à valoriser en intéraction avec les changements techniques et l'émergence de nouvelles pratiques de travail plus "souples" font l'objet d'interrogations fortes des différents acteurs. Par exemple, existe t-il une demande réellement forte de jeunes formés au niveau IV de la part du secteur ? Ou bien sa capacité d'absorption restera t-elle encore limitée [3] ? La division du travail va t-elle s'accroitre à l'intérieur de l'entreprise ou entre les entreprises elles-mêmes ? Des organisation effectivement plus "qualifiantes" pour l'ensemble du collectif sont-elles possibles ?... La diversité des points de vue et des pratiques est d'autant plus forte que les mutations et l'appropriation des changements par les entreprises sont encore loin d'être stabilisées aujourd'hui. Cette instabilité se constate au sein même d'entreprises présentant a priori les mêmes caractéristiques d'activité, d'appartenance à un "réseau" ou non. Il y donc actuellement mouvement vers des modèles que l'on peut construire en tant qu'idéal-typiques.

Aussi, la notion de "besoin" en qualifications plus élevées et en nouvelles professionnalités doit-elle être à la fois relativisée et contextualisée. Il ne s'agit pas à l'évidence de remettre en cause le projet général d'élévation des qualifications ; il s'agit de préciser davantage ses diverses déclinaisons et mises en forme et d'en comprendre mieux la signification. C'est donc avec un tel souci de relativisation que l'on doit analyser les pratiques des entreprises et en déduire des enseignements opératoires pour la politique de formation. La problématique de la transformation des métiers de la réparation automobile peut être appréhendée dans cette perspective autour de cinq séries d'hypothèses-questions qui partent de l'atelier pour approcher les emplois, les organisations du travail, rattachés ou non à des réseaux d'entreprises :

- Le principal facteur de transformation de l'activité de réparation automobile - cité le plus fréquemment par les professionnels - est sans conteste **les mutations technologiques et les relations qu'elles ont avec l'évolution du marché de la réparation.** Quelles sont précisément ces mutations ? Vont-elles notamment avoir pour conséquences d'améliorer encore la réparabilité et la fiabilité des véhicules ? Comment caractériser les nouveaux appareils de

---

[3] contrastant donc avec les discours tenus généralement ; ce décalage peut s'interpréter de deux manières, non contradictoires d'ailleurs. D'un côté, les entreprises peuvent reconnaitre qu'elles ont besoin de personnes de niveau IV sans pour autant le traduire finalement en embauches effectives - cette attitude au du décalage entre besoins exprimés et décisions effectives de recrutement. De l'autre côté, le "besoin" peut être avant tout véhiculé par les organisations professionnelles, éventuellement de concert avec les acteurs du système de formation, au vu de leurs logiques institutionnelles respectives, mais en même temps anticiper trop rapidement les préoccupations réelles de la majorité des entreprises et contredire à un moment donné leurs pratiques.

diagnostic et de contrôle utilisés désormais dans les ateliers de réparation automobile ?

- la deuxième série d'interrogations découle directement de la première puisqu'elle se centre sur **l'impact des mutations technologiques sur le travail et la somme de savoirs et de savoir-faire (nouveaux ?) qui le caractérisent**. Dans quelle mesure y a-il véritablement montée de la complexité, qui justifie le développement des qualifications et des compétences ? Ne doit-on pas plutôt relativiser cette "complexification" en montrant notamment toutes les évolutions de nature contradictoire qu'engendrent effectivement les mutations technologiques?

- **le renforcement de la dimension de service dans le cours du travail** est un autre facteur de transformation de l'activité à considérer. Il ne s'agit plus seulement d'être un bon "technicien", mais aussi être un bon "marchand", avec le sens du service et les compétences "relationnelles" adéquates. L'ensemble des travailleurs sont-ils néanmoins vraiment concernés par cette évolution ? Quelles sont par ailleurs les conséquences de cette transformation sur les modes de fonctionnement collectif ?

- en rapport avec les transformations analysées, il importe d'esquisser **une prospective socio-organisationnelle d'ordre global**. Quels sont les principaux choix socio-organisationnels qui s'offrent de manière délimitée (non pas donc entièrement déterminée) aux entreprises ? Il importe aussi de voir comment sont déclassées ou reclassées les différentes catégories de main-d'oeuvre, bref la manière par laquelle elles apparaissent "repositionnées" ou réévaluées.

- enfin, à la suite de ces observations et interprétations générales, une contextualisation des besoins en qualifications apparait nécessaire pour bien **comprendre dans quel cadre structurel se recomposent et se diversifient les métiers**. A l'heure où la concurrence se renforce et prend des formes de plus en plus variées, la question portera en particulier sur le poids croissant des différents "réseaux", de leurs logiques propres et de leurs effets sur l'activité de réparation automobile.
On fait en fin de compte l'hypothèse que c'est l'articulation réseaux-organisation du travail-emplois qui permet, sur la base de figures ou modèles d'analyse idéal-typiques, d'approcher la notion de besoins en qualifications.

1. LES MUTATIONS TECHNOLOGIQUES ET LES EVOLUTIONS DE L'ACTIVITE CONDUISENT A UNE BAISSE RELATIVE DES REPARATIONS "PURES"

Les changements dans la technologie de l'automobile et de sa maintenance représentent le facteur de transformation de l'activité ayant eu et amené à avoir encore à l'avenir le plus grand impact sur les métiers de la réparation automobile. Les véhicules apparaissent en effet de plus en plus équipés de systèmes électroniques ([1]). Cette évolution est importante dans la mesure où elle participe à un processus de fiabilisation croissante des véhicules et contribue, ce faisant, à diminuer les entretiens (hors révisions), les réglages et surtout les réparations proprement dites. Pareil processus de rationalisation est également stimulé par l'amélioration de la réparabilité des véhicules - au sens où le remplacement des pièces défectueuses s'avère facilité et davantage standardisé - et l'allongement de la durée de vie des organes et des pièces ([2]). Aussi, l'activité tend relativement à se réduire, même si la mise en place récente du contrôle technique a pu contredire cette tendance en constituant un "dopage" aux effets non-négligeables.

Le changement technique concerne aussi le "process" d'intervention dans l'atelier de réparation automobile, puisque que se produit, en correspondance d'ailleurs avec le développement des véhicules à systèmes électroniques et l'amélioration de leur réparabilité, une sophistication croissante des matériels et produits utilisés au sein des ateliers. Cette seconde forme de mutation technologique influence aussi l'activité d'entretien et de réparation automobile, dans le sens où elle demande aux entreprises de lourds investissements et se traduit en partie par une hétérogénéité et une spécialisation - désormais par marques de voitures - accrues des moyens et méthodes d'intervention.

Le développement de la réparabilité et de la fiabilité des automobiles.

La principale évolution a donc trait au "produit" automobile lui-même. Elle est principalement caractérisée par le développement de l'électronique dans un nombre croissant de fonctions. Les professionnels parlent d'une "électronique embarquée". Désormais, les principales fonctions des véhicules gérés par pilotage électronique sont nombreuses : allumage électronique sans contact, injection électronique, systèmes ABS, direction assistée, régulation de la vitesse et des gaz d'échappement, suspension... L'automobile devient ainsi **un produit "complexe"**, de plus en plus truffé de capteurs, de circuits, de connecteurs, de boitiers à microprocesseurs, et marqué globalement par au moins trois évolutions complémentaires modifiant sensiblement les conditions d'entretien et de réparation :
- **une importance accrue de la "connectique"**, c'est-à-dire des éléments qui permettent de mettre en relation les différentes fonctions de l'automobile et qui se traduit par une augmentation du nombre des connexions et de la longueur des câbles électriques.

---

[1] on pourrait également parler de systèmes informatiques, hydrauliques, pneumatiques..., bref tout un ensemble de systèmes de plus enplus perfectionnés.

[2] en fait, la rationalisation concerne la conception, la construction, l'entretien du véhicule et même sa destruction en fin de vie (Bieganski, 1993).

- **une accentuation de l'interdépendance entre ces fonctions ou organes** qui fait que l'on raisonne de plus en plus en termes d'ensembles au moment d'un diagnostic ou d'une réparation.
- **un développement des systèmes de captation et de mémorisation des avaries**, sous la forme de calculateurs électroniques ou d'ordinateurs de bord destinés à être branchés sur des stations de contrôle et de diagnostic et livrant au réparateur les informations nécessaires à la réalisation de son diagnostic et à la détermination de sa "stratégie" de réparation ou de remplacement des éléments usés ou défectueux.

Une généralisation de l'*électronique embarquée*

Pour les années à venir, les professionnels s'accordent pour dire que ce développement de l'électronique embarquée va se poursuivre encore intensément. Plusieurs éléments de "prospective technologique" vont dans ce sens.

On devrait d'abord assister à **un processus de "vulgarisation"** - d'ailleurs déjà bien entamé - de l'innovation technologique. Cela réfère aux modes d'introduction des nouvelles technologies électroniques par les constructeurs. Apparues dans le cours des années 80, elles concernent exclusivement dans un premier temps les véhicules haut de gamme, donc une partie relativement faible des immatriculations. Puis, au fur et à mesure que ces technologies se banalisent, elles s'étendent progressivement aux autres niveaux des gammes. Aujourd'hui, pratiquement tous les véhicules neufs fonctionnent déjà avec des systèmes électroniques et à terme l'ensemble du parc en sera équipé. Cette "vulgarisation" de l'électronique pose ainsi la question de l'évolution de la démographie du parc ; plus on avancera dans le temps, plus l'entretien et la réparation automobile porteront sur des fonctions gérées électroniquement et plus les activités de diagnostic et d'intervention seront modifiées dans leur nature (cf. infra).

Le développement de l'électronique et de l'informatique est conduit par ailleurs à se perpétuer, avec la poursuite de la transformation des systèmes classiques et surtout l'apparition de nouvelles fonctions dont le pilotage est également électronique. Le plus souvent, elles sont conçues pour améliorer le confort et la sécurité des automobilistes : "sièges à mémoire", systèmes d'assistance à la circulation, guidage anti-collision... Aussi, la part (moyenne) de l'électronique dans le prix de revient d'un véhicule devrait-elle être multiplié par 2,5 en 5 ans (Job, 1992) : l'industrie automobile sera le deuxième consommateur de composants électroniques après l'industrie informatique (CPTA Metz, 1990). Enfin, dans une perspective de plus long terme, il faut encore citer le développement probable - une révolution ? - de la traction électrique. La voiture à moteur électrique connait actuellement, en dépit d'obstacles de coût et de fonctionnement, un développement (avec notamment un passage vers les premières expériences d'industrialisation) qu'il importe de ne pas négliger aux niveaux des réflexions prospectives sur l'évolution des activités de réparation automobile et l'adaptation des formations.

L'"électronique embarquée" est et sera par ailleurs de plus en plus stimulée par ce que l'on peut appeler la "demande sociale". Celle-ci réfère aux attentes des citoyens en matière de sécurité, de confort, de réduction de la pollution atmosphérique. Elle s'objective dans des législations nationales et de plus en plus communautaires incitant, sinon contraignant les constructeurs à introduire des systèmes permettant d'y répondre (normes anti-pollution,

législation sur la sécurité) et pour lesquels l'innovation technologique apparait nécessaire. La lutte contre la pollution atmosphérique favorise par exemple l'équipement des moteurs en systèmes de régulation des gaz d'échappement et la systématisation des pots catalytiques. La quête d'une meilleure sécurité conduit à mettre en place des équipements permettant de se passer éventuellement de l'intervention directe du conducteur et améliorant plus généralement la conduite automobile (suspensions à amortisseurs variables, systèmes ABS, radars...). Ce rôle "stimulant" de la demande sociale et des pouvoirs publics en faveur de l'innovation technologique doit être néanmoins mis en relation avec l'action "autonome" des constructeurs, pour lesquels cette innovation apparait de plus en plus comme l'un des axes majeurs de leurs stratégies de développement.

Pareilles apparition et systématisation des dispositifs électroniques destinées à piloter les fonctions des véhicules modifient donc le travail de l'"aval" de la filière automobile, c'est-à-dire le travail d'entretien et de réparation. Cette évolution concerne principalement les métiers de la mécanique et de l'électricité automobile. Dans le domaine de la carrosserie-automobile, le "produit" apparait moins touché par des changements techniques. On annonce pourtant des évolutions non-négligeables pour les prochaines années :
- la généralisation des procédés de lutte contre la corrosion
- l'utilisation de nouveaux matériaux de carrosserie (plastiques, composites à matrice organique, matériaux "sandwich", adhésifs, tôles aluminium...)
- la mise au point de nouvelles colles de structure pour l'assemblage des tôles et de nouvelles peintures dites "à l'eau" etc. (cf. entre autres AFPA, 1990 et OREF Nord-Pas-De-Calais, 1992)

Une amélioration de la fiabilité du véhicule

La question est maintenant de savoir quels sont les effets concrets de ces changements dans la technologie de l'automobile sur l'activité de la réparation automobile. De tels changements n'ont pas simplement pour effet de changer la constitution interne des véhicules. Ils cherchent aussi à **améliorer leur fiabilité**, leurs performances globales et à faire diminuer le volume d'entretiens et de réparations, ou à les concevoir davantage dans une perspective d'interventions standardisées. Améliorer la fiabilité, cela signifie **diminuer les risques de défaillance des dispositifs et augmenter en même temps leur réparabilité** (entendons par là la capacité à standardiser l'intervention du réparateur). Le développement des nouvelles technologies, mais aussi l'effort plus général d'amélioration de la qualité du produit "automobile", contribuent donc à diminuer la fréquence des pannes et par là même des dépannages demandant l'exercice d'une réparation classique.

Ce changement dans l'activité des garages est constamment mis en évidence par nos interlocuteurs. Par exemple, les nouveaux matériaux de carrosserie plastiques ou composites se révèlent capables de mieux résister aux chocs légers, tandis que la durée de vie des organes tend à s'allonger (plaquettes de frein, embrayages, pots d'échappement, pneus...) et que certains réglages ou interventions deviennent inutiles grâce à l'implantation des nouveaux systèmes électroniques (Chambre des Métiers de l'Ain, 1990).

Quantités d'interventions ont tendance à se standardiser. Cette standardisation accrue est à mettre en relation avec le développement, voire la généralisation pour certaines interventions, de **l'échange-standart** : le fait de remplacer plus couramment la pièce défectueuse plutôt que

de la remettre en état. La production des pièces en grandes séries par les équipementiers de l'industrie automobile et surtout la réduction de leur coût de revient permise par son automatisation sont en fait à l'origine de cette standardisation accrue de l'activité de réparation. Le prix des pièces et organes diminuant en effet sensiblement, l'activité de remplacement pur et simple s'est développée aux dépens de la réparation proprement dite, c'est-à-dire au détriment de ce qui fait traditionnellement la "professionnalité" des métiers du secteur, à savoir les actions de remise en état des pièces ou éléments défectueux. On peut citer le cas exemplaire de la réparation-carrosserie : sous la pression des compagnies d'assurance et des experts, on remplace désormais systématiquement les pièces défectueuses dés lors que le coût de leur rénovation atteint au moins 80 % du coût de l'échange des pièces.
Outre cette meilleure accessibilité des pièces et organes, une tel développement de l'échange-standart est encore favorisé par la baisse des temps d'intervention qu'il autorise. Quand ils sont bien maîtrisés, les temps de pose/dépose, de démontage/remontage sont moins longs que les temps consacrés à la remise en état. Plusieurs facteurs semblent pousser dans le sens de pareille réduction des temps d'intervention. Les véhicules sont aujourd'hui conçus par les constructeurs dans une perspective de meilleure "réparabilité" ; il est par exemple admis qu'il faut désormais deux à trois fois moins de temps pour changer sur les véhicules d'aujourd'hui des éléments comme les boites de vitesses et d'embrayage. Les entreprises de réparation automobile s'adaptent elles-mêmes en mettant en place des organisations du travail destinées à optimiser le facteur "temps" et en standardisant leurs modalités d'intervention en fonction de leurs apprentissages et de leurs expériences accumulés ([3]). Les systèmes d'aide au diagnostic qui se diffusent de plus en plus dans les ateliers (cf. infra) renforcent cette standardisation du travail d'entretien et de réparation, en permettant au réparateur de repérer rapidement, dans la majeure partie des cas, l'élément défectueux à changer et en écourtant le temps nécessaire à sa localisation dans le véhicule.

Fiabilité et standardisation croissantes font que la maintenance automobile apparait aujourd'hui comme davantage une activité de diagnostic et d'entretien courant (de remplacement de pièces essentiellement) plutôt que comme une activité de rénovation ([4]).

Une tendance structurelle à la baisse du volume des interventions

Une consommation moindre en "main-d'oeuvre" au profit des "pièces"

La fiabilisation a **des effets concrets sur le marché de la réparation automobile**. Ce marché fait partie du marché plus global de la "rechange". Celui-ci pèse environ 80 milliards de francs (Job, 1992), réparti en deux "familles de produits" : d'un côté, les pièces détachées (49

---

[3] nous reviendrons sur ces aspects liés à l'organisation du travail et concernant au premier chef les plus grandes unités.

[4] ce changement "technique" des métiers de la réparation automobile poursuit d'ailleurs un mouvement historique de fond qui a commencé avec la disparition de l'activité de façonnement des pièces par les réparateurs eux-mêmes; l'époque moderne, en faisant progresser la standardisation, ne fait que l'accélérer en quelque sorte ; nous rejoignons ainsi les observations de V. Chiron (1993) sur le basculement du secteur vers une activité privilégiée d'entretien, de "prestataire de services", au détriment de l'activité de réparation proprement dite.

milliards), qu'elles soient "captives" ou non ([5]), de l'autre, les prestations de service (facturées en main-d'oeuvre), représentant 31 milliards de ce marché de la rechange (63,3 %). Sur longue période, on note une évolution interessante du rapport qui existe entre la consommation de pièces détachées et celle de prestations de services (activité de réparation) ; il ne cesse en effet de se dégrader au détriment de ces dernières. Selon une enquête de la Banque de France (citée par Job, 1992), la consommation de prestations de main-d'oeuvre ne représentent plus que 68 % de la consommation de pièces détachées en 1990, alors que ce même ratio s'élevait à 80,3 % en 1980. L'évolution du budget des ménages consacré aux réparations facturées en prestations de main-d'oeuvre confirme cette dégradation relative des prestations de services et constitue ainsi un bon indicateur des comportements nouveaux. Ce budget, entre 1980 et 1989, a augmenté légèrement en francs constants en passant de 23 661 millions de francs à 25 474 millions de francs (au prix de 1980), soit un accroissement modeste de 7,7 %, tandis que celui consacré aux pièces détachées s'est accru au cours de la même période de 21,9 % (d'après Job, 1992, et les données de l'INSEE sur la consommation des ménages).

Pareille dégradation traduit nettement une double évolution de fond : le développement de l'échange standart et de son principal avantage en termes de limitation des temps d'intervention pour remplacer les pièces défaillantes ; la croissance de la fiabilité des véhicules et de la durabilité de leurs dispositifs et organes. Nos interlocuteurs ont été unanimes pour indiquer que les véhicules commercialisés aujourd'hui tombent moins en panne, réclament moins d'entretien et sont composés de pièces qui s'usent moins rapidement.
Cette évolution plus favorable à la consommation des pièces détachées a également pour origine :
- **le développement du "do it yourself"** ("faites le vous-même"), c'est-à-dire de l'auto-entretien et de l'auto-dépannage. Même si aujourd'hui il a atteint probablement ses limites, il a bénéficié de l'impulsion des acteurs émergents de la néo-distribution (cf. cinquième section).
- **le développement du travail clandestin**, constituant de plus en plus une inquiétude au sein du secteur, au moment où les plans de charge des ateliers apparaissent de plus en plus allégés. On évalue actuellement à 15 % la perte de chiffres d'affaire due au travail au noir.

La proportion moindre de "main-d'oeuvre" dans la consommation des ménages en matière de rechange/réparation est d'autant plus importante à souligner que les prestations de services ont bénéficié de deux évolutions qui ont "masqué" a priori la détérioration relative.

- **l'augmentation tendancielle des taux horaires au sein de la réparation automobile,** notamment depuis 1987, date depuis laquelle les prix des prestations sont redevenus libres en France. D'après les professionnels, ils se sont effectivement accrus ([6]), tout en demeurant très variables d'une entreprise à une autre, d'un type de structure à un autre (appartenance à un réseau ou non). C'est ainsi que, selon l'enquête annuelle "Résoscopie" (selon le périodique spécialisé Auto-information, 1993), le taux horaire moyen d'atelier - calculé sur 16 marques - est passé de 117 francs HT en 1988 à 155 francs en 1992 au sein des réseaux (avec toutefois

---

[5] [5] les pièces "captives" sont les pièces d'"origine", dont la distribution est exclusivement assurée et contrôlée par les constructeurs par le biais de leur réseau ; les pièces "non captives" sont celles qui sont vendues librement sur les marchés.

[6] et de façon légitime, comme ils aiment à dire, pour rattraper les pays voisins comme l'Allemagne.

une forte variabilité entre eux et des taux qui peuvent avoisiner les 200 francs). Cet accroissement du prix des entretiens et des réparations aurait donc caché relativement la baisse de leur volume et de leur fréquence ([7]). La quantité d'interventions "simples" - ayant fait l'objet d'une standardisation accrue - et le temps nécessaire à leur réalisation diminueraient de 2 % par an (Chambre des Métiers de l'Ain, 1990), sans qu'il y ait décroissance similaire des chiffres d'affaires de la réparation automobile. Il faut cependant noter que l'augmentation des taux horaires s'est ralentie dans un contexte devenu de plus en plus défavorable à l'activité de réparation automobile. Les professionnels s'accordent pour reconnaitre qu'il est actuellement impossible de continuer d'accroitre les tarifs des prestations et de les porter à des niveaux comparables à la plupart des autres pays européens, à cause de la situation "dépressive" du marché, propice avant tout aux tensions concurrentielles et donc à la contraction des tarifs.

- **l'évolution ascendante du parc automobile français** qui a contribué à alimenter la "demande" potentielle de réparations. On peut penser en effet que l'activité a profité de ce développement du parc, qui est passé de 21 millions de véhicules particuliers en 1982 à 24 millions en 1993 (selon l'INSEE et le CCFA), même si en même temps elle subissait les effets de la montée en fiabilité des véhicules neufs et de l'amélioration de leur "réparabilité". Cette progression du parc a augmenté le stock des véhicules anciens. Elle a permis d'élargir le marché du véhicule d'occasion (traditionnellement bien développé en France : plus de 50 % des ventes de véhicules) et a représenté finalement une opportunité pour limiter les effets "réducteurs" précités. Cependant, les effets bénéfiques de cette évolution favorable ne seront pas durables, en raison et d'un ralentissement actuel et prévisible pour les années à venir du rythme d'augmentation du parc, et surtout de la disparition progressive en son sein des anciens véhicules sans système électronique et qui demandaient plus de réglages et de pièces que les véhicules actuels.

La fiabilité croissante des véhicules et la recherche d'une standardisation accrue de leur entretien et réparation sont donc en passe de générer, au delà des simples variations conjoncturelles, une tendance structurelle à la diminution des heures facturées au sein des ateliers. Elles poussent dans le sens d'une baisse relative du nombre global d'interventions. La montée en fiabilité et ses effets potentiels sont tels que l'on en vient même à se demander s'il est vraiment de l'intérêt des constructeurs, dans la période actuelle de crise des ventes de véhicules de poursuivre l'effort en la matière ([8]). Mais, force est d'admettre que ces principes de fiabilisation et de standardisation ont des grandes chances de ne pas être remis en cause.

De nouvelles perspectives offertes par le *contrôle technique*

---

[7] on observe par exemple que la diminution du nombre des réparations en carrosserie sous la pression des compagnies d'assurance (incitations à l'échange-standart au détriment des opérations de reformages et de véritables remise en état, diminution constante du nombre des sinistres déclarés et par là même des petites réparations compte tenu des systèmes de malus/bonus et de niveaux de franchise...) a été relativement compensée ces dernières années par un coût de la prestation qui a sans cesse augmenté.

[8] c'est précisément le problème posé dans un article récent de Libération (1993) : "[...] *les constructeurs se demandent si les progrés qu'ils ont réalisé en matière de qualité ne vont pas leur coûter cher. Pourquoi changer sa voiture à 80 000 km, quand elle paraît encore bien portante ?*"

L'instauration du contrôle technique (obligatoire depuis 1992) et **l'émergence d'un "marché du pré-contrôle et du post-contrôle"** censé alors être favorisé peuvent contribuer à générer du chiffre d'affaires dans le secteur. Ainsi une compensation potentielle apportée par le contrôle technique a été posée comme hypothèse par de nombreux observateurs de la Profession préalablement à sa mise en place (cf. entre autres Guénard, Straucht, 1991). Au vu de nos enquêtes de terrain, elle se serait concrétisée pour les entreprises s'étant positionnées sur ces créneaux parallèles au contrôle technique et ayant investi en matériels de diagnostic/contrôle adéquats, voire en "formes" de coopération avec les réseaux agréés : cf. les accords passés entre des réseaux de constructeurs et des réseaux agréés pour que les concessions puissent "accueillir" dans leurs locaux des centres de contrôle technique avec son personnel spécialisé, avec en contrepartie la mise à disposition du matériel nécessaire à cette activité. Pour ces entreprises, le contrôle technique aurait permis généralement de limiter la baisse de l'activité de réparation automobile en 1992/1993.

Le contrôle technique, activité "créée" en quelque sorte à l'initiative du législateur ([9]), soucieux d'améliorer la sécurité sur les routes en exigeant des véhicules les plus anciens un minimum de fiabilité et en organisant le retrait des "épaves", a représenté de fait un potentiel non-négligeable pour les réparateurs automobile, en amont ou en aval de l'opération de contrôle. Le parc automobile en France reste en effet composé de quantités de véhicules anciens ; ceux de plus de cinq ans, concernés par le contrôle technique, représentent encore (au 01/01/93) 54,1 % de l'ensemble des véhicules particuliers (source : CCFA). De plus, son état est considéré par les professionnels comme globalement médiocre : on estimait en 1992 que seulement 27 % des véhicules en circulation se trouvaient dans un état normal ou moyen (Job, 1992). Au moment du lancement de ce contrôle technique en 1992, on prévoyait qu'il concernerait d'ici 1995 au moins quatre millions de véhicules particuliers (Guénard, Straucht, 1991).

Aussi, sa mise en place progressive amène du "travail" à l'intérieur des ateliers de la réparation automobile, les consommateurs concernés procédant aux révisions et aux entretiens avant que leur véhicule "passe" au contrôle technique ou aux réparations qui s'imposent suite à ce passage. Les perspectives sont d'ailleurs encourageantes et le contrôle technique connait une extension progressive favorisée par les pouvoirs publics. Les remises à niveau techniques obligatoires d'abord limitées au freinage, se sont récemment étendus à la signalisation et aux pneus. Les assureurs favoriseront également leurs développements et donc leurs retombées en termes de réparations et d'entretiens, dans la mesure où ils seront de plus en plus réservés pour couvrir et risquer de verser des indemnités à des conducteurs ne présentant pas de rapports de contrôle ou en présentant qui font mention de défaillances graves.

La mise en place progressive du contrôle technique génère très directement un nouveau volume d'activité pour les réparateurs d'automobiles. Ceci dit, cette "compensation" par rapport à la baisse en volume des prestations ne peut qu'être partielle. Outre que ce marché que nous avons qualifié de "pré-contrôle ou post-contrôle" n'est pas à l'évidence extensible, la

---

[9] le contrôle technique représente en fin de compte une nouvelle activité "organisée" par les pouvoirs publics, tant pour la normalisation (points de contrôle), l'agrémentation des unités (six réseaux agréés au moment de l'instauration du contrôle technique obligatoire) que pour les conditions d'accès aux professions correspondantes (conditions strictement précisées en termes de diplômes et/ou d'expérience professionnelle, actions de formation à suivre).

fiabilisation et la standardisation des véhicules vont encore se poursuivre. Par ailleurs, le positionnement sur ce marché suppose pour l'entreprise qu'elle soit capable d'investir dans l'outillage (bancs d'essais, de mesures, stations-diagnostic) et les compétences adéquats. Il y a fort à parier que toutes ne peuvent faire cet effort d'investissement.

De nouveaux équipements plus "sophistiqués", mais aussi plus hétérogènes et plus coûteux.

Le deuxième facteur de changement technique a trait au "process" de l'intervention du réparateur-automobile puisqu'il concerne les équipements, les produits et les méthodes utilisés dans les ateliers. Cette seconde forme de "mutation technologique" apparait cohérente avec le processus de recherche des meilleures fiabilité et réparabilité. Elle s'opère autant dans le domaine "mécatronique" (mécanique/électronique) que dans celui de la carrosserie/peinture et donne lieu à **une sophistication croissante des moyens et méthodes** correspondants : appareils de mesure, de contrôle, de diagnostic... Elle pose la question de la capacité de toutes les entreprises à y accéder compte tenu des investissements en matériels et en compétences qu'elles supposent. Elle pose aussi la question de leur hétérogénéité croissante.

Une gamme d'équipements et d'outillages nouveaux

De l'avis des professionnels, les équipements utilisés pour la maintenance des parties mécanique, électrique et électronique des automobiles deviennent en effet plus "sophistiqués". L'innovation technologique porte principalement sur la mise sur le marché par les constructeurs et les équipementiers de **systèmes de contrôle et d'aide au diagnostic de plus en plus perfectionnés.** De nouvelles générations de "stations-diagnostic" apparaissent par exemple et symbolisent bien les changements dans la technologie de maintenance automobile. Elles fonctionnent comme de véritables "systèmes-expert" dans la mesure où elles ont pour fonction d'indiquer au technicien-réparateur le sous-ensemble à l'origine de la défaillance ou de la panne au sein du véhicule ou, du moins, de l'aider à la localiser. De façon très schématique, la station-diagnostic doit être "branchée" sur le véhicule faisant l'objet du diagnostic ou du contrôle. Elle permet au réparateur d'obtenir, par voie d'affichage sur un écran, les informations dont il a besoin pour repérer la fonction défaillante, analyser le problème et réaliser ses choix d'intervention (remise en état ou remplacement de la pièce). De nature "polyvalente" et employable sur tout type de véhicule, elle sert à contrôler tout un ensemble d'organes et de fonctions à l'aide d'"instruments incorporés" : oscilloscope, analyseur et opacimètre (pour les gaz d'échappement)...
Les technologies de la carrosserie-peinture évoluent et se perfectionnent également, même si les changements opérés jusqu'ici semblent moins importants que ceux intervenus dans le domaine de la "mécatronique". De nouveaux matériels de mesure et de contrôle, ainsi que de nouvelles techniques et méthodes, se développent progressivement. Les professionnels citent souvent **le développement de nouveaux matériels devant servir à la restructuration des carrosseries** : développement des marbres au laser, des ponts de mesure, des unités de redressage aux performances de plus en plus élevées..., **ou à l'activité de peinture** : nouvelles cabines de peinture (en rapport avec la législation), techniques liées à la colorimétrie, nouvelles peintures...

Une différenciation accrue par marque

Outre cette sophistication accrue de l'outillage, des techniques et méthodes qui en découlent, la tendance est aussi à **une hétérogénéité croissante d'une partie de ces moyens et méthodes de maintenance.** Cette évolution concerne surtout l'appareillage de diagnostic et les méthodologies correspondantes. Ils tendent en effet à se diversifier de plus en plus, voire à se spécialiser par marque. Un tel changement est induit par la politique des constructeurs de véhicules, qui, dans le contexte fortement concurrentiel actuel, cherchent à se différencier sur le plan des modèles de voitures qu'ils commercialisent, en spécifiant toujours davantage leur conception et la nature des réglages et des interventions devant y être effectués. Il s'inscrit ainsi dans le cadre d'une politique rationalisatrice consistant à vouloir mieux maîtriser le secteur de l'après-vente et faciliter le "rapatriement" au sein de leurs réseaux du maximum de travaux d'entretien et de réparation, dans l'optique concurrentielle d'une meilleure fidélisation de la clientèle à leur marque (cf. cinquième section). L'hétérogénéité des moyens et méthodes de diagnostic entre constructeurs est en ce sens avant tout le produit de stratégies concurrentielles et rationalisatrices affirmées. Ce témoignage reccueilli chez Renault est symptomatique de ce stratégie à l'oeuvre : "*on préfère développer des systèmes qui nous sont propres pour avancer dans la satisfaction de nos clients, plutôt que de nous retarder à nous concerter avec les autres constructeurs pour une standardisation qui n'aurait aucun intérêt pour nous*" (nous soulignons ; cité par la Chambre des Métiers de l'Ain, 1990).

Ces stratégies constituent une limite importante à la standardisation, dans la mesure où elles conduisent à une plus grande spécialisation des réparateurs d'automobiles. Au plan technique, cette évolution passe concrètement par une spécification d'éléments propres aux véhicules et, ce faisant, de l'équipement à utiliser pour effectuer les réglages et les dépannages inhérents à ces éléments. Les connecteurs, les prises, les points de branchement, les boîtiers électroniques sont ainsi aujourd'hui devenus spécifiques à chaque marque de voiture. Cette plus grande hétérogénéité demande alors l'usage de systèmes inédits d'aide au diagnostic que l'on branche sur le boîtier à microprocesseurs ou sur le calculateur électronique ([10]) du véhicule pour "lire" en quelque sorte les informations nécessaires au diagnostic, en particulier celles portant sur les anomalies de fonctionnement. Miniaturisés et aisément portables, ces nouveaux systèmes spécifiques utilisés par le réparateur en phase de diagnostic/contrôle se présentent sous la forme de "valises" ou de "malettes" et utilisent des "cassettes" ou logiciels propres à chaque modèle de véhicule et sur lesquelles figurent les données de référence pour repérer les défauts et opérer les éventuelles corrections. Par voie d'affichage, le technicien-réparateur peut détecter la localisation et l'origine de la panne et intervenir ainsi très rapidement et de façon plus homogène, avec des gains de temps qui peuvent être considérables ([11]) et une réduction des aléas et de la variabilité d'un individu à l'autre, ordinairement liés à l'activité de dépannage. Pour un nombre important de diagnostics et d'interventions sur des organes et fonctions pilotés par électronique, l'usage des malettes

---

[10] il s'agit d'une sorte d'ordinateur de bord qui capte, traite, mémorise et diffuse des informations à la "valise" du réparateur et au conducteur lui-même (concept d'auto-diagnistic) sur l'état des fonctions de son véhicule.

[11] sur les véhicules à système électronique, un réparateur, outillé de la malette et de la cassette correspondant au véhicule qu'il est amené à réparer et ayant les aptitudes nécessaires au diagnostic, ne pourra par exemple mettre que quelques minutes pour détecter une panne et la résorber. Cette même démarche aurait demandé plusieurs heures à un autre démuni de cet outillage et n'ayant pas eu l'occasion de développer pareilles compétences.

apparait d'ailleurs indispensable ; cela semble être le cas pour le réglage des systèmes d'injection et d'allumage électroniques et pour la résolution des pannes dites "furtives" ou de nature intermittente, de plus en plus nombreuses de nos jours du fait du développement de l'"électronique embarquée" et de la systématisation des capteurs, connecteurs et boîtiers électroniques sur les véhicules actuels.

Le premier problème posé par ces changements dans la technologie de la maintenance automobile a bien sûr trait à la capacité des entreprises de la réparation automobile à "suivre le mouvement" et à investir en matériels en conséquence. Le montant des investissements s'alourdit en effet potentiellement. Le coût d'une station-diagnostic du dernier cri s'évaluerait à environ 200 000 francs. Il faudrait compter environ 12 000 à 15 000 francs ([12]) pour l'achat d'une malette, sachant qu'elle n'est conçue que pour une seule marque. L'accés à ces équipements n'est pas "fermé", en ce sens que leur distribution n'est pas exclusive, même s'agissant des mallettes et de leurs cassettes, vendues dans les réseaux "primaires" des constructeurs ; la distribution est néanmoins "sélective" de fait, car toutes les entreprises ne peuvent se procurer les matériels en question, faute de moyens suffisants pour couvrir tout le champ possible de la réparation et de perspectives de rentabilité insuffisantes. Dans un contexte où le volume des entretiens et des réparations diminue nettement (cf. supra), il faut avoir des plans de charge suffisamment élevés pour pouvoir espérer les rentabiliser et les amortir. Les investissements sont d'autant plus lourds que le rythme des innovations techniques et du renouvellement des modèles de voitures s'accélère. Nous avons vu que les changements apportés à la technologie de la maintenance automobile avaient tendance à se développer sensiblement, dans l'ensemble des domaines d'activité de la réparation automobile. Il faut aussi mentionner cette autre tendance au raccourcissement de la "durée de vie" des modèles ([13]) et à l'accroissement des gammes présentes sur le marché. Compte tenu de l'hétérogénité croissante des moyens de diagnostic entre constructeurs, cela renforce d'autant le montant potentiel des investissements requis pour intervenir efficacement sur l'ensemble des marques.

Des choix sont donc réalisés par les entreprises en fonction des contraintes de taille (capacités d'investissement plus faibles pour les petites entreprises) ou d'appartenance à un réseau de constructeur (investissement spécifique et complet a priori pour le membre d'un réseau), ainsi qu'en fonction de leur positionnement sur le marché. L'évolution technologique a donc des fortes incidences sur l'activité de réparation. Elle incite à la spécialisation par marque, voire par domaine d'intervention et conduit à s'interroger sur les unités "multimarques" les plus petites ; sont-elles notamment condamnées en grande partie dans le long terme ? Ou peuvent-elles se repositionner efficacement sans pour autant maîtriser totalement les innovations en cours et disposer du matériel adéquat ? Nous reviendrons sur cette question au moment de l'analyse du devenir des différents types d'entreprises (cf. cinquième section).

Le second problème soulevé par la mise en évidence des changements dans la technologie automobile concerne l'évolution du travail, de son organisation et de gestion qu'ils sont censés

---

[12] pour par exemple les deux "valises" présentement les plus répandues en France : la XR25 de Renault et la TEP 92 de Peugeot.

[13] entendons ici la durée de la commercialisation, non la durée d'utilisation potentielle du véhicule.

induire ou favoriser. Comment en particulier se transforment les savoirs et les savoir-faire dans la réparation automobile ? Les nouvelles technologies de l'automobile et l'usage de matériels de maintenance a priori plus perfectionnés donne t-il véritablement naissance à une organisation plus "qualifiante" et faisant émerger une nouvelle "race" de mécaniciens, les techniciens-réparateurs ?

2. LA COMPLEXIFICATION N'EST PAS SYSTEMATIQUE ET LES EMPLOIS SONT DE MOINS EN MOINS "COMPLETS"

Comment se transforme le travail "concret" dans les ateliers de réparation automobile, suite au développement de l'"électronique embarquée" et à l'introduction et à la diffusion de nouvelles technologies de maintenance ? Quels sont les savoirs et les savoir-faire qui émergent de cette transformation et comment les caractériser ? Que deviennent ceux qui préexistaient et constituaient la qualification antérieure des travailleurs ? Comment se reconfigure dés lors la "carte" des emplois au sein des ateliers ? Telles sont les questions que l'on se propose de traiter et d'éclairer ici d'une manière globale.

Une telle analyse des transformations du travail est interessante dans la mesure où elle permet de saisir comment les entreprises "vivent" et s'approprient les changements techniques. Pour éclairer de façon réaliste les décisions à prendre éventuellement dans le domaine de la formation, il s'agit en effet de repérer, telles qu'elles apparaissent les pratiques professionnelles en développement ou en émergence dans les entreprises en relation avec les mutations technologiques et de soulever les principales interrogations et incertitudes qu'elles soulèvent pour l'avenir.

Ce faisant, il est possible de relativiser les discours aprioristes sur la nécessaire élévation des qualifications professionnelles tous azimuts et aussi de mieux les comprendre en les replaçant dans leur contexte concret. Ces discours s'appuient généralement sur une vision uniformisante de l'impact des mutations technologiques sur le travail ([1]). D'emblée, on en attend une "complexification" accrue, c'est-à-dire un travail qui évolue dans le sens d'une plus grande technicité et d'une plus grande intellectualisation, avec la mobilisation de nouvelles compétences d'ordre plus technique (électronique) et plus théorique (physique). Cette "représentation" univoque peut déjà s'interpréter de deux manières. Soit, elle est due au fait que les entreprises de réparation automobile, ne maîtrisant pas à l'évidence la nature et le rythme des innovations technologiques (introduites à l'initiative des constructeurs et des équipementiers), tendent à **"mythifier"** le phénomène pour se donner les moyens de mieux le gérer en élevant systématiquement le niveau de qualification demandé à la main-d'oeuvre en formation et en activité. Soit, on cherche à **"mettre en scène"** ou à valoriser le développement des compétences au sein des garages à l'occasion et à la suite de l'introduction des changements techniques, auprès de clients de plus en plus exigents et versatiles et de jeunes de moins en moins fascinés a priori par les métiers de l'automobile.

Or, les observations de terrain montrent que cette évolution vers une plus grande complexification du travail n'est pas systématique et mérite d'être davantage "discutée" et problématisée. Elles permettent de proposer des hypothèses sur les métamorphoses réelles du travail dans les ateliers de réparation en rapport avec les changements techniques. Celles-ci n'ont pas une valeur de constats définitifs sur l'impact des nouvelles technologies sur le travail. Pour être "validées", des investigations plus précises devraient être entreprises, par exemple sous la forme de monographies de métiers ou de fonctionnements organisationnels. De plus,

---

[1] ils ne sont pas spécifiques au secteur de la réparation automobile ; ils surgissent en particulier lorsque l'innovation technologique est source d'incertitude et d'angoisse pour le devenir des emplois.

compte tenu d'une situation qui ne s'est pas encore stabilisée, tant les entreprises hésitent encore sur la nature et la force de l'impact des nouvelles technologies, un suivi des changements des contenus d'emplois dans le temps s'avérera utile pour l'évaluation et l'enrichissement des hypothèses formulées ici.

Au nombre de quatre, elles tournent autour de la problématique de relativisation de la complexification du travail et des représentations "technologistes" et uniformisantes qui peuvent en émaner. Elles sont abordées successivement dans le texte.

- Tout un pan du travail de réparation échappe totalement à ce mouvement de complexification et il subit au contraire un processus de banalisation, voire d'appauvrissement. Il s'agit des tâches de remplacement de pièces et de révision courante qui se substituent de plus en plus aux tâches traditionnelles de remise en état. Le processus à l'oeuvre sur cette frange du travail serait plutôt de nature "déqualifiante" au plan professionnel.

- Ce sont essentiellement les tâches de diagnostic et de contrôle qui peuvent faire l'objet d'une montée de la complexification. En effet, l'usage des nouveaux appareils correspondants engendre un développement de l'abstraction au travail et requièrent l'acquisition d'un minimum de (nouvelles) compétences techniques. Cependant, cette évolution peut se faire dans un cadre à nouveau plus banalisé et plus routinisé. Il y a véritable complexification et donc processus "qualifiant" dans certaines conditions d'utilisation. Le mouvement de complexification ne peut donc pas concerner a priori tous les travailleurs.

- La complexification elle-même ne constitue pas une rupture avec les compétences professionnelles de base. Dans leur mise en avant, on peut y voir un signe de "résistance" de la part de travailleurs se sentant relativement menacés dans leur identité professionnelle et attachés à sa pérennisation. Cependant, on peut sans doute de plus en plus admettre que leur acquisition conditionne l'efficacité du technicien-réparateur dans ses opérations de diagnostic, ainsi que sa crédibilité auprès des autres travailleurs. Il en va donc de sa professionnalité et de sa reconnaissance. La transmission des savoir-faire de base reste donc un enjeu de tout premier plan pour la formation des jeunes techniciens de maintenance.

- Enfin, pour enterrer définitivement le risque d'une vision uniformisante de l'évolution des qualifications en rapport avec les mutations technologiques, il s'agit d'admettre que le travail subit en fait plusieurs transformations simultanées et contrastées. Il y a comme le laissent entendre les deux premières hypothèses une première tension à l'oeuvre, celle qui a trait au double mouvement de banalisation et de complexification du travail et qui dépasse d'ailleurs la simple référence aux nouveaux équipements de diagnostic et de contrôle. S'ajouterait une seconde tension qui porterait sur la question de la division du travail dans l'atelier et plus précisément sur le degré de variété des tâches confiées et d'inter-pénétration éventuelle entre elles. En termes d'effets possibles sur le travail, elle se poserait derechef de façon dialectique, c'est-à-dire encore dans le sens d'un double mouvement, cette fois de spécialisation et d'élargissement. Aussi, au vu de ces évolutions diverses, les emplois sont-ils en train de se diversifier et à devenir en quelque sorte de moins en moins "complets" sur le plan des contenus du travail. En croisant les deux tensions à l'oeuvre, on peut dés lors aboutir à une première représentation synthétique et plurivoque des "figures" d'emploi qui résultent de ces transformations du travail.

Un mouvement de banalisation du travail

L'évolution des technologies et des marchés de la réparation automobile s'accompagne en premier lieu d'un mouvement de banalisation du travail, voire de simplification, se situant ainsi aux antipodes de l'idée d'une complexification. Cet effet de banalisation joue sur une partie du travail de réparation automobile et des savoirs et savoir-faire qui lui correspondent. Il passe concrètement par la montée des tâches standardisables et formalisables d'entretien au détriment des tâches traditionnelles de réparation de nature plus "empirique", c'est-à-dire n'ayant pas fait l'objet de pareilles standardisation (tâche définie et réalisée indépendamment des individus qui doivent l'accomplir) et formalisation (tâche définie à l'aide d'un mode opératoire ou d'une procédure pré-établi). Un tel changement est bien entendu porteur de transformations des identités professionnelles et des compétences à mobiliser dans le cours du travail. Ce n'est pas lui, à l'évidence, qui demande un développement des compétences techniques des personnels. Il montre en effet simplement l'intérêt de poursuivre d'assurer de bonnes formations professionnelles de base de niveau V, mais de plus en plus adaptées à des durées de réparation réduites et normalisées.

Cette transformation dans le travail du réparateur d'automobile se fait ainsi au bénéfice des tâches d'entretien courant. Elle procède directement des changements apportées à la technologie de l'automobile et en particulier de l'amélioration de sa "réparabilité". Nous pouvons rappeler qu'elle émane en fait du développement de l'échange-standard et de la "compétitivité" croissante des pièces détachées au détriment des activités traditionnelles de remise en état, qui supposent la facturation d'heures de main-d'oeuvre plus coûteuses (cf. supra). Elle concerne principalement les métiers de mécanicien et de tôlier ; le métier de peintre étant forcément plus "épargné" par cette évolution.

Elle joue à l'évidence dans le sens d'une banalisation du travail : au lieu de chercher à les remettre en état, le réparateur va privilégier un changement systématique des pièces ou organes défectueux. Elle consiste donc à standardiser les compétences en formalisant et en normalisant davantage les tâches à accomplir. Chaque opération est prescrite en termes de modes opératoires (écriture ou référence à de plus en plus de procédures) et doit être effectuée dans une durée strictement allouée (actions sur les temps d'intervention), selon des normes pré-déterminées et fixées de plus en plus hors du cadre de la firme ou de l'établissement. On peut citer par exemple le cas de la généralisation progressive des temps-barêmes définis par les constructeurs... On pourra même parler d'un appauvrissement du travail, quand la banalisation s'inscrit dans une logique de "réparation rapide", le travail se limitant alors à exécuter une seule série d'opérations très précises et très simples techniquement, en respectant une procédure et un temps pré-déterminés : changer telle pièce d'un véhicule en x minutes et opérer ce changement en observant tels ou tels gestes.

La principale caractéristique de ce mouvement de banalisation est donc de faire reculer la part d'"empirisme" qui existe traditionnellement dans le travail qualifié classique, à savoir ce qui est réalisable a priori sans normalisation et prescription pré-établies. Ce changement n'est pas négligeable dans le sens où il attaque en quelque sorte un élément traditionnel qui structure l'identité professionnelle du réparateur : à savoir sa capacité personnelles à se fier à ses compétences personnelles à intervenir "empiriquement" sur n'importe quel véhicule, à partir

de ses expériences accumulées. En résonance à cette évolution, notons que beaucoup de professionnels - surtout des artisans attachés à une conception traditionnelle du métier - s'y sont montrés sensibles en cours d'entretien. Ceux-ci ont pu laissé entendre que toute une partie de leur qualification ou de celle des "anciens" s'était réduite progressivement. Ils en viennent parfois à se définir autrement, en ne se considérant par exemple non plus comme mécaniciens à part entière mais avant tout comme comme de simples prestataires de services (Chiron, 1993). Cette façon de se définir autrement en relation avec les changements du travail peut donc avoir pour effet de transformer les identités professionnelles. Elle peut aller d'ailleurs jusqu'à être vécue par certains comme un processus de déqualification ou de perte de savoir-faire "empiriques" (en particulier dans ce domaine autrefois si valorisé de la rénovation des véhicules).

Force est de reconnaître que ces opérations banalisées d'échange de pièces et d'entretien courant ne demandent pas les nouvelles connaissances et les compétences qui doivent justifier l'élévation des qualifications professionnelles. Ce sont des opérations de base qui requièrent encore en toute logique des personnels de niveau V (CAP-BEP). Même si elles se banalisent de plus en plus, elles tendent à se réaliser de plus en plus rapidement et autorisent dans les grandes unités un élargissement des tâches confiées aux personnes : développement de certaines formes de polyvalence professionnelle (cf. infra). Pour le cas de la "réparation rapide", le travail est par contre si banalisé qu'il semble qu'il faille des personnels n'ayant pas forcément suivi une formation professionnelle dans le domaine de la réparation automobile ([2]). Au mieux, elles demandent de plus en plus des compétences d'adaptabilité et de rapidité dans le cours du travail pour respecter les modalités opératoires et les temps préalablement fixés. Le modèle de l'"ouvrier-technicien hyperqualifié" n'est pas en fin de compte le seul modèle à retenir pour le proche avenir au sein la réparation automobile.

Le mouvement de banalisation du travail autour des opérations courantes d'entretien (remplacements de pièces, révisions...) montre qu'à cet égard, avant de penser complexification, il s'agit d'abord de veiller à ce que des individus puissent être formés aux opérations de base de la réparation automobile, acquérir les savoirs et savoir-faire correspondants et les mobiliser dans les conditions de rentabilité et de compétitivité d'aujourd'hui. Nous ne pensons pas ici à l'activité de réparation rapide qui ne demande pas a priori cette formation - du moins préalablement à l'entrée dans l'entreprise ([3]). Nous pensons essentiellement aux entreprises de la réparation automobile traditionnelle et notamment à leurs emplois de mécaniciens, de plus en plus concernés par une activité de nature banalisée mais de nature relativement plus élargie (cf. infra).

Notons d'ailleurs que cet enjeu de transmission des savoir-faire de base de la réparation automobile par le biais de la formation apparait d'autant plus essentiel que les besoins de réparation et d'entretien, malgré une tendance structurelle à la baisse, en raison de

---

[2] il serait néanmoins interessant d'étudier les politiques et les pratiques réelles de recrutement des entreprises qui se réclament de la réparation rapide (réseaux franchisés) et, dans une perspective plus vaste, de la néo-distribution (centres-auto), dans le sens où ces entreprises cherchent peut-être à recruter de préférence des jeunes formés à la réparation automobile.

[3] on sait que les principales enseignes de la réparation rapide développent leurs propres actions de formation et qu'elles n'ont pas le droit d'accueillir d'apprentis.

l'amélioration de la fiabilité des véhicules (cf supra), représenteront toujours un potentiel non-négligeable dans les années à venir. Nous avons déjà vu l'effet positif que peut avoir l'instauration et le développement progressif du contrôle technique obligatoire (cf supra). Nous pouvons maintenant faire référence aux caractéristiques et perspectives du marché automobile au France. Celles-ci montrent en effet que nous n'allons pas évoluer vers une forme de marché "à l'américaine", avec un primat du véhicule neuf ; la décroissance des ventes des véhicules neufs depuis 1991, accélérée au cours de l'année 1993 ([4]), la stagnation du pouvoir d'achat, voire sa dégradation pour certaines catégories de ménages, la tendance à la remontée de la durée de conservation du véhicule neuf par son acheteur, l'importance structurelle prise en France par le marché des véhicules d'occasion (plus de 50 % de l'ensemble des ventes), sa bonne santé contrastant avec celui des véhicules neufs ([5]) sont autant d'observations qui confortent cette hypothèse pour les années à venir. Le parc automobile français ne devrait pas ainsi se rajeunir et se renouveler à un rythme élevé : représentant 54,1 % de l'ensemble des véhicules particuliers au 01/01/93 ([6]), le stock des véhicules de plus de cinq ans demeurera encore important ; la moyenne d'âge continuera à avoisiner les six ans.

Tout ceci pour dire qu'il subsistera une activité courante d'entretien et de réparation dans les années à venir et qu'il s'agit donc de veiller à la transmission des savoir-faire correspondants dans le cadre de la formation. Certes, cette activité poursuivra probablement sa tendance à la baisse en volume d'interventions. Mais on est en droit de penser qu'il existe encore aujourd'hui des incertitudes sur les types et les méthodes d'intervention qui seront exécutés demain sur les véhicules commercialisés aujourd'hui. Une fois l'"effet qualité" passé, qu'en sera t-il des entretiens et des réparations à effectuer sur ces véhicules ? Quelle en sera la maintenance ? Ne seront-ils pas assujettis aux mêmes besoins d'entretien et de réparation que les véhicules anciens aujourd'hui ? Dans quelle mesure notamment demanderont-ils aussi des interventions de nature relativement moins banalisée, se rapprochant des interventions classiques et exigeant des compétences traditionnelles ?

Un mouvement de complexification qui ne se confond pas systématiquement avec l'usage des nouveaux appareils de maintenance

Le développement de nouveaux moyens et méthodes de maintenance automobile génère t-il quant à lui le mouvement de complexification ? S'il y a en effet accroissement du degré de complexification du travail et donc besoin justifié d'élever véritablement les qualifications techniques, c'est donc éventuellement aux niveaux des tâches de diagnostic, de contrôle, de mesure, directement concernées par ces changements d'équipements et de méthodes qu'il doit se produire. Leur usage suscite une augmentation de l'abstraction au travail et demande de nouvelles connaissances et compétences techniques. Cependant, cette évolution n'est pas

---

[4] Au 31 Octobre 1993, on enregistrait par exemple une chute des ventes de VN de 17,2 % entre Janvier et Octobre, relativement à la même période en 1992 (Libération, 1993) ; toutefois, il semble que s'amorce une légère reprise depuis Janvier 1994.

[5] en dépit de la récession, le marché des véhicules d'occasion a continué à se porter plutôt bien : + 0,3 % entre Janvier et Septembre 1993 (ibid.).

[6] ce qui est un taux considérable par rapport à la majorité des autres pays industrialisés.

forcément synonyme de complexification à part entière. Des utilisations "banalisées" peuvent être développées et même dominer. A l'instar du contrôle technique, c'est toute l'opération de diagnostic/contrôle et toutes les compétences du technicien-réparateur qui peuvent être respectivement "automatisée" (rendue homogène et plus aisé) et "externalisées" (sujettes à des systèmes-experts et à des normes conçus hors de l'individu). En ce sens, ce n'est ni l'usage des nouveaux matériels de maintenance, ni de surcroît le caractère plus "complexe" des véhicules, qui déterminent le mouvement vers la complexification et incitent à un développement sensible des qualifications au travail. Tout va dépendre en fait de leurs modes d'usage concrets au sein des entreprises. La complexification semble procéder des situations au cours desquelles le réparateur doit mobiliser des compétences et des comportements relevant véritablement de la professionnalité technicienne : faire face aux pannes dites "pointues" ([7]), qui continuent d'échapper au processus de banalisation, mais aussi prendre en charge des tâches de gestion et d'organisation du travail avec le chef d'équipe ou d'atelier et jouer le rôle de "relais" d'information auprès des autres travailleurs et du constructeur... Dans ces conditions, ces tâches, seules à pouvoir faire véritablement l'objet d'un processus de complexification, ne peuvent sans doute pas concerner l'ensemble des travailleurs de la réparation automobile.

Des opérations de diagnostic et de contrôle plus abstraites

L'introduction au sein des ateliers de réparation automobile de nouveaux matériels de diagnostic et de contrôle a ainsi constitué une importante source de transformation des métiers de la mécanique et de la carrosserie. Cette évolution est essentielle car elle tend à renforcer l'importance stratégique des opérations de diagnostic et de contrôle relativement aux autres activités de réparation et d'entretien. La part qui leur est réservée dans l'ensemble de l'activité de réparation automobile tend à devenir de plus en plus prépondérante. On peut par ailleurs de moins en moins opérer des diagnostics "empiriques", c'est-à-dire en se passant des matériels prévus aujourd'hui à cet effet : les stations-diagnostic et surtout les mallettes de contrôle spécifiques aux différentes marques (cf. supra). C'est notamment le cas pour la détection des défauts sur les fonctions et les ensembles à pilotage électronique et la résolution des pannes dites "furtives" ou de nature intermittente, de plus en plus nombreuses sur les véhicules actuels à système électronique ([8]).

L'usage de pareil matériel conduit à changer le travail du réparateur en modifiant sa façon d'appréhender les pannes et d'intervenir sur elles. On peut dire qu'il se produit une évolution vers plus d'"abstraction" dans le travail, dans la mesure où, à la place d'une approche concréte du défaut apparent sur le véhicule, fondée sur une longue expérience acquise en situation de travail, cet usage demande à présent de nouvelles compétences de lecture, d'interprétation et

---

[7] les pannes "pointues" renvoient à l'idée de pannes qui ne peuvent être résolues de façon simplifiée par le biais direct de la station de contrôle ou de diagnostic et qui demandent au réparateur la mobilisation d'une démarche heuristique d'analyse et de résolution de problèmes (le défaut rencontré n'a pas été prévu par le "logiciel" de référence).

[8] ces pannes "furtives" sont fréquemment dues à des micro-ruptures de courant et ne peuvent être détectées qu'en se branchant sur le calculateur électronique du véhicule ; elles sont donc de nature intermittente et requièrent l'usage de mallettes de contrôle ; elles ne sont pas pour autant forcément "pointues" (cf. ci-dessus).

de décision mobilisables à partir d'informations données par les stations de diagnostic ou de contrôle, donc à partir de représentations de nature plus abstraite qu'auparavant.

Disposer du matériel ne serait pas en ce sens suffisant pour pouvoir réaliser des diagnostics et des contrôles fiables. Il s'agit aussi de développer de nouveaux savoirs et savoir-faire. D'une part, les professionnels parlent d'une nouvelle capacité "méthodologique" au diagnostic et à l'usage des nouveaux matériels : en l'occurence une capacité à les utiliser efficacement (cf. l'adaptation des tôliers au marbre au laser), à mettre en oeuvre un nouveau type de démarche d'analyse et de résolution des problèmes sous la forme de "check-lists" à respecter rigoureusement et à mieux pré-construire les interventions qui seront faites pour résoudre le problème. D'autre part, il importe encore pour une majorité de professionnels que les réparateurs disposent d'"une bonne culture technique et technologique de base" pour pouvoir lire et interpréter les données affichées par les appareils, les comparer aux indications de référence ([9]) et intervenir in fine avec efficacité. Il s'agit de connaissances renforcées dans le domaine technique et en particulier dans celui ayant trait à l'électronique et à l'informatique (injection, ABS,...), mais aussi pour certains interlocuteurs de notions plus théoriques en physique et en mathématiques (voire en chimie pour l'activité de peinture). A ces titres, il est souvent fait référence, en particulier dans les entreprises bien engagées dans les changements techniques, à la nécessité d'avoir une main-d'oeuvre mieux "qualifiée" et plus à même de s'adapter à ces nouvelles conditions de travail.

L'abstraction serait ainsi porteuse d'un développement qualificationnel. Cependant, est t-elle systématiquement et véritablement génératrice de complexification ? Le débat peut porter sur l'exigence qualificationnelle et cognitive demandée effectivement par le développement des nouvelles technologies de maintenance. Dans leur usage, elles peuvent en effet apparaitre comme des outils d'aide au diagnostic ou au contrôle permettant de les rationaliser et de les banaliser dans une certaine mesure ; dans ce cas, la facilité introduite dans le travail ne conduit pas à une véritable complexification et l'adaptation du travailleur se réduit à l'acquisition d'un minimum de nouvelles connaissances et compétences techniques et "méthodologiques". La véritable complexification se limiterait au plan technique en fin de compte aux diagnostics "complexes" et se manifesterait ailleurs pour le reste : activités de gestion et d'organisation du travail, d'information/formation dans le cours du travail... Voyons brièvement ces deux points contradictoires amenant à poser l'hypothèse d'une tension banalisation/complexification à propos de l'impact des mutations technologiques.

Une montée de l'abstraction ne signifie pas forcément une montée en complexité

Le travail à partir des appareils de diagnostic et de contrôle en mécanique et en carrosserie et l'usage d'une approche plus abstraite par rapport aux approches traditionnelles n'entraînent donc pas systématiquement une réelle complexification de l'activité. Au contraire, il pourrait même participer d'une banalisation de l'activité, sinon d'une plus grande répétitivité. Pour la plupart des utilisateurs, l'usage de tels matériels permet, outre l'intervention sur des véhicules ou organes spécifiques, d'opérer des gains de temps dans la conduite des diagnostics et donc

---

[9] celles du constructeur par exemple, accessibles par l'intermédiaire des cassettes accompagnant les mallettes de contrôle.

dans la phase de détermination des travaux à effectuer et l'organisation de la chaîne de réparation au sein de l'atelier. Dans la plupart des cas où il est conduit à utiliser ce genre de matériel, le technicien-réparateur accède rapidement à la localisation de l'élément défectueux à l'origine de la panne ou du défaut, en se contentant de lire et de constater les données affichées sur l'appareil branché sur la voiture. La méthode d'interprétation du problème est elle-même soumise à une approche formalisée, sinon homogénéisée d'un utilisateur à l'autre. Il est conduit à suivre une démarche normalisée de traitement de l'information sous la forme de "check-list" ou de méthodologies qui lui sont externes, en tant qu'ils sont incorporés dans le logiciel ou la station de contrôle ou de diagnostic. A des indications fournies par le véhicule et comparées à des données de référence, on peut ainsi faire correspondre dans ces d'utilisation une procédure routinisée de réalisation du diagnostic et de contrôle ([10]). Dans ces situations banalisées, c'est une logique d'assistance et d'aide au diagnostic qui caractérise avant tout l'usage des appareils en question, plutôt qu'une logique de complexification. Les utilisateurs n'en assurent pas d'ailleurs, à notre connaissance, la maintenance propre.

Aussi, peut-on parler d'une rationalisation et d'une banalisation de l'opération de diagnostic et des autres opérations demandant l'usage de ces matériels (mesure, test, réglage,...). A base d'intelligence artificielle, ils peuvent participer d'un processus d'externalisation des compétences des réparateurs (pour reprendre une expression appropriée employée par Job, 1992), ce en dépit des nouveaux savoirs et savoir-faire qu'ils ont à acquérir et à développer dans ces situations de travail plus abstraites. Ce type de processus, au total peu qualifiant au plan strictement technique, peut être parfaitement illustré par l'exemple de l'activité du contrôle technique : exercée directement dans les centres agréés, mais aussi dans les garages s'étant positionnés sur les marchés du pré- et du post-contrôle. Cette activité est forcément normalisée puisqu'elle émane du législateur et a fait l'objet de définitions strictes: points de contrôle à opérer, réparations obligatoires en cas de défaillance, agréments accordés à six réseaux au plan national, conditions d'accés aux emplois de contrôleurs en termes de niveaux de formation ou d'expérience professionnelle... En dépit d'espaces socio-techniques de travail qui cherchent à mettre en scène l'idée d'une haute compétence technique : locaux neufs et souvent attayants, port de la "blouse blanche" ([11])..., le travail apparait très routinisé et répétitif dans le fond : contrôle des 52 points, sorties informatiques, travail de simple lecture de mesures respectant ou non des indicateurs de référence... On a donc là un cas exemplaire de banalisation du travail obtenue par le biais de l'usage des nouveaux matériels de maintenance.

Les nouvelles technologies ne déterminent pas ainsi l'idée systématique d'une plus grande complexification du travail. Au contraire, il se pourrait même qu'elles soient elles-mêmes déterminées socialement pour produire une conception plus rationalisée du travail de diagnostic et d'après-vente automobile en général, à l'initiative de constructeurs et d'équipementiers cherchant à renforcer leur influence et leur contrôle à cet embouchûre de la filière automobile que représente l'activité de réparation. Cependant, selon les témoignages reccueillis, il est clair qu'elles ne sont pas parvenus à tout rationaliser. C'est précisément dans

---

[10] à l'aide d'une approche standardisée sous la forme d'un check-list à passer en revue avec pour chaque fonction à vérifier ce type de question : "çà marche ou çà ne marche pas ?", "conformité par rapport aux données de référence"...

[11] très symbolique dans le secteur et cité souvent pour décrire la montée en qualifications et l'émergence d'une nouvelle catégorie de techniciens, comparativement aux "bleus pleins de cambouis" des ouvriers qualifiés.

ces situations de non rationalisation a priori que se développe en fait le processus de complexification du travail et où il apparait nécessaire d'élever sensiblement les qualifications professionnelles.

Pareilles situations "complexes" se rencontrent lorsque le réparateur est conduit à opérer un diagnostic "complexe". Que recouvre cette notion ? Elle réfère aux interventions pour lesquelles les appareils d'aide au diagnostic et au contrôle apparaissent limités dans leur capacité pour livrer l'information nécessaire à la détection rapide de l'origine de la panne et du défaut. C'est précisément le cas lorsque la panne n'a pas été "prévu" par les concepteurs du logiciel accompagnant la mallette de contrôle et plus généralement lorsque le réparateur intervient sur ce qu'il est coutumier d'appeler les pannes "pointues". Ces pannes sont au moins de deux sortes :
- des pannes qui mettent en jeu plusieurs fonctions et ensembles du véhicule ; à la fois plutôt rares et potentiellement diversifiées, elles s'opposent aux pannes dites "courantes" et "répétitives", pour lesquelles le réparateur a engrangé une expérience ou se fie maintenant à ses appareils de diagnostic et de contrôle. Pourtant, avec le développement de l'interconnexion entre les différents organes des véhicules, elles semblent devenir de plus en plus fréquentes ; leur caractère "pointu" leur vient de la solide capacité d'interprétation et d'évaluation "complexes" qu'elles demandent au réparateur ; leur résolution nécessite en effet de pouvoir mettre en rapport tout un ensemble de données fournies par la station de diagnostic ou de contrôle et se représenter d'une manière abstraite le fonctionnement du véhicule et des organes dans leur ensemble.
- des pannes "inédites" ou nouvelles, notamment à la suite d'un nouveau modèle de véhicule ([12]) ; de nouveau non diagnostiquables automatiquement à l'aide d'une station, elles peuvent également nécessiter une telle intervention à caractère complexe et heuristique ; la durée de commercialisation des modèles d'aujourd'hui se réduisant de plus en plus et le potentiel de pannes et de défauts sur un véhicule allant croissant ([13]), le réparateur est de plus en plus confronté à la gestion de situations imprévues, au cours desquelles les stations de diagnostic et de contrôle ne peuvent lui apporter qu'une aide minimale. Cette gestion lui demande alors des compétences d'analyse et d'interprétation de phénomènes non connus a priori de lui et des systèmes destinés à l'assister dans son diagnostic ; elle peut aussi se traduire par un travail de "mise en forme" et de transcription de l'expérience originale, si elle fait l'objet d'une remontée ou d'une diffusion de l'information auprès du constructeur et des autres travailleurs. Dans certains réseaux misant sur une logique d'organisation "apprenante", elle se traduit peut-être encore par une participation du réparateur, au moins indirecte, à la "mise en norme" de la panne ainsi découverte, c'est-à-dire au processus de routinisation qui va consister à standardiser son diagnostic et son mode de résolution, et au processus de fiabilisation du véhicule lui-même s'il s'avère que le défaut constaté concerne la plupart des voitures du même modèle.

---

[12] on peut considérer que chaque modèle de voiture possède sa propre "personnalité" technique et présente un certain nombre de défauts de nature spécifique.

[13] entendons par là non pas la fréquence des pannes, mais la variété possible, compte tenu de la complexité croissante des automobiles.

C'est l'intervention sur ces pannes qui, à notre avis, conditionne le développement d'une véritable complexification dans le cours du travail et l'émergence d'une nouvelle professionnalité technicienne au sein des ateliers de réparation automobile. "*C'est sur les pannes pointues que l'on juge un technicien, non sur une panne courante*", nous précisa d'ailleurs un formateur. Il y a complexification, dans le sens où le réparateur emploie les outils d'aide au diagnostic cette fois ci nécessairement d'une manière plus "intelligente" comparativement aux situations banalisées. De façon synthétique, il s'agit de mettre en relation diverses informations, de questionner leur signification et de prendre in fine des décisions non fondées sur des éléments pré-déterminés ([14]). Dans ces conditions, de nouvelles capacités d'analyse, de compréhension du "pourquoi", voire de conceptualisation du "vécu", traditionnellement propres à la catégorie des techniciens, deviennent indispensables aux réparateurs amenés à se confronter à ces situations complexes.

Cependant, le caractère plus "complexe" du travail du technicien-réparateur ne se réduit pas à cette forme d'intervention et de diagnostic spécifique. En rapport avec les mutations technologiques, deux types d'activité semblent aussi se développer :
- une activité d'organisation et de gestion du travail dans le cas des grands garages, compte tenu de l'importance croissante des fonctions de diagnostic et de contrôle et de leur plus grande "autonomie" relativement aux activité de réparation et d'entretien ; la participation du technicien-réparateur à cette activité pose les problèmes de sa reconnaissance au sein du collectif et de sa relation avec le chef d'atelier ou le chef d'équipe.
- une activité d'information et de formation des collègues ou des partenaires externes (agents de marque formés par le personnel technicien de la concession) à la suite d'innovations technologiques : modes opératoires, nouveaux "trucs" pour aller plus vite ; cette activité de descente d'informations peut également se doubler d'une activité de remontée d'informations, quand notamment le constructeur cherche à "apprendre" sur les conditions de l'après-vente pour améliorer éventuellement la qualité de ses "produits". On comprend dés lors l'importance croissante qu'accordent les constructeurs à des fonctions de techniciens garantissant la qualité des interventions dans le réseau, mais jouant aussi le rôle de relais dans le domaine de l'information technique (le "coordinateur technique" chez RENAULT, le "conseiller technique" chez PEUGEOT...).
Ainsi, le développement d'une professionnalité technicienne ne passe t-elle pas uniquement par la réalisation de diagnostics "complexes". Elle doit être également relatée avec les tâches organisationnelles, gestionnaires et informationnelles qu'elle suppose et génère en même temps.

En fin de compte, la complexification du travail, qui justifie l'idée d'un développement des qualifications professionnelles, n'est pas engendrée systématiquement par l'entrée dans les ateliers de nouveaux matériels de diagnostic et de contrôle. Elle s'appuie plutôt sur les tâches de dépannage n'ayant pu faire l'objet d'une rationalisation a priori et sur les cas d'utilisation

---

[14] on retrouve ainsi la définition de la complexification par B. Coriat (1990) ; "*[...] la complexification est un résultat nécessaire de l'abstraction, notamment lorsque la conduite implique de mettre en rapport différents indicateurs et d'effectuer en permanence des évaluations de leur signification comme préalable à la décision*" (Coriat, 1990, p 202).

"intelligente" de ces matériels, ainsi que sur la montée des tâches un peu "périphériques" et accompagnant les mutations technologiques : à savoirs les tâches d'organisation/gestion du travail et celles d'information et de formation interne des autres travailleurs.

Aussi, ce nouvel emploi de technicien-réparateur ne peut-il probablement pas concerner l'ensemble des travailleurs de la réparation automobile. Le mouvement de complexification n'est donc pas la seule évolution observable à la suite des mutations technologiques. C'est au contraire à un mouvement de banalisation relative à laquelle sont confrontées les autres emplois.

Cette tension entre banalisation et complexification mériterait d'être approfondie par des analyses plus précises sur les modes d'organisation des chaînes de réparation dans les garages, d'autant plus que les situations analysables révèlent une diversité importante de traitements de cette tension et qu'elles sont loin d'être figées dans le temps. En particulier, quels sont les différents "chemins" empruntés par les voitures au sein de l'atelier et quels sont les critères qui amènent une voiture à faire ou non l'objet d'un diagnostic ou d'un contrôle ? En ce qui concerne ces matériels de diagnostic et de maintenance, qui intervient sur les opérations banalisées et qui intervient sur les opérations plus complexes ? Y a t-il identité ou différenciation ? Ces questions renvoient aux choix d'organisation du travail des entreprises, sur lesquels nous reviendrons ultérieurement.

Elles renvoient également aux formations à promouvoir au sein de la Profession. Les personnes formées au niveau V et entrant aujourd'hui dans le secteur ont-elles besoin de développer des aptitudes au diagnostic et des connaissances et compétences importantes en électronique ? Jusqu'où ce "bon bagage de culture technique" ? Qu'est amené à représenter ce nouvel emploi de technicien-réparateur en termes d'effectifs ?

Une complexification qui questionne encore le devenir des savoirs de base

La place des savoirs et savoir-faire de base, c'est-à-dire ceux qui concernent les grands principes de fonctionnement et d'entretien des véhicules et de leurs organes essentiels et caractérisent traditionnellement les métiers, est une question importante en période de changement technologique. Que deviennent-ils suite au développement de l'"électronique embarquée" et à l'introduction de nouveaux moyens et l'affinement de nouvelles méthodes de maintenance ? Disparaissent-ils progressivement, au fur et à mesure que d'autres connaisssances et compétences techniques surgissent et se systématisent, comme dans le domaine de l'électronique ? Ces questions sont importantes dans une perspective historique dans la mesure où elles tournent autour de la problématique de la dynamique des compétences au sein des professions ; comment des compétences de nature inédite viennent-elles se greffer à d'anciennes compétences ? Dans quelle mesure y a t-il substitution ? Dans quelle mesure y a t-il au contraire un processus évolutionniste se traduisant par une immersion progressive des nouvelles compétences au sein du champ de compétences pré-existants ? Pour le cas de la réparation automobile, nous sommes tentés, malgré l'apparente force des mutations technologiques, de miser sur la seconde option.

Nous avons vu précédemment l'enjeu qu'il y avait de préserver l'organisation d'une

transmission des savoirs et savoir-faire de base, compte tenu des besoins en réparation et en entretien courant qui se traduiront de plus en plus, certes, en activités simplifiées, mais qui perdureront dans l'avenir. Qu'en est-il des opérations de diagnostic et de contrôle, et en particulier celles qui font spécialement l'objet d'une véritable complexification du travail ? Comment celle-ci a t-elle besoin des compétences professionnelles de base, alors même qu'elle semble représenter une rupture, de par la nature des compétences abtraites, techniques, voire théoriques qu'elle demande au technicien de maintenance automobile d'aujourd'hui ?

A cette question, certains professionnels affirment que la "base" du métier reste invariablement la même, en dépit des innovations apportées à la technologie de l'automobile et de sa maintenance. De fait, l'efficacité professionnelle est garante d'une bonne compétence de base en mécanique ou en carrosserie. Dans ces conditions, rien ne remplace pour ces tenants du "métier" une bonne formation professionnelle classique au départ et surtout un apprentissage de qualité en situation de travail. D'aucuns en viennent même à relativiser l'importance des compétences technologiques et électroniques à posséder pour mettre en évidence le côté irremplaçable d'un certain nombre de savoirs traditionnels : "*un moteur, çà reste un moteur !*" (MRA). On peut interpréter ces prises de position au vu de la situation dans laquelle se trouvent généralement les personnes. Ce sont souvent des MRA ou des agents, attachés à leur métier et à sa culture professionnelle, parfois se sentant menacés par les évolutions technico-économiques (faute par exemple de pouvoir réaliser les investissements nécessaires en matériels et en formations) et aspirant toujours à faire valoir leurs compétences traditionnelles. On peut donc y voir, de leur part, une volonté de "résister" en quelque sorte au double mouvement de banalisation/complexification généré par les évolutions technologiques.

Cela dit, leur position est loin d'être sans fondement et dénuée de vérité. Elle est d'ailleurs reprise, dans une moindre mesure, par d'autres professionnels, qui ne se sentent pas menacés par les changements technologiques et revendiquent leur puissance. Le nécessaire développement de nouvelles compétences techniques en électronique, voire pédagogiques et théoriques, en rapport avec les mutations technologiques, ne conduit pas à la suppression des savoirs et savoir-faire professionnels de base. A côté d'un mode d'enseignement rigoureusement organisé et codifié, pensé en termes essentiellement de niveaux, il s'agit donc de préserver un mode d'apprentissage de ces compétences professionnelles, de préférence en situation de travail.

Il en va d'abord de l'efficacité professionnelle du technicien-réparateur. En dépit d'un travail de diagnostic qui devient plus abstrait et tantôt plus banalisé, tantôt plus complexe, la mobilisation des connaissances et compétences professionnelles de base reste nécessaire à la conduite de ces opérations. Il s'agit de connaître les grands principes de fonctionnement et de réparation des véhicules pour pouvoir intervenir efficacement, ainsi que les conditions concrètes de travail au sein de l'atelier. Ce besoin de maitriser convenablement ces connaissances est d'autant plus forte dans les situations qui n'ont pas (encore) fait l'objet d'un processus de rationalisation et de banalisation, celles qui poussent à une véritable complexification du travail (cf. supra). Dans ces situations, la station de diagnostic ou de contrôle n'offre au technicien-réparateur qu'une information insuffisante. Pour résoudre son problème, il est amené à suivre une démarche proprement cérébrale et mentale qui nécessite de mobiliser des connaissances et compétences professionnelles de base sur le fonctionnement du véhicule dans son ensemble. L'enjeu est donc d'éviter de réduire leur capacité à détecter des défauts non prévus par les logiciels, de réagir d'une manière autonome devant ces

situations ne permettant pas d'apporter des réponses banalisées, de les interpréter convenablement et de prendre les décisions appropriées, en veillant à ce que se perpétue, au côté des nouveaux contenus de formation, la transmission de ces savoirs de base liés aux métiers.

Cet enjeu de reproduction des compétences professionnelles de base ne conditionne pas exclusivement l'efficacité au travail du technicien-réparateur, notamment dans les situations d'imprévisibilité. Il doit être également relaté en termes de fonctionnement collectif et de reconnaissance socio-professionnelle. En effet, comment se faire accepter socialement par des ouvriers qualifiés présents souvent dans le métier déjà depuis plusieurs années, quand l'individu ne possède pas les compétences professionnelles de base ou quand elles ne lui sont pas reconnues effectivement à l'interne par ce collectif ? Comment dés lors exercer efficacement ce métier de technicien-réparateur, avec tout ce qu'il suppose en termes d'autorité de compétences et parfois d'autorité hiérarchique à assumer, ainsi qu'en termes de tâches de diagnostic et de contrôle, d'organisation et de répartition du travail, de transmission de l'information technique, de conseil et de formation des personnels et des partenaires externes (agents des réseaux "secondaires") ? Il en va ici de sa crédibilité, de la qualité de son intervention en tant que technicien et ce faisant de la réussite de son intégration et de sa reconnaissance réelle.

Ce problème de management des ressources humaines semble être aujpurd'hui de plus en plus sensible dans les entreprises de réparation automobile de moyenne et grande dimension. Le problème est soulevé pour le cas des salariés promus aujourd'hui techniciens-réparateurs, de par la qualité de leurs compétences techniques dans le domaine de l'électronique et plus largement des nouvelles technologies (comme les COTECH du réseau Renault, recrutés à la suite d'une sélection et d'une évaluation spécifiques), alors même qu'ils sont censés du point de vue de leurs collègues ne pas maîtriser les savoirs de base du métier et souffrent ainsi d'un manque de légitimité. Il est de fait forcément soulevé pour les jeunes entrant dans la Profession avec un niveau IV et appelés à occuper rapidement ces nouveaux emplois à professionnalité technicienne issus des mutations technologiques, voire même des postes d'agent de maîtrise ; ces jeunes techniciens sont en effet "attendus" et par les ouvriers qualifiés, fragilisés éventuellement par les changements techniques et soucieux de maintenir les anciennes filières qualifiantes et promotionnelles ([15]), et par les directions d'entreprise elles-mêmes, qui manifestent souvent des attentes fortes et rapides à l'égard de ces jeunes en matière d'efficacité et d'implication dans le cours du travail.

Un tel problème d'intégration et de construction d'une nouvelle "position" dans les entreprises concerne à l'évidence la problématique de la formation. Il montre la nécessité qu'il y a aujourd'hui à ne pas trop privilégier le développement des nouvelles qualifications techniques en faisant l'impasse sur la transmission des savoirs professionnels de base. Une survalorisation des compétences technologiques et théoriques qui se ferait à leur détriment constituerait à n'en pas douter un scénario contre-performant. Il importe donc pour former les futurs techniciens de maintenance de ne pas les "couper" en quelque sorte du terrain et de ce qui fait la "base" des métiers de la réparation automobile et de prévoir la durée nécessaire pour leur

---

[15] de la condition d'apprenti à celle de chef d'atelier ou de chef d'entreprise (artisan), en passant par les différentes étapes intermédiaires en tant que "compagnon" (P1, P2, P3 selon les classifications traditionnelles).

apprentissage en situation de travail.

Aussi, même et surtout finalement dans le cas du mouvement de complexification, convient-il de relier le problème de l'acquisition des nouvelles compétences techniques à celui de la transmission d'au moins une partie du patrimoine d'expériences et de compétences qui caractérise traditionnellement les métiers de la réparation automobile. L'émergence d'une nouvelle professionnalité technicienne ne peut se faire efficacement sans mise en cohérence avec les compétences professionnelles de base. Il y a donc lieu de ne pas dilapider ce patrimoine et de ne pas l'exclure de la réflexion sur les contenus de formation de niveau IV.

Une transformation des qualifications multiforme

La complexification du travail, source de transformation qui justifie le mieux l'élévation des niveaux de qualification professionnelle, est ainsi à relativiser ; d'une part, elle s'accompagne d'un processus contradictoire de plus grande banalisation en relation avec le développement des tâches de remplacement ; d'autre part, l'analyse du travail semble montrer que l'usage des nouvelles technologies du diagnostic n'engendre pas systématiquement une telle complexité accrue, mais qu'au contraire il favorise un autre type de rationalisation et donc de banalisation dans la plupart des interventions. Ce n'est que dans certaines conditions que cette complexification apparait réellement dans le travail, certes stratégiquement importantes en termes de dépannages et d'organisation du système et de participation à son développement par le biais de la communication et de la formation internes. Enfin, il y a encore relativisation dans le sens où une rupture avec les compétences professionnelles de base du métier n'est pas recommandée pour pouvoir être efficace professionnellement et être reconnue socialement dans l'entreprise. Ces hypothèses cherchant à décrire les évolutions du travail au delà du simple présupposé lié à la nécessaire élévation systématique des qualifications professionnelles suite aux mutations technologiques concernent certes surtout l'activité de mécanique, mais, pour autant qu'elles soient adaptées, constituent des orientations possibles pour les autres activités, comme par exemple en carrosserie où elles ont déjà pris d'ailleurs relativement forme.

La quatrième hypothèse qu'incitent à poser les investigations consiste à nier définitivement l'idée suivant laquelle l'ensemble des contenus d'emploi se trouve bouleversé et conduit à une élévation systématique et généralisée des qualifications. Elles amènent plutôt à penser l'évolution, vue globalement de la branche, comme une pluralité de "possibles", fonctions des contextes variés d'entreprises et d'organisations du travail. Nous verrons dans la dernière section de cette troisième partie les situations et les principales questions relatives aux différents types d'entreprises (autour de la problématique des réseaux ; cf. cinquième section). Adoptons ici plutôt une vision synthétique de cette pluralité croissante des formes de travail.

Dans ces conditions, force est de reconnaitre que les métiers de la réparation automobile connaissent un processus d'éclatement relatif, se traduisant par une diversification de chaque métier en termes de contenus de travail. Un tel processus s'appuie précisément sur l'idée suivant laquelle les emplois sont de moins en moins "complets", le travail de réparation automobile étant a priori davantage "réparti" ou "partagé" et la prise en charge de toutes les opérations par un seul homme ou une seule firme (pour le cas de l'unité artisanale) devient plus rare. Par ailleurs, il concerne de nouveau particulièrement le métier de mécanicien, plus

touché par les changements techniques de l'automobile et de sa maintenance. C'est pourquoi l'hypothèse peut être étayée principalement autour de ce métier.

Le processus de diversification de la profession du mécanicien d'automobile se fait assurément dans la durée. Il se réalise autour de deux formes de tensions en rapport avec les mutations dans la technologie automobile et les moyens et méthodes de sa maintenance.

Une première tension à l'oeuvre entre banalisation et complexification

La première tension a trait, comme nous l'avons amplement développé et rappelé ci-dessus, au double mouvement de banalisation-complexification qui semble actuellement se produire dans la réparation automobile. La banalisation se développe grâce à l'amélioration de la "réparabilité" des véhicules et dans le cadre de la plupart des formes d'usage des nouveaux matériels de diagnostic et de contrôle. Elle autorise ainsi une standardisation des compétences (au sens d'une plus grande homogénéité des actes, rendus moins aléatoires et moins dépendants des individus qui les exécutent) et une formalisation (dans le sens d'une augmentation des procédures fixées de façon préalable, voire d'une manière externalisée). De fait, elle porte en elle une logique de plus grande prescription des tâches, avec tout ce que cela suscite en termes de pression sur les temps d'exécution et de contrôle du travail. Elle joue dans le sens du développement d'organisations plus rationalisées et cohérentes avec cette philosophie du "juste-à-temps" en développement dans tous les secteurs de notre société. La complexification surgit dans des conditions particulières, à savoir essentiellement dans les interstices du travail (encore) épargnées par la rationalisation, mais de caractère de plus en plus stratégique : situations de diagnostics "complexes", travail d'organisation et d'information/formation. Là, nous sommes dans une situation opposée ; l'intervention reste pleinement spécifique à la personne qui l'effectue ; elle n'est pas sujette à une formalisation pré-établie et ne peut éventuellement donner lieu à une mise en routine qu'après coup ; en cela, le réparateur dispose d'une autonomie dans le travail qui lui permet de "créer" ses propres normes de temps et de qualité. Nous verrons plus loin comment les entreprises traitent de façon organisationnelle et humaine cette tension entre banalisation et complexification.

Le double mouvement de spécialisation et d'élargissement des tâches

A cette première tension que nous avons privilégiée au regard de la fréquence des propos tenus par nos interlocuteurs à son égard et de la priorité qu'ils semblent lui accorder, s'ajoute plus subrepticement une seconde tension, source virtuelle de transformations contradictoires du travail. Sans doute moins aisément repérable que la première - car renvoyant plus aux choix organisationnels des firmes qu'aux contraintes liées à l'environnement technique -, elle porterait sur la question de la division du travail dans l'atelier (voire entre plusieurs firmes travaillant en "réseau") et plus précisément ici sur le degré de variété des tâches confiées et d'inter-pénétration éventuelle entre elles. En termes d'effets potentiels sur le travail, elle renverrait de nouveau à l'idée d'une dialectique subtile. Il s'agirait ainsi d'une transformation du travail du réparateur d'automobiles allant encore dans le sens d'un double mouvement, cette fois ci de spécialisation et d'élargissement. Sur ce point, les évolutions sont davantage brouillées et encore largement en construction dans les ateliers. Les quelques éléments d'information nous permettent néanmoins d'envisager globalement cette autre tension à

l'oeuvre au sein de la réparation automobile.

En premier lieu, le travail du réparateur d'automobiles peut donc faire l'objet d'une spécialisation sur un type de tâche ou d'activité donnée. Cette évolution est à mettre en relation avec les mutations technologiques, dans le sens où elles conduisent soit à standardiser davantage les actes d'entretien et de réparation (donc facilitant un découpage à priori du travail en tâches élémentaires, voire également en mouvements) et à le distribuer de façon plus rationnelle ; soit à participer dans certains cas à sa complexification (donc favorisant aussi une autre forme de spécialisation, celle qui consiste à vouloir privilégier un domaine particulier de compétence, considéré comme stratégique et difficilement disponible à un moment donné).

Dans le cas de la réparation automobile, le mouvement de spécialisation prend ainsi deux formes essentielles. D'une part, elle se fait autour de l'attribution à un individu d'une tâche précise, strictement chronométrée et plutôt simple à réaliser d'un point de vue technique ; par exemple, être chargé de changer des amortisseurs, des pots d'échappement... Cette forme de spécialisation permet et s'appuie sur le développement des créneaux de la "réparation rapide" : réseaux franchisés spécialisés sur une ou quelques opérations d'entretien et de remplacement de pièces pouvant être rentabilisées au vu de leur fréquence (ex: Midas), mise en place de services analogues au sein des réseaux de constructeurs (ex : Renault-Minute)...(cf. 3.3). D'autre part, la spécialisation s'opère sur un domaine d'activité considéré comme stratégique au sein de la chaîne de réparation. Ce caractère stratégique tient à la rareté des compétences nécessaires pour exercer pareille activité (ex: compétences disponibles en électricité-électronique automobile) à un moment donné, au positionnement particulier de l'entreprise sur le marché de l'entretien et de la réparation (ex: l'"hyper-spécialisation" des techniciens du réseau agréé par l'équipementier Bosch dans le domaine de l'injection électronique). Il y a néanmoins un point commun à cette logique de spécialisation. On spécialise davantage le travail dans une optique d'efficience : à savoir dans le but d'obtenir le meilleur "rendement" avec les ressources disponibles. On se spécialise pour "s'installer" sur un créneau rentable (réparation rapide) ou pour réduire les coûts d'accés à la compétence rare et de maintenance de cette compétence.

Le second mouvement, opposé à celui de spécialisation, pourrait être qualifié d'élargissement des tâches et activités effectuées par le réparateur. De nouveau, pour cette logique d'élargissement du travail, deux cas sont a priori identifiables. L'élargissement peut, d'un côté, se traduire par le développement d'une certaine forme de "polyvalence" professionnelle, organisée autour d'un ensemble de tâches prescrites et routinisées (dont la rationalisation a été permise toujours du fait de l'amélioration de la réparabilité des véhicules). Cette "polyvalence parcellaire" - puisqu'elle se base sur cette idée de tâches prescrites et banalisées s'interpénétrant davantage - prend des formes concrètes très diverses et loin sans doute d'être encore stabilisées. Généralement, elle signifie dans la réalité pour le travailleur le fait de prendre en charge un ensemble de tâches relatifs à un même métier. Ce cas se rencontre notamment chez les concessionnaires de taille déjà non-négligeable, soucieux d'améliorer la productivité du travail à l'heure où se standardise de plus en plus l'activité de réparation et où s'améliore la fiabilité des véhicules. Il est moins fréquent ou en tout cas visible dans les petites structures, au sein desquelles l'élargissement des tâches propres à un même métier est pour ainsi dire une constante de l'activité. Ce qui apparait plus novateur, c'est lorsque cet élargissement dépasse les frontières traditionnelles propres aux métiers ; on voit par exemple de plus en plus de carrossiers effectuer des opérations de peinture et les travaux d'entretien

mécanique et électrique semblent de moins en moins clairement repérables distinctement ; cette évolution poursuit une logique de productivité. Force est néanmoins de noter la rareté de ces expériences de polyvalence de métier ; il s'agit essentiellement d'une polyvalence occasionnelle, devant servir principalement la gestion de l'activité avant de s'inscrire dans une logique qualifiante. Le terme de "polyvalence" est lui-même sans doute impropre ou en tout cas inadapté à la Profession, tant on continue à raisonner prioritairement en termes de métiers ([16]). L'évolution vers un élargissement du travail, mais dans un cadre plus banalisé que jadis, n'en est pas moins indéniable.

Le second cas d'élargissement s'opère de nouveau sur un ensemble de tâches de réparation, mais n'ayant pas (encore ou pu) fait l'objet d'un processus de prescription. Elles correspondent aux tâches qui demeurent non formalisées et font appel au patrimoine d'expériences et de compétences professionnelles de l'individu amené à effectuer ce type de travail. Bien qu'elles se raréfient peut-être, elles existent encore de nos jours : rénovation des véhicules d'occasion, interventions sur les véhicules anciens toujours en circulation,... Elles représentent toujours une part de l'activité des garages et peuvent même constituer un point fort pour le MRA "multimarque" amené à se différencier en usant de son arme principale : son expérience professionnelle et sa capacité de se diversifier, voire à alterner entre les métiers de mécaniciens, de peintre-carrossiers, de vendeurs d'automobiles d'occasion et y compris dans les activités cousines de la réparation automobile (matériels agricols, parcs et jardins...). La différence avec la première forme d'élargissement constatée réside dans la nature de la qualification demandée à la main-d'oeuvre : ici, sont concernées des tâches demandant à leurs exécutants des qualifications professionnelles de haut niveau si l'on peut dire, mais de type traditionnel, axé en particulier sur les opérations de remise en état et de réfection. Le point commun qui génère cette logique d'élargissement, c'est la même quête de flexibilité interne en quelque sorte, c'est-à-dire de souplesse dans le fonctionnement, d'un côté dans un but de productivité, de l'autre dans un but de réponse à certaines demandes émanant du marché, (proposition d'un service varié, concentré notamment sur toutes les activités "atypiques" et de nature traditionnelle qui perdurent).

D'emplois homogènes à une pluralité de "figures d'emploi"

L'hypothèse de ces deux tensions à l'oeuvre dans le travail à la suite et au moment où se développent les mutations technologiques cherche ainsi à montrer le processus de diversification propre au métier de mécanicien auto. Celui-ci apparait de moins en moins "complet", dans le sens où il se caractérise aujourd'hui par une pluralité de figures possibles. Pour apprécier cette diversité plus grande du métier, il est dés lors possible d'aboutir à une représentation synthétique et typologique des "figures d'emploi" aujourd'hui repérables théoriquement dans le secteur. C'est le croisement des deux tensions issues de l'analyse qui autorise ce type de représentation. Aussi, de grandes "figures d'emploi", vues de façon idéale-typique à partir de la transformation des contenus du travail, émergent-elles en relation avec les mutations technologiques.

---

[16] le terme a d'ailleurs été rejeté par bon nombre de professionnels et semble donc difficilement formulable à l'heure actuelle.

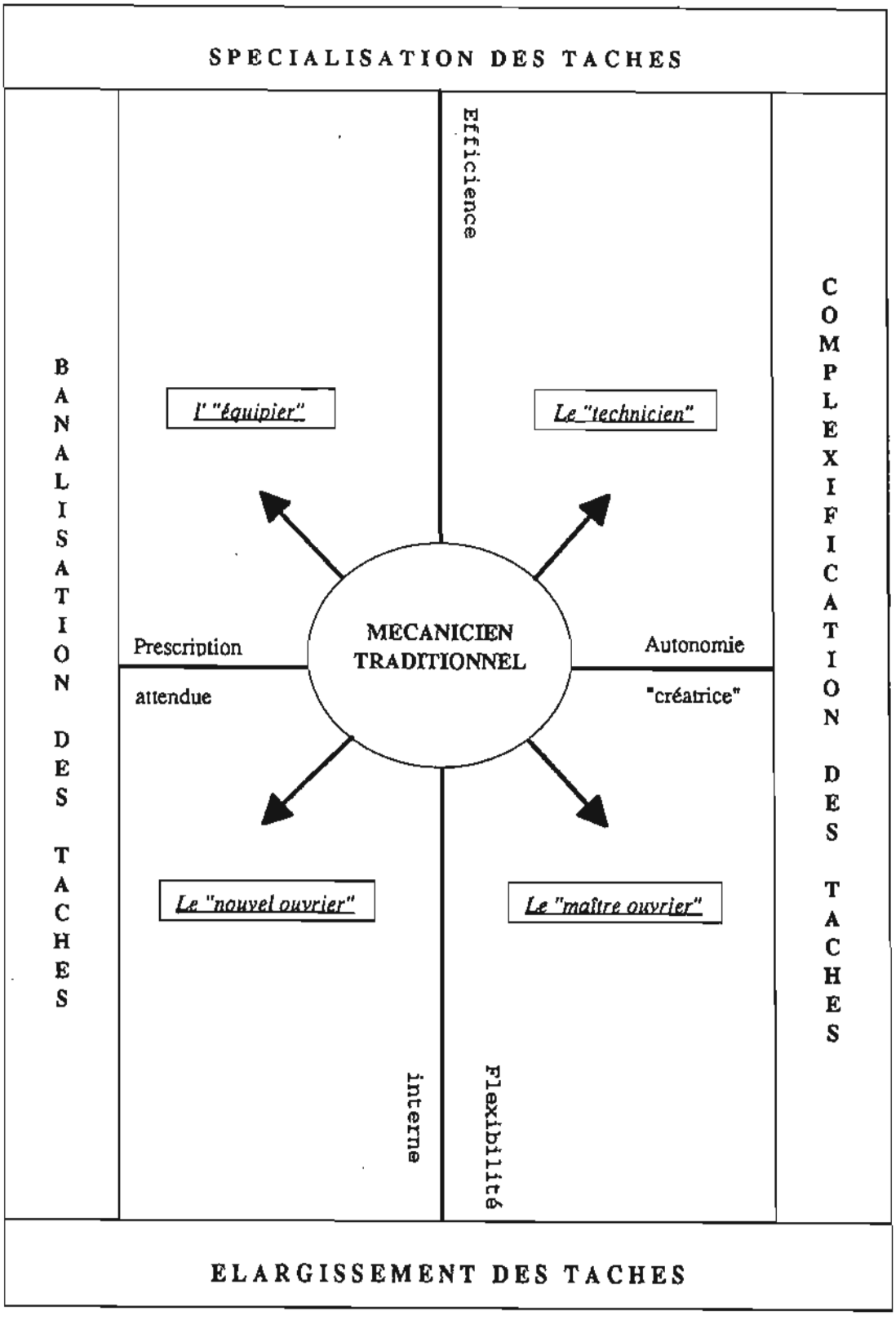
Au regard de leur caractère "théorique", nous avons choisi de les intituler de façon "positive", du fait qu'elles semblent de plus en plus correspondre à la "carte" des emplois dans le secteur et sont présentées ici selon le modèle du travail sur lequel elles s'appuient.

* l'équipier : c'est le travailleur banalisé et spécialisé sur une tâche bien précise et pour ainsi dire d'ordre élémentaire. Il intervient au sein des réseaux et des services de réparation rapide. Le terme d'équipier est choisit pour le qualifier, dans la mesure où il renvoie à la conception "macdonalisée" de l'emploi qui préside à sa mobilisation : procédures strictement pré-déterminées et accomplies partout de la même manière et par n'importe quel équipier, optimisation et contrôle des temps, voire des mouvements et des comportements... L'apprentissage de ces tâches (désormais) au degré de complexité très pauvre peut aisément se faire sur le tas ou à l'intérieur de l'entreprise ou du réseau concerné. Par ailleurs, dans cette logique d'extrême fractionnement des tâches, le travailleur est à l'évidence tenu à l'écart des nouveaux équipements de diagnostic et de contrôle. Son activité est donc très largement prescrite, répétitive et conçue pour tirer la meilleure efficience. L'employé de base de chez Midas en constitue un exemple approprié.

* le nouvel ouvrier : celui-ci a toujours un profil assez banalisé, mais il est disponible et possède une véritable qualification professionnelle (de niveau V) ; il intervient sur une variété (croissante au fur et à mesure que s'accentue la standardisation du véhicule et sa fiabilisation) d'opérations de base (démontage/remontage d'éléments de carrosserie, plaquettes de freins, révisions...). On peut concevoir qu'il utilise dans certains cas les nouveaux outils de diagnostic et de contrôle dans les situations où il est conduit à apporter des réponses banalisées. L'intitulé "nouvel ouvrier" est choisi pour insister sur l'idée du changement apporté à son activité relativement au modèle de l'ouvrier qualifié traditionnel. Son activité est davantage planifié, contrôlé, même s'il peut apparaitre plus "polyvalent" qu'autrefois. Cet élargissement n'est pourtant pas en soi qualifiant, c'est-à-dire organisée, en plus du simple apport de flexibilité, pour faire progresser au plan professionnel la personne. L'ouvrier mécanicien d'aujourd'hui tend à lui ressembler de plus en plus.

* le technicien : il s'agit de la figure de proue des mutations technologiques, en ce sens que c'est elle que les entreprises et les établissements de formation se plaisent à valoriser en priorité. Il assure les nouvelles tâches "complexes", en particulier les diagnostics et les interventions exigeant le plus de temps, ainsi que la réalisation d'interprétations et la prise de décisions que les systèmes d'aide au diagnostic ne sont pas (encore ?) en mesure de banaliser intégralement. Il prend une part active dans la gestion et l'organisation de l'atelier et joue un rôle essentiel dans les opérations de transferts de connaissances et d'informations. Il relève donc pleinement du modèle de la professionnalisation technicienne - tel qu'on se le représente généralement dans l'industrie. Spécialisé sur les tâches ayant fait l'objet d'une rélle complexification, il ne se confronte pas à un domaine d'activité large en soi, l'amenant à mobiliser autant des compétences de haute technicité que des compétences pédagogiques et informationnelles. La rareté de ces compétences conduit à privilégier un objectif d'optimisation de sa spécialité. Il appartient finalement à cette catégorie en émergence que l'on rencontre aujourd'hui dans les réseaux de constructeurs (ex: le COTECH) ou d'équipementiers (ex: le technicien "hyper-spécialisé" du réseau Bosch).

Une profession de moins en moins "complète" ?
De nouvelles figures au sein de la réparation automobile



* le maître ouvrier ([17]) : il représente la figure restée la plus proche du mécanicien traditionnel. Il maintient en effet une autonomie non-négligeable dans le cours du travail en termes de prise en charge des opérations et de définition de ses propres normes de qualité et de temps. Il s'occupe précisément des opérations de base n'ayant pas fait ou pu faire l'objet d'une banalisation ou continuant à être demandées : rénovation, réfection... Ses interventions se centrent principalement désormais sur les véhicules d'occasion (travail de remise en état) ou d'ancienneté importante (interventions classiques). Son temps de travail ne fait pas l'objet de la même rationalisation que celle qui est mise en oeuvre pour les interventions réalisées sur les véhicules plus récents ([18]). Le VO étant un créneau rentable, il peut bénéficier de marges de liberté temporelles plus conséquentes que ses collègues dans le grand garage : soins apportés à la remise en état, activités éventuelles de formage de pièces devenues introuvables sur le marché (?)... L'artisan, en se référant à cette "figure", pourra trouver le moyen de survivre économiquement.

Bien sûr, ces "figures d'emploi" au regard des évolutions du travail ne sont que le produit d'une représentation synthétique et globale. A la limite, la même figure peut être tenue par la même personne, en fonction de la situation de travail dans laquelle il se trouve. Elles peuvent néanmoins alimenter utilement la réflexion sur le processus de diversification des métiers de la réparation automobile, actuellement en cours étant donné les mutations technologiques. Au delà des transformations du travail et de ses contenus, il faudra néanmoins voir comment les entreprises les traduisent concrètement en pratiques d'organisation et de gestion des ressources humaines. Cette question ne peut pourtant pas être abordée dés maintenant. En effet, du point de vue des professionnels, le travail du réparateur ne se modifie pas qu'en regard des changements apportés à la technologie de l'automobile et de sa maintenance. Il apparait également soumis à une évolution d'ordre plus "commerciale", celle qui a trait aux comportements de la clientèle dans un contexte concurrentiel plutôt vivace et qui conduit aussi au développement de nouvelles compétences et façons de se comporter au travail.

---

[17] que l'on pourrait également appeler le "bricoleur" pour reprendre un qualificatif utilisé par un concessionnaire pour faire référence au travail et aux savoirs traditionnels, mobilisés pour la rénovation des véhicules d'occasion ; nous utilisons le terme de "maître-ouvrier" en référence au secteur du bâtiment, où l'on rencontre la même "figure" (travaux de rénovation).

[18] ce problème du temps mériterait des observations plus précises ; il y a là sans doute un point de clivage essentiel entre les conceptions potentielles du travail et donc éventuellement entre les métiers.

3. UNE NOUVELLE PHILOSOPHIE COMMERCIALE : DU TOUT METIER AU TOUS SERVICES ([1]) ?

Les changements dans la technologie de l'automobile et les moyens et méthodes de sa maintenance ne représentent pas le seul facteur de transformation des métiers. Les professionnels citent aussi les changements intervenus dans les contenus d'emploi et les structures organisationnelles en rapport avec l'évolution de facteurs relatifs à l'environnement commercial de la réparation automobile : la montée des exigences de la clientèle dans un contexte qui devient de plus en plus concurrentiel pour les entreprises du secteur.

Pour les entreprises, l'enjeu est donc de s'y adapter en développant une nouvelle "philosophie" commerciale visant à satisfaire ces exigences et fondée principalement sur la notion de "service". L'expression cherche à rendre compte de l'ensemble des pratiques d'entreprises aspirant à améliorer le service rendu à une clientèle de moins en moins encline à la fidélisation systématique. Elles relèvent des politiques de "qualité totale" impulsées par les constructeurs au sein de leurs réseaux "primaire" et "secondaire" ; des "offensives commerciales" ([2]) plus modestes, mais non pas moins symboliques des changements en cours, des MRA et carrossiers. Le développement de pareille philosophie du service est appréhendé dans cette section de façon transversale et ne différenciant les logiques d'entreprises, quand cela apparait nécessaire, qu'en référence seulement au critère de taille. Les particularismes propres aux structures d'entreprise et notamment aux types de réseau auxquels elles se rattachent seront en effet plus longuement abordés dans le cadre de la dernière section (cf. cinquième section).

Ainsi, l'atelier de réparation automobile - puisque notre méthode nous conduit à repartir de lui - est-il directement touché par cette évolution, et avec lui le travail concret. En clair, les emplois seraient affectés par cette évolution en voyant augmenter la part du "commercial" dans leur contenu, c'est-à-dire l'ensemble des activités concourant, en plus de l'intervention technique proprement dite, à la satisfaction du client : relations directes avec lui avant, pendant et à l'issue du processus de réparation de son véhicule, structuration de l'atelier et organisation de son fonctionnement afin de trouver la souplesse nécessaire à cette meilleure approche-clientèle. Ainsi, dans cette nouvelle conception du travail finalisé sur la satisfaction globale, la performance n'est plus uniquement consciemment évaluée par rapport à la seule intervention technique. Il est attendu des travailleurs de l'atelier des comportements plus "commerçants" et plus "marchands" et, pour dire les choses très schématiquement, dans les ateliers traditionnels, il ne s'agit plus seulement d'être un bon professionnel ou un technicien hautement compétent, il s'agit aussi de s'impliquer dans la réussite commerciale de sa firme en sachant "se mettre en scène" auprès de la clientèle, c'est-à-dire faire valoir la totalité de ses compétences. Cette mise en scène de la compétence peut même parfois apparaitre comme étant plus importante pour la firme que son véritable contenu. Les changements techniques ne sont donc pas les seuls à devoir être pris en compte dans la réflexion prospective sur les

---

[1] d'après l'expression de V. Chiron (1993) et celle utilisée dans notre note d'avancement de Juillet 1993.

[2] pour reprendre l'expression "volontariste" utilisée par la Chambre des Métiers de l'Ain (1990) pour stimuler les artisans dans le sens d'une plus grande ouverture à la dimension commerciale.

conditions concrètes du développement des qualifications et des formations dans le secteur.

Cet appel à une plus grande implication des travailleurs, cette multiplication des occurences de rencontre des clients et cette volonté de les gérer désormais plus efficacement conduisent au développement de nouvelles compétences et surtout de nouveaux comportements au travail. Plutôt que de simples qualifications techniques, il est question ici de l'émergence de nouvelles professionnalités : d'identités professionnelles fondées prioritairement sur les métiers dans leurs aspects profondément et purement techniques, on passe à des identités incorporant une plus grande dimension de service. Aussi, cette hypothèse conduit-elle souvent les responsables d'entreprise à demander de la main-d'oeuvre plus "qualifiée" et surtout plus "motivée", sous-entendu plus aptes à établir des relations de type commercial et à "s'engager" dans le cours du travail pour produire le fonctionnement collectif de l'atelier et de l'entreprise suscité par cette philosophie de gestion fondée sur la notion absolue du service "total" à rendre à la clientèle.

Il s'agit donc de s'interroger sur la pertinence de cette hypothèse faisant de l'évolution des pratiques commerciales un puissant facteur de transformation du travail et d'en induire les principales retombées éventuelles en termes de formation. Toujours en se référant aux témoignages recueillis et aux lectures réalisées, on peut tenter de répondre successivement à trois questions :

- dans quelle mesure l'accroissement des exigences des consommateurs amène t-il effectivement les entreprises de réparation automobile à essayer de passer "du tout métier" au "tous services" ? Quels sont les principaux enjeux relatifs à une adaptation à une telle nouvelle situation ? Comment sont-ils porteurs de changements potentiels dans le travail ?

- les relations directes avec le client se développent-elles effectivement ? Qui est concerné et quand dans le processus de réparation ? Faut-il que les personnes concernées adaptent leur comportement et développent de nouvelles compétences d'ordre plus communicationnel ou relationnel ? Ce second point porte sur l'implication des individus dans le domaine des relations avec la clientèle.

- comment les entreprises adaptent-elles leurs structures et leur mode de fonctionnement ? Les grands garages ne sont-ils pas les plus à même de modifier leur structure, au vu de sa lourdeur traditionnelle ? Les petits garages sont-ils néanmoins exemptés de modifications internes ? Ce dernier point explore les tentatives de "créativité organisationnelle" destinées à remodeler les fonctionnements collectifs dans le sens d'une plus grande responsabilisation de l'atelier auprès de la clientèle et d'une meilleure flexibilité globale.

Une transformation des comportements des clients

Un des facteurs de transformation de l'activité professionnelle du réparateur d'automobiles est donc son adaptation à l'évolution des comportements des consommateurs. Nous avons vu initialement comment évolue le marché de la rechange et de la réparation (cf. première section), au vu des mutations technologiques de l'automobile et de l'amélioration de sa réparabilité et de sa fiabilité. Dans cette section, nous faisons davantage référence à une

évolution d'ordre plus qualitatif : à savoir la montée des exigences des clients des garages et la modification de ses attitudes de fréquentation. Cette évolution demande en effet à l'entreprise de réparation automobile d'engager une politique d'adaptation ayant un impact direct sur la conduite concréte des activités dans l'atelier.

Aujourd'hui, la plupart des professionnels ont modifié leur vision de la clientèle. Ils la considèrent comme étant de plus en plus exigeante et de moins en moins a priori confiante sur la prestation qu'ils leur offrent. On peut donner de cette nouvelle représentation du client une version caricaturée, en reprenant et en amalgamant les principaux traits de son comportement selon les professionnels ([3]).
Le client s'informerait davantage sur les tarifs des prestations. Il prendrait plus le soin de les comparer : de façon anticipée et surtout suite à ses expériences de fréquentation. Il ferait intervenir dans la construction de son jugement la dimension subjective de "qualité" ; elle justifierait son éventuel recours à des prestations aux tarifs plus élevés.
Le client aurait d'autre part une attitude de plus en plus versatile, dans le sens où il serait de moins en moins fidèle à un garage ou à un réseau spécifique. Il aurait plus conscience de sa position de force sur le marché au vu du développement de la concurrence : nouvelles formes de concurrence avec l'émergence des néo-spécialistes de la réparation ou de la distribution automobile (cf. cinquième section), possibilités de recours aux pratiques d'auto-entretien et d'auto-dépannage,... A ce titre, il n'hésiterait plus à changer de réparateurs en fonction du type de prestation. Par exemple, alors qu'auparavant il passait par "son" garagiste pour les interventions à caractère "complexe" ou "spécialisée", celui-ci ayant recours par le biais de la sous-traitance à un spécialiste, il irait voir directement lui-même dans certains cas ce spécialiste. En zone rurale, il bougerait davantage pour aller obtenir le service qu'il désire.
Plus calculattrice, une partie croissante de la clientèle serait par ailleurs plus avertie au plan technique, au sujet des opérations d'entretien et de réparation de base. Ces client posséderaient des connaissances de plus en plus fines en la matière.
Aussi, la représentation presque mythique d'un client plus exigeant ressorte t-elle de l'analyse des entretiens. Il s'agit d'un client plus informé, plus défidélisé, plus "interessé"...

Cette évolution pose le problème de l'adaptation des entreprises à ces nouveaux comportements de la clientèle. Il apparait d'autant plus essentiel que les tensions concurrentielles s'accroissent. Comment attirer ainsi cette clientèle plus versatile ? Comment créer le sentiment de confiance qui l'incite à fréquenter l'entreprise ? Comment éventuellement la fidéliser ou la refidéliser sur une base nouvelle ?

Les entreprises de la réparation automobile travaillent, à des degrés divers mais selon la même finalité adaptative, sur cette somme d'enjeux commerciaux. Ce "travail" est mené de façon synthétique dans au moins trois directions complémentaires :

- une amélioration de la qualité du service, de manière à ce que le client ait l'impression d'avoir été bien "servi" et que sa facture soit justifié au regard des interventions effectuées. Cette préoccupation a trait en premier lieu à la qualité de ces interventions : diagnostics

---

[3] il va sans dire que les choses sont plus nuancées dans la réalité ; nous renvoyons le lecteur aux études marketing consacrés aux comportements des consommateurs vis-à-vis de l'automobile et notamment aux publications du GIPA.

fiables et cohérents, obtention de la réparation attendue et surtout de celle qui supprime l'avarie pour longtemps. Mais elle ne relève pas exclusivement de ce caractère d'efficacité purement technique ; elle fait intervenir d'autres dimensions comme le soin supplémentaire apporté à la prestation (ex: accent sur la propreté de la voiture à remettre au client), l'agencement et l'"accueillibilité" des locaux (investissements dans l'aménagement de l'espace pour le rendre plus spacieux et plus attrayant) et surtout l'idée de "transparence" dans la réalisation du devis, de l'ordre de réparation, de la facture... Les garagistes sont particulièrement sensibles à cette dernière idée ; ils la mettent en avant pour lutter contre l'image traditionnellement dégradée que possède leur profession dans le grand public. Il s'agit donc d'être plus "transparent" au cours du procès de réparation, au moment du pré-diagnoctic (première estimation des travaux à opérer et indication des barêmes en vigueur), du diagnostic proprement dit quand il s'impose (évaluation précise des réparations à opérer, avec l'information du client si se révèlent nécessaires des interventions non prévues en phase de pré-diagnostic) et enfin de la remise du véhicule et de la facture (non seulement l'établir clairement, mais savoir également l'expliquer et la traduire au client, d'emblée soupçonneux). Ainsi, la réflexion sur l'amélioration de la qualité des prestations de service est-elle de plus en plus conçue au delà du simple aspect technique, en prenant en compte tous les éléments présidant à la satisfaction globale du client. On retrouve là les fondements des politiques de "qualité totale", dont la plus forte objectivation demeure dans le secteur celle opérée par les constructeurs en direction de leur réseau d'après-vente.

- une capacité de souplesse de fonctionnement accrue : ce souci de fonctionner de façon plus flexible et donc plus rapidement s'inscrit bien dans le contexte d'innovation technologique, dans le sens où celle-ci participe d'une rationalisation étendue de l'activité de réparation ; il cherche aussi à répondre aux exigences de certains partenaires (ex: pressions des assureurs dans le domaine de la carrosserie) et à ceux des clients (de plus en plus "pressés" par le temps, que ce soient les ménages ou les entreprises). La recherche d'une flexibilité du temps de travail conduit à des horaires désormais de plus en plus allongés (ex: des MRA qui restent ouverts sept jours sur sept pour pouvoir capter la clientèle du week-end, des grands garages qui fonctionnent sur la base d'équipes à horaires différents...), au développement de services de dépannage mobiles et mobilisables à tout moment (pour les dépannages sur route), à la propagation des concepts de "réparation sans rendez-vous" et de "réparation rapide" pour les opérations les plus simples, à la recherche de "nouvelles organisations" du travail capables de supporter cette plus grande flexibilité (capacités à recevoir toute personne à n'importe quel moment de la journée et à lui accorder le temps nécessaire pour l'écouter et la conseiller) et de respecter les délais pré-fixés et indiqués au client.

- une personnalisation de l'approche-clientèle : se manifeste une autre préoccupation qui consiste à mieux appréhender le client en tant que personne singulière, ayant ses propres désirs ou besoins. L'accent est donc mis sur son accueil (organisation d'un espace prévu à cet effet), l'écoute de ses problèmes de voiture, tels qu'il les vit, la perception de ses intentions à terme (par exemple en termes d'achat de voiture). Cette préoccupation conduit aussi à un travail sur le conseil à lui apporter (par qui ? à quel moment ? et selon quelles modalités relationnelles ?), sur l'établissement parfois de "suivis-voitures", sur la manière d'appréhender les éventuels contentieux. Là encore, cette tentative d'une plus grande personnalisation du traitement de la clientèle demande une nouvelle activité "relationnelle" au réparateur d'automobiles et de nouvelles capacités organisationnelles (pour prévoir le temps nécessaire, forcément long et donc en partie contradictoire avec la quête de la meilleure flexibilité,

accordé à ces phases de rencontre "personnalisée" avec le client).

On pourrait encore faire part, de manière complémentaire à ces trois séries de pratiques observables, à un travail sur l'"image" de l'entreprise, de plus en plus répandu : investissements accrus en communication (publicité), en agencement (adaptation des locaux), en labellisation (élaboration de "chartes de qualité")... Il devient aussi important de savoir vendre sa compétence, sinon savoir apparaitre comme compétent, pour inspirer confiance que de simplement agir efficacement au plan professionnel sans le faire transparaître.

La question est maintenant de savoir quels sont les impacts de ces adaptations sur le travail concret.

Une adaptation du travail de réparation

Le développement de la philosophie de service au sein du secteur de la réparation automobile passe par deux types d'évolution : l'adaptation des travailleurs amenés à se montrer effectivement plus "commerçants" et leur implication effective en ce sens ; l'adaptation des structures pour les rendre plus flexibles et plus conformes à l'objectif d'amélioration du service rendu à la clientèle.

La première évolution concerne donc l'importance accrue de la dimension relationnelle ou commerciale dans le cours du travail, à savoir l'augmentation des occasions de rencontre des clients pour le réparateur. Comment semble se traduire en pratiques cette hypothèse ?

Force est d'admettre, dans un premier temps, que ces pratiques sont loin dans la réalité d'être systématiques dans les ateliers. Tous les travailleurs ne sont pas directement concernés par ces contacts directs avec les clients, surtout dans les grandes structures où continuent d'exister la plupart du temps des emplois de "réceptionnaires", mais aussi dans quantités de petits garages, gérés de façon très centralisée par un patron-artisan ([4]) monopolisant les contacts avec la clientèle. Dans ces situations, le nombre de personnes en contact direct avec le client reste limité et la relation toujours médiatisée. Le réceptionnaire pour la concession ou le patron pour l'unité artisanale au mode de gestion commerciale et économique centralisé ([5]) s'occupe à lui seul des tâches de réception des clients, de pré-diagnostic et de détermination des travaux avec eux, de suivi (et donc de prise de contact avec la clientèle en cas de travaux dépassant le montant du devis), de remise du véhicule, de gestion des éventuels contentieux. Cela

---

[4] cette centralisation des contacts commerciaux peut néanmoins s'accompagner d'une réelle délégation des tâches techniques, notamment quand le patron s'appuie sur un "second" ou un chef d'atelier, c'est-à-dire quand l'entreprise compte déjà au moins cinq à dix salariés ; il arrive cependant encore souvent que cette centralisation soit encore totale à cette classe de taille, ce qui ne va pas sans poser de problèmes pour le patron, tenté de négliger l'aspect purement "relationnel" au profit de l'aspect "technique".

[5] il faut quand même noter dés à présent que beaucoup d'unités artisanales sont caractérisées par une relation directe et habituelle de leurs ouvriers avec les clients, au même titre que leur patron ; c'est surtout le cas lorsqu'ils se connaissent et où ccontinuent à primer entre eux et la clientèle des rapports marchands de type "convivial" et de "proximité" (cas encore fréquent de petits garages ruraux).

n'enlève en rien à la pertinence de l'idée d'une plus grande importance consacrée à la dimension commerciale et relationnelle dans le cours du travail, mais contribue à la relativiser en montrant sa limitation éventuelle à quelques personnes. Le technicien ou l'ouvrier de l'atelier peuvent rester à l'écart du mouvement. Par ailleurs, toutes les situations de travail ne sont pas touchées ni avec la même ampleur, ni avec la même fréquence : du salarié d'un atelier de réparation rapide amené à s'entretenir aimablement avec le client pour le faire patienter au technicien de maintenance conduit à le rassurer, à le conseiller, voire à le persuader de réaliser des entretiens non prévus au départ, il y a à l'évidence un écart important et des situations à gérer de calibre tout à fait différent.

Cette possibilité de limitation des individus réellement concernés et cette diversité des situations d'intéraction et de leur niveau d'exigence montrent la nécessité qu'il y aurait à mener des observations plus précises et plus systématiques de la chaîne de réparation et de ses différents chemins-types et à repérer par conséquent les moments, voire les lieux quand par exemple l'atelier est accessible au client, de rencontre et de relation effectives. Ces moments et ces lieux sont sans doute pluriels aujourd'hui : la réception du client avec son véhicule, la remise du véhicule après l'intervention, mais aussi ses visites pour s'informer des tarifs, les contacts en cours de réparation si par exemple le diagnostic a révélé un problème plus grave que prévu ou d'autres avaries jusqu'ici inconnues,...

Malgré ces incertitudes sur le "qui" et le "quand", le travail de réparation automobile demeure sujet à une croissance de la part du "commercial" et du "relationnel". La relation avec la clientèle prend une place de plus en plus importante dans l'activité et concerne sans doute, à des degrés divers selon les organisations, un nombre croissant de personnes, notamment des techniciens de maintenance et des ouvriers qualifiés autrefois moins exposés à ce contact ou d'une façon moins impliquante. Elle est au coeur des enjeux d'amélioration de la qualité du service et de personnalisation des besoins (cf. supra).

La réalisation de cette activité en développement est potentiellement importante pour ces professionnels, dans la mesure où elle ne fait plus uniquement appel à leurs connaissances et compétences techniques, mais aussi à des attitudes pouvant être inédites de leur point de vue - quand précisément ils évoluaient dans des organisations où l'atelier apparaissait moins ouvert sur la clientèle. C'est pourquoi les professionnels parlent généralement de préférence de nouveaux comportements au travail à mobiliser pour prendre en charge cette activité. L'évolution aurait en ce sens des répercussions allant plus loin que la simple adaptation des qualifications ; elle signifierait tout bonnement une transformation des professionnalités.

Quels sont les savoirs, les savoir-faire et surtout les savoir-être ainsi valorisés ? Le contact-clientèle suppose le développement de nouvelles compétences et aptitudes dans le domaine commercial. Le besoin est ressenti par exemple, particulièrement par l'artisan-réparateur, désormais de plus en plus vendeur de véhicules d'occasion et donc amené à savoir négocier les reprises, les financements, les garanties éventuelles. On peut également citer le cas du technicien de maintenance automobile qui est parfois systématiquement mis en relation avec le client dans une optique de conseil et de négociation des interventions à opérer sur son véhicule. Les phases d'accueil du client, de remise de la facture, de commentaire et d'explication de son contenu et de son montant deviennent des phases considérées comme essentielles désormais et demandant des qualités de communication dépassant largement l'unique compétence technique. Savoir faire confiance, savoir écouter, savoir conseiller et

convaincre, savoir se mettre en valeur et ce faisant savoir "vendre" son entreprise, savoir jouer un rôle de réparateur expérimenté ou de haut niveau technique, savoir ainsi jouer sur son image (tenue, gestuelle...), sont ainsi autant de savoir-faire valorisés par un nombre croissant de firmes et peut-être constitutifs à terme de nouvelles professionnalités ; va t-on par exemple vers des techniciens-réparateurs à la "double-compétence", technique et commerciale ?

Reste à se demander comment la formation peut incorporer cette évolution en cours. Il est clair que les formations professionnelles négligent en partie cette dimension du travail, même si on y met progressivement de plus en plus l'accent dans les programmes (ex: bac pro). L'aptitude à la communication peut-elle néanmoins s'apprendre en formation ? Il y a lieu d'introduire ou de développer des enseignements à la communication et à la négociation dans les premières formations et l'offre de stages de formation continue. Il existe des méthodologies et des outils largement répandus en la matière qui peuvent être aisément mobilisés pour des personnels de tout niveau. Cependant, il est bien évident que cette aptitude à la communication, qui tient beaucoup à la personnalité de l'individu, s'acquiert et s'affine essentiellement par le biais de l'expérience et de mises en situation. Aussi, doit-on se méfier d'une exaltation "pédagogiste", très en vogue, de "qualités humaines" que l'on pourrait développer en formation au même titre que les compétences techniques, et a fortiori du risque de voir ces qualités humaines, que d'ailleurs il est impossible de définir et donc d'apprécier objectivement, accéder à un statut comparable, sinon supérieur, à ces compétences ([6]). Une réflexion en termes de simple apport doit être plutôt privilégiée, dans le but d'assurer la meilleure "fiabilité professionnelle" auprès de la clientèle pour la convaincre, lui faire diminuer son sentiment d'angoisse et la rassurer. Dans ce cas, une compétence communicationnelle peut venir compléter utilement la formation professionnelle classique.

Des fonctionnements collectifs qui changent

La seconde évolution ayant un impact sur le travail du réparateur d'automobiles concerne l'adaptation des structures et du fonctionnement de l'entreprise dans son ensemble. Il n'est plus question des seuls travailleurs (salariés de l'atelier ou patrons-artisans) confrontés à la clientèle, mais des collectifs de travail dans leur intégralité. La quête de la satisfaction du client semble engendrer une évolution des organisations du travail, particulièrement perceptibles au sein des grands garages. Cette évolution vise, du point de vue de ses promoteurs, à "responsabiliser" davantage les collectifs auprès de la clientèle, à construire une structure de fonctionnement plus flexible, bref à mettre en scène le savoir-faire de l'entreprise dans sa totalité.

En premier lieu, elle passe concrètement par la création de petites unités autonomes au sein des grands garages. Il s'agit de "mini-centres de profit" responsabilisés auprès de la clientèle sur un ensemble d'activités : mécatronique et carrosserie-peinture apparemment le plus fréquemment. L'idée de base, c'est d'allier le modèle du MRA proche de sa clientèle, avec ce que cela suscite en termes d'intéractions directes, sinon voire d'affinités établies avec elle au sein de l'atelier, et le modèle de la concession traditionnelle, avec ses moyens en termes

---

[6] certaines entreprises (principalement des concessionnaires) insistent largement dans le choix de recrutement sur ces qualités humaines, en les considérant parfois comme plus importantes que les compétences techniques...

d'investissements matériels et immatériels (formation, publicité, appartenance à un réseau). Ces unités autonomes ne dépassent pas généralement 10 personnes, avec un chef d'équipe, voire seulement un technicien de maintenance à leur tête. Responsabilisées auprès de la clientèle, elles sont conduites à intervenir sur l'ensemble du processus de réparation, de l'accueil à la facturation, en passant par des opérations de diagnostic/contrôle et d'entretien/réparation. On peut citer les exemples étudiés des "unités réduites autonomes" (URA) du réseau Renault et de la "réception intégrée" du réseau Peugeot. Conçus par ces constructeurs, elles préfigurent comment fonctionneront l'ensemble des grands garages d'ici quelques années : le modèle du grand garage de l'an 2000 a pu t-on dire.

Ce mode de fonctionnement en unités autonomes d'intervention est effectivement nouveau dans le sens où il ne sépare plus certaines tâches techniques d'une même famille (mouvement d'élargissement des tâches ; cf. deuxième section), ni celles-ci des tâches de relation directe avec les clients (puisqu'il y a intégration progressive des fonctions techniques "pures" et des fonctions d'accueil-réception-facturation). En principe, il doit chercher à faciliter l'établissement d'une relation commerciale plus directe entre le client et l'atelier et lui permettre de mieux identifier le réparateur qui intervient sur le véhicule. Cependant, à l'heure où l'on en est dans la mise en oeuvre de ces unités autonomes ([7]), il semblerait que cette relation reste très médiatisée (mais cette fois par le responsable hiérarchique ou technique de l'équipe) et que la circulation réelle du client au sein de l'atelier est, autant pour des raisons d'efficacité que de sécurité, réduite aux services les plus propres et "présentables" ([8]).

La mise en place de ces collectifs favorise par contre une diminution des personnes à rencontrer pour le client, puisque dans cette forme organisationnelle, l'emploi de réceptionnaire disparaît ou est incorporé au collectif autonome. On a ainsi la suppression d'une catégorie d'emploi traditionnellement parmi les mieux classifiées au sein de l'entreprise. De façon plus générale, le fonctionnement en unités autonomes d'intervention autorise un raccourcissement de la ligne hiérarchique. Les équipes sont en effet en principe plus responsabilisées et plus "polyvalentes", d'où des besoins de coordination des tâches moindres ; elles fonctionneraient même parfois sans responsable hiérarchique officiel à leur tête, étant placées sous l'autorité directe du chef d'atelier et sous celle, fondée sur des compétences, d'un technicien-réparateur. Par ailleurs, si c'est surtout une volonté de responsabiliser les travailleurs vis-à-vis des objectifs de satisfaction du client et de fidélisation au garage et au réseau qui préside à la création des unités autonomes, la mise en oeuvre de telles structures flexibles s'inscrit aussi dans le cadre de la rationalisation permise par les mutations technologiques de l'automobile et des moyens de sa maintenance ; en effet, jouant en faveur d'un double mouvement de banalisation et d'élargissement de toute une partie du travail de diagnostic et d'entretien (cf. deuxième section), elles favorisent l'obtention de gains de productivité et la mise en place d'une gestion toujours plus rationalisée du temps ; ils incitent au total à constitution des unités autonomes (la compétence pouvant être davantage standardisée et "partagée" au sein d'un collectif restreint). Au delà des compétences techniques, l'accent peut alors être mis sur

---

[7] ce nouveau modèle de fonctionnement des ateliers des grands garages apparait encore en construction ; on insiste dessus car il s'agit certainement d'une évolution encore en germe qui se confirmera et se renforcera à l'avenir.

[8] l'atelier d'une concession est de plus en plus divisée clairement entre différents "espaces" consacrés à un type d'opération particulier : réparations rapides, "lourdes", diagnostic, contrôle technique (quand la concession accueille en ses murs un centre de contrôle technique), tôlerie, peinture...

l'implication des travailleurs pour le fonctionnement de l'équipe : disponibilité, initiative, sens de l'organisation et du service...

Ainsi vont les innovations organisationnelles introduites de plus en plus au sein des garages de grande dimension. Elles ne sont pas aussi intenses pour les petites unités ; la proximité avec la clientèle étant fréquemment déjà à l'oeuvre. Dans ces petites unités, l'effort se limite avant tout à l'organisation de l'espace de travail (investissements pour améliorer les conditions de travail et rendre plus attrayants les locaux) et du temps de travail (ouvertures non stop, une partie du week-end...). On retrouve néanmoins chez certains artisans la même volonté de responsabiliser les salariés auprès de la clientèle : octroi de primes, délégations dans le domaine technique et relationnel...

Le postulat commun est finalement de dire de plus en plus dans les entreprises de réparation automobile que, compte tenu de l'exigence accrue de la clientèle et du contexte concurrentiel actuel, il faut disposer d'une main-d'oeuvre plus "impliquée" dans le cours du travail ([9]), plus responsabilisée auprès de la clientèle. Et cet objectif passe par une adaptation des structures. Il s'agit maintenant de voir les conséquences des choix concrets d'organisation du travail sur la structuration des qualifications et les pratiques de gestion des ressources humaines et en particulier de recrutement. Le fonctionnement en unités autonomes entraîne t-il un basculement effectif dans un système véritablement qualifiant ? Ou bien entre t-il en concordance avec ce que nous appellerons plus loin la logique néo-taylorienne, qui est "contenue" dans les principes des mutations technologiques ? Comment atteindre l'objectif de l'implication du collectif et de chaque travailleur dans ce cas ? Quelles représentations dominantes des catégories de main-d'oeuvre?

---

[9] les professionnels utilisent plus couramment le terme de motivation ; du fait de son caractère "passe-partout", nous préférons user du terme plus opérationnel d'implication, qui réfère à l'idée d'engagement dans le cours du travail, voire d'engagement pour la réussite économique de son organisation.

- Les principaux "repositionnements" de main-d'oeuvre à partir d'une synthèse des points de vue des professionnels. Trois types de catégories "pertinentes" semblent ainsi aujourd'hui repérables au sein de la réparation automobile, toutes tailles d'entreprises confondues. Elles sont composées de groupes socio-professionnels confrontés à des problématiques relativement cohérentes de formation, de travail et de devenir : les "stigmatisés" (artisans menacés "objectivement" par la transformation des activités, salariés considérés comme "non-formables", jeunes de l'enseignement professionnel de niveau V), les "fragilisés" (artisans et ouvriers qualifiés amenés à changer leur rapport à leur activité, ancienne maîtrise destabilisée par la venue ou la promotion de techniciens), les "promus" (techniciens-réparateurs issus du "rang" et équivalents des anciens ouvriers hautement qualifiés, jeunes techniciens de niveau IV qualifiés en électronique mais en quête de reconnaissance sur le lieu de travail).

Un modèle néo-taylorien qui émerge dans les grands garages

Le regard sur l'évolution des organisations du travail et des pratiques de gestion des qualifications et des recrutements au sein des grands garages permet de retenir l'hypothèse suivant laquelle il n'émerge pas de cette évolution de véritables "organisations qualifiantes" - entendues dans le sens de systèmes de travail qui conduiraient pour tout le monde à un "basculement dans la compétence et la qualification" ([5]), ainsi qu'au maintien systématique de cette pratique traditionnelle que constituent les "filières qualifiantes" organisées sur la base des expériences acquises et de la montée dans l'échelle des classifications ([6]). Si cette hypothèse s'avère valide, on a de nouveau un signe de l'attitude de prudence qu'il s'agit d'adopter relativement au projet général d'une élévation des qualifications professionnelles.

Un modèle néo-taylorien qui s'affirme

En fait, l'examen des mutations technologiques et organisationnelles donne à voir un autre "modèle" en émergence. En dépit de connotations qui peuvent apparaitre négatives - tant la référence est depuis plusieurs années exagérément rejetée dans les discours du Management-, on prendra le droit de le qualifier de "néo-taylorien". En effet, nous avons vu qu'une grande partie du travail, du fait des changements apportés à la technologie automobile et aux moyens de sa maintenance, était en train de faire l'objet d'une banalisation relative, sinon d'une simplification pour certaines opérations de base (cf. deuxième section). En ce sens, pour tout un pan de l'activité de réparation automobile, il est possible d'augmenter la part du "prescriptif" dans le travail : procédures routinisées et pré-établies, meilleure contrôle et gestion des temps d'intervention. Il est difficile d'évaluer l'importance de ce travail ; on sait simplement que les opérations d'entretien et de réparation de base représentent aujourd'hui 60 à 80 % des interventions dans un garage moyen (Job, 1992). Une autre "face" du travail fait au contraire l'objet d'une complexification accrue en rapport avec les mutations technologiques

---

[5] nous empruntons de nouveau l'expression à B. Coriat (1990).

[6] du statut de "jeune apprenant" dans l'entreprise à celui, dans un cas de figure idéal, de contremaître, avec à l'évidence une montée progressive et de l'autonomie et de la complexité des tâches à accomplir dans le cours du travail, et de la classification et de la rémunération correspondantes.

: diagnostics et interventions "complexes", travail de transferts d'informations et de connaissances, de mise en coordination. En termes organisationnels, il devient dés lors envisageable de séparer de plus en plus dans l'absolu les hommes réalisant le travail "banalisé" de ceux qui prennent en charge le travail demeuré ou devenu plus "complexe". Une telle séparation/allocation des tâches en fonction du degré de complexité de la panne et du temps nécessaire pour la résoudre a toujours existé en soi. Elle se rattache à une logique d'essence taylorienne quand elle tend à générer une "division sociale du travail" accrue, s'appuyant sur au moins trois traits majeurs :
- une extension du travail prescrit des uns (les travailleurs "banalisés") par les autres (ceux en charge de la "complexité") ;
- une diminution des opérations prises en charge intégralement et d'une manière relativement autonome par la même personne quelque soit le degré de complexité ;
- une gestion de plus en plus différenciée des deux catégories de travailleurs et consistant en une limitation des probabilités de "passage" d'une catégorie à l'autre durant la carrière dans l'entreprise.

L'originalité de ce modèle tient néanmoins à son exercice dans le cadre de "nouvelles organisations" se fondant sur la constitution d'unités dites "autonomes" ; il s'agit, rappelons-le (cf. trosième section), d'équipes amenées à fonctionner comme des "mini-centres de profit" prenant en charge l'ensemble d'un processus de réparation de l'accueil du client à la facturation, dans l'optique d'une plus grande "responsabilisation" des collectifs et d'une meilleure flexibilité et dans un contexte de renforcement de la dimension de service. A première vue, on pourrait penser que l'"implication" a priori plus forte demandée aux personnels dans cette perspective génère un mode d'organisation du travail se situant aux antipodes de la référence taylorienne. Cependant, les quelques informations (malheureusement encore trop diffuses) rassemblées sur ce mode d'organisation tel qu'il fonctionne effectivement dans la majeure partie des cas nous permettent de penser que s'effectue au contraire une mise en cohérence de facto entre les principes propres à ces "nouvelles organisations" et ceux relatifs à ce qui a été dit sur l'impact des mutations technologiques sur le travail. En effet, l'idée d'une "polyvalence" et plus exactement d'un élargissement des tâches, portée globalement par les unités de travail ainsi recomposées, semble concerner prioritairement le travail banalisé et prescrit (et les travailleurs qui l'ont en charge), tandis que les rencontres les plus fréquentes et les plus lourdes de sens avec les clients (activité que l'on considérera comme "noble") apparaissent monopolisées par ceux qui réalisent le travail le plus "qualifié" (les techniciens-réparateurs). Aussi, le collectif d'intervention reste potentiellement très "divisé" en son sein. Au lieu de se référer à une taylorisation classique, il est plus juste néanmoins d'ajouter le préfixe "néo", pour marquer la contribution jouée par ces nouvelles unités d'intervention dans la montée effective de la division du travail entre partie "banalisée" et partie "complexe" et entre groupes professionnels qui les exercent.

Certes, si les entreprises en viennent à adopter à terme une organisation qui permette réellement qu'une relation directe "client-opérateur" et de surcroît "professionnalisée" se fasse pour l'ensemble des travailleurs ([7]), elles devront changer probablement de posture socio-organisationnelle pour donner le cadre d'implication nécessaire à ce fonctionnement intégralement "ouvert". Déjà, les enquêtes ont montré que des entreprises se lancent dans de

[7] avec la possibilité pour le client d'identifier chaque intervenant sur sa voiture et d'entrer en contact avec lui.

telles expériences de systématisation de la relation-clientèle ([8]). Cependant, tout s'agence de façon cohérente pour que soit privilégiée au total la logique néo-taylorienne. Au premier plan, il y a les mutations technologiques, leurs "formes sociales" ([9]) et le processus de leur développement. Aucune technologie n'est neutre socialement ; "*les techniques productives sont socialement déterminantes parce qu'elles sont socialement déterminées*" (Freyssenet, 1992). Dans le domaine de la réparation automobile, l'influence de l'action des constructeurs est à cet égard "déterminante" : amélioration de la conception et de la réparabilité des véhicules, incitation à l'échange-standard, développement de l'"électronique embarquée" qui nécessite l'usage d'appareils de diagnostic et de contrôle susceptibles d'assister grandement les réparateurs qui peuvent se les procurer, "investissements" dans la formation d'un "corps" de techniciens de haut niveau au sein des réseaux pour couvrir les besoins d'intervention sur les systèmes électroniques à caractère "complexe" et assurer la diffusion et la remontée de l'information technique (cf. le cas du "Cotech" chez Renault)... Tout est donc fait pour limiter "objectivement" le champ des possibles organisationnels et favoriser l'instauration d'une division du travail accrue au sein des collectifs. De fait, on peut considérer qu'un principe général d'élévation des qualifications entrerait en contradiction avec ces "formes sociales" véhiculées par les mutations technologiques.

Un modèle néo-taylorien qui se décline en quatre scénarii

La néo-taylorisation qui d'apparence en résulte est ainsi le modèle d'organisation concernant, précisons-le encore une fois, les métiers de la mécanique, de l'électricité et de l'électronique automobile. En carrosserie (surtout évidemment en peinture), il semble que les pratiques traditionnelles de prise en charge progressive des tâches les plus complexes et d'accés aux classifications correspondantes se soient globalement maintenues, bien qu'en tôlerie, avec le développement de l'échange-standart, l'on semble se diriger vers un modèle analogue. Il existerait par ailleurs dans les grands garages un dernier carré de travailleurs expérimentés effectuant les travaux de nature traditionnelle (remise en état...) sur les VO et de façon autonome - ils prennent la figure de ceux que nous avons appelé les "maîtres-ouvriers" (cf. deuxième section).

La néo-taylorisation n'en nous semble pas moins indéniable pour les métiers précités. Comment dès lors se traduit-elle en pratiques de gestion des qualifications et de recrutements ? Quelles sont les grandes perspectives qui s'offrent aujourd'hui au niveau IV compte tenu de la mise en oeuvre et de la systématisation du modèle ?

Pour répondre à ces questions, on peut raisonner en termes de scénarios socio-organisationnels et s'appuyer sur ce qui devient une "équipe-type" dans un grand atelier de réparation automobile : dix salariés avec souvent à leur tête un chef d'équipe (bien que ce poste soit parfois désormais supprimé dans certaines concessions). Le scénario s'attache à évaluer les

---

[8] on peut citer l'exemple interessant d'un concessionnaire qui, dans le cadre d'une "politique qualité", organise ses équipes de mécaniciens-réparateurs de telle façon qu'il y en ait toujours un qui soit disponible pour recevoir et conseiller le "chaland" (par l'intermédiaire d'un système de rotation), en plus du réceptionnaire et du technicien.

[9] entendons les présupposés dominants, les objectifs, les principes que véhiculent les nouvelles technologies d'après le sociologue Michel Freyssenet (1984 et 1992) et à la suite de ses travaux sur l'industrie automobile.

niveaux possibles de formation à l'entrée dans l'équipe - pour l'accés aux principales catégories d'emploi - et à appréhender la place particulière des niveaux "supérieurs", notamment pour les trois à cinq ans à venir, de celle du niveau IV. Il cherche aussi à en induire les mécanismes de gestion des promotions et des mobilités.

Ce raisonnement en termes de scénarii alternatifs montre que la néo-taylorisation peut avoir en fin de compte des impacts différents sur la gestion des qualifications et les recrutements de jeunes. Quatre scénarii sont en fait a priori concevables ; deux sont très peu probables d'un point de vue à la fois économique et social, en tout cas dans un délai raisonnable ; les deux autres sont ceux qui sont expérimentés par la plupart des grands garages.

Deux scénarii apparaissent extrêmes d'ici trois à cinq ans et, donc, relativement improbables:
- un scénario qui peut être qualifié de "sous-qualification", dans le sens où l'entreprise continue à ne pas chercher à recruter des personnels de niveau IV ; il peut à la rigueur concerner des entreprises proches de dix salariés ou des entreprises éloignées des lieux de formation (implantées en zone rurale) ; ce choix hypothèque pour autant les possibilités d'adaptation aux nouveaux véhicules électroniques (pour toute la partie "complexifié" du travail) ; c'est aussi un scénario qui devient de moins en moins pensable dans un contexte où 60 % d'une classe d'âge (bientôt 80 % ?) atteint le niveau bac, tout type de sections confondues.
- un scénario qui peut conduire à une dévalorisation des diplômes de niveau IV, même de nature professionnelle. L'entreprise recrute systématiquement des jeunes de niveau IV, voire substitue ces jeunes à l'ancienne main-d'oeuvre (de manière plus ou moins précautionneuse) Est ainsi radicalement et brutalement instauré le "modèle" de l'ouvrier bachelier, les "niveaux" inférieurs n'ayant pour ainsi plus le droit de cité. Cependant, la néo-taylorisation de l'organisation du travail et les contraintes d'un marché de la réparation, stagnant dans le meilleur des cas (cf. première section) entravent une mutation radicale des pratiques de gestion sociale. Même si les flux continuent d'exploser, le diplôme finit en conséquence par se déprécier à un rythme conséquent et la tentation est grande pour les entreprises de faire jouer aux jeunes de niveau III le rôle des techniciens de niveau IV d'aujourd'hui ; le caractère radical de ce scénario fait finalement qu'il ne pourra pas être "monté" avant au moins l'horizon 2000 dans les entreprises.

Les deux autres scénarios sont plus réalistes à moyen terme et constituent des bases de réflexion plus stimulantes par rapport à la forme concrète de mise en oeuvre et de poursuite de la logique néo-taylorienne. Ils se situent dans une position intermédiairee entre les deux scénarios extrêmes :
- un scénario dit de "gestion équilibrée" des qualifications, consistant à avoir à terme dans les équipes un titulaire d'un niveau IV, notamment pour se charger des problèmes les plus complexes d'électricité, d'électronique et d'informatique automobile ; les autres emplois de techniciens-réparateurs (de un à trois emplois ; il est encore difficile de repérer l'importance de ces emplois) sont pourvus par des salariés provenant de la "base" et de formation professionnelle initiale de niveau V. Il y a donc maintien relatif (seulement amenuisé) des pratiques "qualifiantes" traditionnelles. Ce scénario de "gestion équilibrée", sans doute celui qui a coïncidé avec les pratiques les plus courantes des principaux concessionnaires ces dernières années, est néanmoins de plus en plus menacé par un scénario alternatif, exclusif de l'autre.
- un scénario conduisant à une "bi-polarisation" systématique des qualifications, divisant

socialement de façon drastique les collectifs ; d'un côté, environ 3 jeunes techniciens de niveau "supérieur", de l'autre, des personnels d'"exécutants" sous leur autorité fonctionnelle, sinon hiérarchique quand la fonction de chef d'équipe a été par exemple supprimée ; ainsi, deux pôles de travailleurs sont-ils clairement définis, l'un sur lequel doivent reposer les nouvelles compétences techniques de l'entreprise, l'autre étant considéré comme plus ou moins "indifférencié". A l'heure où les grands garages reconnaissent ne plus disposer d'un vivier interne de qualité pour former leurs techniciens, il semble que ce scénario prend progressivement le pas sur le premier.

Au total, il s'agit des deux scénarios les plus probables à trois à cinq ans. Ils se distinguent essentiellement au sujet de la place laissée à la promotion interne et au développement de la qualification professionnelle par le biais de l'expérience.

Le premier scénario s'appuie sur une division du travail accrue, mais maintient des pratiques promotionnelles, des probabilités de passage de la catégorie ouvrière à la catégorie technicienne. Un niveau d'embauche est maintenu au niveau V, dans la mesure où des places peuvent être encore offertes du fait de cette mobilité interne relativement préservée. L'entreprise forme et embauche des jeunes de niveau IV ou III, mais de façon qui reste limitée, c'est-à-dire de sorte à ce qu'il y en ait un dans chaque équipe. Un ou deux autres techniciens-réparateurs coiffent l'équipe. De niveau V, ils ont acquis leur haute qualification technique par le biais de l'expérience ; ils ressemblent à ceux qu'on appelait autrefois les "ouvriers hautement qualifiés" des grands garages (Céreq, 1980) ; ils sont néanmoins désignés autrement pour montrer leur rupture "statutaire", voire "identitaire", avec la professionnalité ouvrière (nouveaux rôles à jouer, nouvelles relations à autrui, moindre "parenté" avec le monde ouvrier...). Ce scénario suppose un important effort de formation continue pour permettre d'organiser cette mobilité préservée. Il réfère en ce sens à l'idée d'un "néo-taylorisme mou".

Au second scénario, on fera correspondre au contraire un "néo-taylorisme "dur". Il permet en effet d'user de la vieille thèse du sociologue Michel Freyssenet dite de "déqualification/surqualification" ([10]). Les logiques de filière "qualifiante" sont cette fois ci entièrement coupées, puisque les deux pôles de travailleurs sont alimentés et gérés de façon bien distincte. Les embauches au niveau V ne se poursuivent que pour remplacer les éventuels départs ou pourvoir les éventuelles places encore laissées aux jeunes en formation et de "passage" dans le secteur, mais tendent à se raréfier, sous le coup de l'arrêt des promotions internes ; celui-ci se conjuguant avec une diminution tendancielle des entretiens et des réparations (fiabilité croissante des véhicules) et une volonté de stabilisation plus grande des personnels. En fait, dans ce pôle, on retrouve la plupart des (anciens) ouvriers professionnels désormais en charge des tâches banalisées. On peut dire qu'ils sont donc soumis à un processus de "déqualification" (relativement à la nature de leurs interventions antérieures). Seuls des jeunes bien formés peuvent prétendre accéder aux emplois de techniciens dans cette configuration, et par là même aux emplois de chefs d'équipe et de chefs d'atelier à plus long terme. Il y a "surqualification" car ils deviennent potentiellement les "maîtres" de l'atelier et cassent les anciennes logiques de promotion et de développement de la qualification. A plus

[10] cf. par exemple M. Freyssenet, Division du travail et mobilisation quotidienne de la main-d'oeuvre. Les cas de Renault et de Fiat, Centre de sociologie urbaine, cité par Allinne, 1992.

long terme, une présence accrue de leur part peut conduire à une suppression du pôle de niveau V, mais aussi à une dévalorisation de leur "position" et à une reconstruction de la division à partir du niveau III (BTS ?).

Deux scénarii d'évolution complémentaires pour les entreprises artisanales

Le "monde" artisanal ([11]) est plus difficile à appréhender synthétiquement, à cause de sa plus grande hétérogénité. On se contentera donc de relater très brièvement les grands axes organisationnels qui caractériseront la plupart des unités artisanales dans les années à venir, ainsi que dans leur généralité, les pratiques de gestion des qualifications et de recrutements qui les soutiendront probablement.

Deux scénarii sont ici envisageables sommairement. Contrairement aux deux scénarios retenus comme les plus probables pour les grands garages, ils ne sont pas simplement alternatifs ; ils sont complémentaires, en ce que l'un ne va pas sans l'autre. Pour dire les choses clairement, le choix d'un scénario par une entreprise l'oblige à "coopérer" avec une ou plusieurs entreprises ayant choisi l'autre scénario.

Une complémentarité possible entre compétence "partagée" et spécialisation

Le premier scénario pourrait être intitulé celui de la "compétence partagée". L'unité artisanale opte pour une stratégie de "polyvalence" ou de diversification pour pouvoir résister à la concurrence. A des degrés divers, elle continue de prendre en charge les opérations d'entretien de base et les dépannages courants, ainsi que les interventions de nature plutôt simple sur les matériels de diagnostic qu'elle s'est procurée : de la marque concernée quand il s'agit d'un agent, de marques sélectionnées à partir de leur pénêtration sur le marché automobile pour les MRA pouvant investir. Elle cherche aussi à développer d'autres activités potentiellement génératrices de chiffre d'affaire supplémentaire et de plus en plus appréciable : ventes de voitures d'occasions, de pièces détachées, de produits d'entretien (par exemple de l'huile), diversification éventuelle plus prononcée dans les domaines de la maintenance et de la vente de matériels agricoles, parcs et jardins (surtout en zone rurale)... Il y a "partage de la compétence" dans le sens où les opérations "complexes" touchant à l'électronique ou à une autre innovation technologique sont systématiquement confiées en "sous-traitance" (quand le MRA fait appel à un collègue qui a choisi la spécialisation comme axe de développement), en "partenariat" (quand l'agent a recours aux services et aux équipements de son concessionnaire) ; celles nécessitant un matériel spécifique à une marque (mallette de contrôle) ou à une activité spéciale (comme le contrôle technique, au regard de la législation) étant renvoyées à la firme correspondante la plus proche.

En termes socio-organisationnels, un tel scénario peut fonctionner avec :
- du personnel ouvrier toujours majoritairement de niveau V pour opérer des actes d'entretien

[11] à noter que nous ne différencions pas ici entre les différents types d'unités en fonction de leur spécialité principale ou originelle (mécanique, carrosserie, électricité).

et de réparation banalisés (au moins 80 % de l'activité), avec néanmoins, à des degrés divers selon le niveau d'investissement des firmes, le développement d'un minimum de compétences techniques pour pouvoir utiliser les nouveaux matériels et de capacités plus importantes à une certaine "polyactivité", nécessaire au choix du positionnement élargi de l'entreprise (par exemple, au vu du rapprochement de plus en plus fort entre activité de mécanique et activité de carrosserie).
- des artisans de plus en plus "gestionnaires" : rôle accru dans le domaine de l'accueil et de la vente, délégations plus importantes quand l'unité compte déjà cinq salariés... Ce qui signifie aussi des artisans mieux formés : développement des niveaux IV, notamment du Brevet de Maîtrise ?

Le scénario qui entre en complémentarité constitue en fait le pendant de la "compétence partagée". Il s'agit de la spécialisation sur un créneau "complexe" et bien précis de la réparation automobile, en liaison avec l'innovation technologique : par exemple dans le domaine de l'injection électronique (réseau Bosch). Cela suppose un investissement important en matériels et en compétences. L'unité travaille alors en sous-traitance de spécialité pour la première catégorie d'entreprises artisanales citée, voire également pour des plus grandes unités dépourvues en matériels et en compétences. En termes socio-organisationnels, le scénario doit se concrétiser de la manière suivante :
- l'adaptation des personnels en place (en ayant recours largement à la formation continue) pour combler les lacunes éventuelles en formation initiale.
- le recrutement souhaitable de jeunes de niveau IV pour pourvoir les emplois d'"hyperspécialistes" que suscite la mise en oeuvre de ce scénario.

Ce double scénario, conçu de manière très synthétique, est bien sûr très réducteur. Il faudrait envisager deux autres scénarios potentiels pour l'artisanat : le cas de la disparition et le cas d'un rattachement à un réseau amenant à un véritable changement de métier (cf. le cas d'un réseau de réparation rapide). Par ailleurs, en plus du type de positionnement sur le marché ("polyvalent" ou "spécialiste"), il faudrait aussi faire intervenir la dimension "structurante" d'appartenance à un réseau. Ces aspects seront néanmoins traités dans la section suivante (cf. cinquième section).

Un double scénario qui ne lève pas toutes les incertitudes

Deux incertitudes demeurent en fait prégnantes pour le monde artisanal dans sa globalité:

- la première a trait à la capacité des entreprises à renouveler leur main-d'oeuvre ouvrière qualifiée. A cet égard, toutes les unités artisanales "enquêtées" ont fait part de la difficulté qui existe à trouver des jeunes ayant le "profil intellectuel", étant "motivés", pouvant accéder aux professions du secteur. Ce constat dressé par les artisans vaut pour la majorité des jeunes en formation professionnelle initiale de niveau V ou qui en sont directement issus ; même si les lycéens se présentant avec ce niveau sur le marché du travail apparaissent davantage touchés par cet effet de stigmatisation, la critique porte sur la majorité des jeunes de l'enseignement professionnel court (CAP-BEP), autant donc sur les apprentis que sur les lycéens. Les artisans ne se reconnaissent généralement plus en eux : "*trop vieux à 16 ans pour apprendre le boulot*", "*de niveau scolaire trop faible par rapport à avant*",..., et ne leur permettent sans doute pas d'en faire autant.

En même temps, ils mettent en avant l'idée suivant laquelle ils ne sont pas en mesure d'embaucher des jeunes issus des formations de niveau IV à cause des prix horaires de la main-d'oeuvre restés encore trop bas pour pouvoir rentabiliser l'embauche de jeunes techniciens ([12]). Certains admettent aussi de ne pas avoir besoin de jeunes "trop diplômés", mais seulement des jeunes de niveau V, mais avec une bonne culture scolaire et technique, ainsi qu'avec une grande "motivation".

Aussi, mettent-ils en évidence un problème de non-renouvellement de la main-d'oeuvre ouvrière à cause de cette baisse de "qualité" des jeunes se présentant dans la Profession, à l'heure où les changements techniques et économiques sont perçus comme de plus en plus importants. Beaucoup d'entreprises artisanales continuent à en former dans cette double perspective de flexibilité (obtenir la souplesse de fonctionnement nécessaire) et de sélectivité (chercher à dénicher l'"oiseau rare") qui caractérise le recours à la main-d'oeuvre "jeune". Nous en avons rencontré d'autres ayant opté résolument pour l'arrêt de ce recours. Nous reviendrons plus loin sur cette tendance à la stigmatisation des publics jeunes issus de l'enseignement technique court.

- la seconde incertitude est dans une certaine manière à mettre en relation avec la première. L'inquiétude porte en effet sur la capacité à terme à renouveler la population artisanale, sachant d'une part que le contexte économique sera de moins en moins attrayant pour la reprise d'entreprises et que l'activité demandera un niveau de formation de plus en plus élevé. C'est ainsi que certains artisans se posent des questions sur le devenir de leurs entreprises, même lorsqu'elles apparaissent performantes au plan économique. Les éventuels "fils" repreneurs devront-ils passer par une formation de niveau IV, comme cela semble se passer dans certains cas ? Comment stimuler les salariés de ces entreprises artisanales pour s'engager dans "l'aventure" et se présenter à cette formation continue "diplômante" que représente le brevet de maîtrise ? Suffisamment d'anciens salariés des concessionnaires (chefs d'atelier, ouvriers qualifiés bloqués en termes de carrière et désireux d'accomplir le projet traditionnel de tout "compagnon" : se mettre à son compte) continueront-ils à constituer un "vivier" pour le monde artisanal ? Les jeunes techniciens de niveau IV poursuivront-ils pareil projet, sachant qu'ils n'ont potentiellement pas le même rapport au travail ?... Telles sont les questions qui émergent au sujet des difficultés de transmission des entreprises qui peuvent se poser à l'avenir.

Des changements qui posent la question de la gestion de trois catégories "pertinentes" de main-d'oeuvre

Comment est "réévaluée" la main-d'oeuvre à la suite des changements technico-économiques? Quels sont les jugements dominants qui conduisent à un "repositionnement" des catégories pré-existantes et à un nouveau "positionnement" des catégories émergentes ? Quel impact a la transformation de l'activité sur les ressources humaines ?

---

[12] en particulier, les artisans se repositionnant comme "hyper-spécialiste" d'un réseau d'équipementier pourront-ils ainsi répondre à leurs besoins de hautes compétences techniques ?

Ces questions portant sur le devenir des hommes sont importantes à traiter, dans le sens où les facteurs de changement des métiers poussent les entreprises à demander des personnels plus "qualifiés" et plus "impliqués". Par ailleurs, une spécification par catégories de main-d'oeuvre importe beaucoup, puisque sont repérés pour chaque catégorie "pertinente" les problèmes particuliers qui se posent en termes de formation initiale, de "position" dans l'organisation et/ou de mobilité. Notons que la notion de "pertinence" renvoie aux images et aux conceptions qu'utilisent de plus en plus les chefs d'entreprise pour construire leur action ([13]).

Enfin, ce type d'approche donne les moyens d'une réflexion adaptée aux besoins spécifiques de chaque catégorie d'individus et à démarche ciblée en matière de réponses de formation initiale et/ou continue à apporter éventuellement. A ce titre, nous forçons volontairement le trait pour bien marquer les enjeux de formation propres à chaque catégorie de main-d'oeuvre.

Trois catégories "pertinentes" sont dès lors repérables dans cette perspective à partir d'une sysnthèse des points de vue émis par les professionnels. Elles rassemblent - selon les personnes et les situations - des individus d'univers socio-professionnels distincts: divers artisans, salariés et jeunes, mais toutefois avec des dominantes marquées dans chaque catégorie construite (par exemple, des jeunes d'un certain niveau de formation professionnelle dans telle catégorie). Quelles sont ces catégories "pertinentes" du point de vue des professionnels ?

Les stigmatisés

Ce sont les personnes qui font (de plus en plus) l'objet d'une stigmatisation, sinon d'une auto-stigmatisation, c'est-à-dire d'un discours conduisant à leur (auto)disqualification. Elles sont de fait sujets à un risque d'exclusion du secteur et il y a fort à parier que par effet de contagion, beaucoup d'entre elles en viennent à se sentir menacées, sinon marginalisées, avec tout ce que cela peut entraîner en termes de désimplication et de renforcement du stigmat.

Les jeunes de l'enseignement professionnel de niveau V en sont souvent des "victimes", qu'ils soient "candidats" à un poste d'apprentissage, devenus effectivement apprentis ou issus des lycées professionnels.

D'un côté, l'accés de ces jeunes aux emplois dans les grands garages est actuellement très limité ; ils recherchent principalement des jeunes de niveau IV pour s'octroyer les compétences nécessaires dans le domaine de l'électronique et font exécuter les tâches banalisées d'entretien et de réparation (constituant encore plus de 60 % de l'activité réelle) aux mécaniciens-réparateurs en place, par ailleurs moins mobiles.

De l'autre côté, leur position tend à se détériorer au sein même des petits garages ; les artisans les estiment pour la plupart insuffisamment "armés" scolairement et professionnellement pour

---

[13] afin de les rendre plus "opératoires", il va sans dire que des investigations auprès de (tous) ceux qui sont ainsi "catégorisés" et donc étiquetés d'une certaine manière s'avéreraient à l'évidence très bénéfiques pour connaître leurs sentiments et leur degré d'acceptation ou de refus de cet étiquetage.

Trois catégories "pertinentes" pour l'analyse des effets des mutations sur les ressources humaines

Catégories "pertinentes"	AXES			→ JEUNES
	Formation Qualification	Place dans l'organisation du travail	Expérience de mobilité ou de carrière	Sortants du système éducatif
les "stigmatisés"	FI faible Qualification Obsolète	- banalisée -déqualifiée - SUSPENS	- externe -- contrainte - EXCLUSION	- majorité des jeunes de niveau V - quel avenir ?
les "fragilisés"	FT bonne Actualisation	- formalisée - déqualifiée - DESTABILISATION	- absente ou limitée - CASSURE DES FILIERES TRADITIONNELLES	- certains jeunes de niveau V et de niveau IV - déclassement et problème de reconnaissance
les "promus"	FT de haut niveau Nouvelle filière	- technicisée - surqualifiée - VALORISATION	- ouverte (interne/externe) - volontaire - PROMOTION	- majorité des jeunes de niveau IV et plus - quelles places dans les collectifs?

pouvoir entamer une carrière dans les professions de mécanicien et de carrossier, ce qui tend, comme nous l'avons vu, à hypothéquer à plus long terme les capacités de renouvellement de la main-d'oeuvre ouvrière qualifiée. C'est ce que nous appelons une "rupture d'identifications croisées" ; elle semble s'annoncer, en ce sens que autant l'artisan que le jeune en formation ne paraissent plus être en mesure de se mettre l'un à la place de l'autre ; le jeune qui n'a pas choisi le "métier" ([14]) et anticipe un risque important de chômage ([15]) n'est pas a priori incité à s'identifier à son patron ou à l'ouvrier qui le forme ; l'artisan ne parvient plus à reconnaître en lui celui qu'il était quand il était jeune et n'est donc plus prompt à prendre le temps de partager avec lui son savoir-faire et à lui offrir par là même les conditions d'une identification "positive". C'est encore en ce sens qu'il faut comprendre et replacer les critiques qui fusent généralement de toute part sur le système éducatif, considéré dans son ensemble : critique des contenus de formation, des équipements, mais surtout des enseignants et des modes d'"orientation et de sélection par l'échec" qui conduisent à reccueillir dans le secteur tous les "relégués" des filières scolaires...

Au total, même si l'artisanat continue à recruter sa main-d'oeuvre "jeune" au niveau V - les chiffres donnés dans la première partie à ce sujet sont éloquents -, un tel éloignement des "mondes mentaux" ([16]) propres à l'employeur et au jeune de niveau CAP-BEP risque de destabiliser les pratiques de recrutement des petites unités artisanales.

Un second type de "stigmates" relevables dans les discours est adressé cette fois aux travailleurs en place, menacés par les changements technologiques et économiques. Il s'agit de salariés jugés "non formables" ou "non adaptables" par certains interlocuteurs, ou alors d'artisans estimés condamnés à terme ou se posant eux-mêmes la question de la survie au vu des changements précités et de ses conséquences en termes d'investissements matériels et immatériels. Cette partie des MRA (mécaniciens, carrossiers, électriciens) et des ouvriers professionnels pouvant être frappés d'exclusion sont souvent handicapés par la faiblesse de leur formation initiale (beaucoup de non-diplômés) et leurs réticences à s'engager dans des opérations de "maintenance" de leurs compétences et de requalification par le biais de stages. Mais ils le sont également du fait ou bien de leurs organisations qui hésitent à les envoyer en stage et préfèrent "miser" sur d'autres travailleurs, ou bien du système de formation qui n'organise pas suffisamment d'actions de durée courte et proches des lieux de travail a priori plus adaptables pour les artisans et leurs salariés (cf. 2ième partie). Le besoin de formation ou d'adaptation est d'ailleurs d'autant plus important que ces travailleurs, les moins "qualifiés", restent les plus attachés aux "métiers" et les moins perméables à l'acquisition du minimum de nouvelles compétences techniques (électronique) nécessaires pour développer les représentations abstraites liées aux opérations de diagnostic, de contrôle, de mesure ou de réglage, même si celles-ci sont simplifiées par l'usage des nouveaux appareils ou "systèmes-experts".

---

[14] il y est de par le mécanisme de sélection et d'orientation par l'échec qui l'a conduit généralement dans la filière automobile.

[15] au vu en particulier du mode de fonctionnement "dualisé" du secteur (cf. 1ière Partie) et de la stagnation des emplois.

[16] l'ensemble des représentations socio-mentales propre à l'un et à l'autre.

Cependant, pour le cas des ouvriers, leur devenir devient problématique quand l'entreprise reconnait pouvoir difficilement les spécialiser sur une ou un ensemble de tâches banalisées, mais demandant des compétences éventuelles d'accueil et surtout de vivacité et de disponibilité ; il s'agit en effet de tâches pour lesquelles elle peut préférer des catégories plus jeunes et considérées comme plus "aptes" pour effectuer ces opérations de base dans les temps prescrits. Aussi, ces travailleurs sont-ils bien "stigmatisés" au même titre que la majorité des jeunes formés aujourd'hui au niveau V. Les chômeurs adultes se réclamant des métiers de la réparation automobile, dont on a vu que la situation relative avait tendance à se détériorer (cf. 2ième partie), ne représentent-ils pas d'anciens travailleurs ayant fait l'objet d'une disqualification ?

Les fragilisés

La fragilisation réfère à l'idée de malaises, de doutes, de difficultés vécues, de réticences par rapport aux changements. Le phénomène semble concerner des travailleurs autrefois valorisés, impliqués dans le cours du travail, pleinement attachés à leur culture professionnelle et ayant acquis (après fréquemment mais non systématiquement une formation professionnelle de niveau V) leur qualification par leur expérience : apprentissage, mobilités professionnelles au cours des premières années de la vie active, transferts de compétences au contact de collègues de travail ou d'autres entreprises (partenaires d'un réseau, coopérations informelles...), filière "qualifiante" au sein des grands garages... Ils sont précisément destabilisés du fait de la remise en cause de ces "modèles formation-emploi-travail" traditionnels.

Beaucoup d'ouvriers qualifiés sont dans ce cas. On pourrait leur ajouter certains artisans un peu désorientés par les changements et incertains de leur devenir : par exemple ce carrossier un peu nostalgique de l'époque encore récente où l'échange-standard dans les éléments de carrosserie ne s'était pas encore systématisé ou encore cet agent de marque se demandant ce qu'il va devenir d'ici quelques années compte tenu des menaces qui pèsent sur les réseaux des contructeurs (sélectivité interne accrue, concurrence montante du concessionnaire, évolution de la législation européenne sur la "distribution sélective"...). De même, on pourrait considérer que certains jeunes de niveau IV employés éventuellement comme ouvriers se révèlent relativement fragilisés, du moins au moment, semble t-il, de leur formation en alternance.

Cependant, ce sont plutôt les ouvriers qualifiés des entreprises (de toute taille, et en particulier les concessionnaires) qui restent les plus fragilisés. Leur qualification, le rôle qu'ils jouent traditionnellement, ainsi que plus fondamentalement la probabilité de progression de carrière, sont en fait remises en cause par le développement des nouvelles technologies et les formes de choix socio-organisationnels permises par ce développement. N'étant pas retenus pour rejoindre le nouveau "corps" des techniciens-réparateurs (cf. infra), ils sont affectés aux tâches banalisées et, dans les grands garages, sont peu mis en contact avec la clientèle. Ils ont donc sans doute un sentiment de déqualification, puisqu'ils peuvent avoir l'impression de ne plus recourir aussi couramment aux savoir-faire "antérieurs" (en rénovation de pièces par exemple) et de ne plus disposer de la même autonomie : qu'ils fassent partie d'une firme artisanale devant de plus en plus compter sur l'extérieur pour pouvoir intervenir ou qu'ils dépendent directement des techniciens de maintenance au sein d'une grande unité. De plus, ils sont amenés à aller davantage en stage de formation pour acquérir un minimum de nouvelles compétences en électronique, inédites pour la plupart d'entre eux. Mais l'évolution qui est sans

doute la plus dure à "encaisser" pour eux, c'est le fait que les mobilités internes ou professionnelles soient mises à mal relativement par le recrutement de jeunes techniciens et le renouvellement de la maîtrise par le biais de ce nouveau groupe. Protégés de l'effet de "stigmatisation", leur espoir de mobilité ascensionnelle éventuelle (force motrice traditionnelle pour tout ouvrier de métier), semble s'amenuiser progressivement.

Une autre catégorie pourrait être logiquement rangée parmi les "fragilisés" de la "modernisation" : l'ancienne maîtrise, c'est-à-dire celle issue du "rang" et des filières qualifiantes traditionnelles, notamment au sein des grands garages, là où se crée une nouvelle catégorie technicienne. Nous n'avons pas récolté d'informations qualitatives sur cette problématique de l'ancienne maîtrise et plus généralement sur la fonction maîtrise dans les ateliers de réparation automobile. Nous savons cependant que des formations sont de plus en plus organisées : par exemple, celles de l'AFPA, celles montées à l'initiative de constructeurs et d'importateurs de véhicules... Par ailleurs, le problème des relations entre ancienne maîtrise et nouveaux techniciens de maintenance a pu déjà être soulevé, par exemple à l'occasion d'une recherche au cours des années 80, au moment des premiers signes d'émergence de cette catégorie technicienne (Bafoil, Monnet, 1988).

Aussi, les transformations de l'activité ont-elles une incidence sur les compétences développées par les agents de maîtrise et les responsables d'atelier. Dans les grandes unités, la maîtrise est précisément confrontée à un "nouveau rapport au pouvoir" (Job, 1992), c'est-à-dire à l'autorité fonctionnelle de techniciens plus compétents techniquement et ayant pris en charge les tâches techniques les plus "complexes" et de transferts d'information. L'agent de maîtrise perd ainsi une partie de ses prérogatives et s'imposent pour lui de nouvelles activités : gestion/répartition du travail, nouveau style de management... Cependant, force est de reconnaître que, dans les grands garages, on assiste à une réduction des niveaux hiérarchiques et plus précisément à une suppression d'un certain nombre de postes de chefs d'équipe. On pourra donc s'interroger sur l'éventuelle disparition à terme de cette fonction de chef d'équipe et sur les formes de redéfinition du pouvoir au sein des ateliers - avec en particulier une concentration s'opérant autour de la fonction coordinatrice de chef d'atelier. La réflexion pourra également porter sur le rôle à accorder aux techniciens de maintenance en matière de "management" d'équipes ([17]) : simple autorité fonctionnelle ou autorité hiérarchique reconnue ? En outre, cette problématique de la fragilisation de l'ancienne maîtrise n'est-elle pas conduite elle-mêm dans les prochaines années à perdre de sa pertinence, au fur et à mesure que les futurs reponsables d'atelier puisés au sein de la nouvelle catégorie technicienne se substitueront aux "anciens" ?

Les promus

Il s'agit de la dernière catégorie "pertinente" repérable au sein des discours. En son sein, se trouve la catégorie ayant véritablement émergé en relation avec les changements technico-

[17] il faut noter que cette remarque sur la réduction probable des niveaux hiérarchiques de la maîtrise n'est pas contradictoire avec les observations sur l'évolution à la hausse des emplois d'agents de maîtrise, dans la mesure où dans ces emplois figuraient sans doute ce qu'il est préférable appeler les techniciens de maintenance, classifiés parmi les agents de maîtrise en l'occurence.

économiques : la catégorie de professionnalité technicienne. On pourrait également y inclure les artisans-réparateurs que l'on peut qualifier de "modernistes", c'est-à-dire ceux étant parvenus à se positionner efficacement en tant que "polyvalents" ou "spécialistes" (selon l'un des deux scénarios complémentaires appréhendés ci-dessus), grâce à des investissements savamment dosés en matériels et en formation ([18]).

Nous porterons néanmoins l'attention sur la catégorie des techniciens de maintenance, de par sa "promotion" récente dans les entreprises, en particulier de grande taille. Le développement de cette catégorie est à l'évidence à mettre en rapport avec les mutations technologiques, économiques et organisationnelles. Les connaissances et les compétences du technicien sont considérées comme étant forcément de "haut niveau", tant dans le domaine purement technique que dans le domaine, plus difficilement définissable et évaluable, du "relationnel" ou du "communicationnel". Sa formation de base est donc de qualité et est amenée à être entretenue et améliorée constamment par le biais de la formation continue. Son rôle est conçu de façon stratégique par la firme (et par delà le constructeur qu'elle représente s'il s'agit, comme pour la majeure partie des cas ici, d'un concessionnaire). Il est responsable de l'outillage dans l'atelier, de la qualité des interventions qui y sont réalisées, voire des hommes qui les opèrent concrètement ([19]).

Aujourd'hui, en fonction du sens donné à la néo-taylorisation en cours et à la "surqualification" qui en résulte pour la catégorie des techniciens (cf. supra), deux sortes de techniciens aux origines/itinéraires distincts sont identifiables au sein des grands garages. Il y a d'abord le technicien-réparateur issu de la population des ouvriers qualifiés. Il accède à son poste par le biais d'une promotion, d'une reconnaissance de ses compétences professionnelles. Il suit fréquemment une formation "qualifiante" assez longue et lourde pour accompagner cet accés à la catégorie technicienne. Le Cotech du réseau Renault reste le meilleur symbole de ce mode de recrutement d'abord organisé à l'interne en puisant dans le "vivier" des mécaniciens-réparateurs considérés comme les "meilleurs". A la suite d'une sélection rigoureuse, le futur Cotech est formé intensivement pendant six mois aux nouvelles technologies électroniques au sein des structures de formation du constructeur. Aussi, les premiers Cotechs furent-ils systématiquement issus de la "base" : en principe deux Cotechs par concession de taille moyenne. Cet appel à la main-d'oeuvre ouvrière la mieux "évaluée" a un avantage, nous l'avons vu : celui de maintenir relativement les pratiques qualifiantes traditionnelles menant du statut d'apprenti à celui de chef d'atelier (cf. supra). Cela suppose de pouvoir alimenter la catégorie technicienne de l'intérieur. Or, les firmes estiment avoir épuisé le "vivier". Elles doivent alors avoir recours de plus en plus à des jeunes techniciens, entrant avec un niveau IV de formation "réparation automobile".

Le jeune technicien entrant dans le secteur est l'autre grand "promu" théorique aujourd'hui. C'est le modèle du "jeune à potentiel", celui dont a besoin pour résister à la concurrence et s'adapter à des technologies dont on ne maîtrise pas le rythme d'évolution et le devenir et qui

---

[18] au cours des enquêtes en entreprises, nous avons eu pu en rencontrer, souvent d'ailleurs des personnes impliquées dans leur organisation professionnelle et aspirant à donner un nouvel élan à la Profession.

[19] dans les unités ayant supprimé les fonctions de chef d'équipe, on serait d'ailleurs en train de débattre sur la pertinence de la reconnaissance officielle d'une compétence hiérarchique du technicien sur le collectif d'ouvriers.

de ce fait peuvent "angoisser" le décideur d'entreprise. Il s'agit principalement d'un jeune de niveau IV (BP, Bac pro, CQP) ; le niveau III étant encore très limité dans le secteur. De fait, ce technicien participe à la dévalorisation du niveau V pour les jeunes chez les concessionnaires et est ainsi le meilleur "ambassadeur" de la transformation des métiers au sein de la réparation automobile et en particulier de la constitution d'une véritable professionnalité ouvrière. Le plus souvent, il est venu épauler un technicien-répateur venant du "rang", notamment en occupant un poste très spécialisé sur les nouvelles technologies, "technicien-électronicien-électricien".

Cependant, le "vivier" interne s'étant épuisé et/ou la tentation néo-taylorienne "pure" étant forte, le grand garage est conduit de plus en plus à pourvoir l'ensemble de ses emplois de techniciens par le recrutement de jeunes de niveau IV (de 1 à 5 sur 10 selon les organisations du travail, avec en prospective une visée raisonnable de 3 sur 10). Deux problèmes très concrets concernant la place occupée par ces jeunes techniciens se posent néanmoins ; comment, d'une part, les faire accepter par le collectif des anciens mécaniciens-réparateurs sachant que leur arrivée dans l'entreprise casse toute perspective d'évolution pour eux ? Comment, d'autre part, faire face aux problèmes lancinants de la rémunération - on prévoit qu'un technicien de maintenance atteigne rapidement son niveau le plus haut en peu de temps (avec une fourchette allant de 6000 F à 9000 F brut, d'après l'ANFA) - et de la carrière ?

Au delà de la mobilité interne conduisant aux fonctions de responsables, les entreprises concernées ne seront-elles pas amenées par ailleurs à imaginer et à mettre en place des "systèmes de gestion de la mobilité externe" visant à réguler les carrières de ces jeunes mieux formés et à se donner les moyens d'avoir toujours de la place pour ceux en formation et de les employer dans leurs premières années de vie active ([20]) ? Comment préparer une telle mobilité externe ayant à la fois pour optiques de répondre aux aspirations d'un nombre croissant de jeunes techniciens risquant d'être rapidement bloqués dans leur évolution de carrière et de permettre de maîtriser, voire de favoriser, une rotation permanente sur ces emplois ? Certaines concessions ont apparemment déjà posé explicitement le problème et cherchent par leurs pratiques de gestion à anticiper, sinon à organiser, pareille mobilité externe des jeunes techniciens. En d'autres termes, on peut dire qu'elles en ont de plus en plus besoin mais reconnaissent ne pas pouvoir offrir à tous une évolution promotionnelle importante et continue, et tentent ainsi d'organiser leur mobilité externe vers d'autres secteurs (cf. ce concessionnaire ayant aidé au moins deux jeunes qu'il avait formé en tant que techniciens à poursuivre leur carrière dans l'enseignement) ou d'autres entreprises de réparation automobile ([21]).

De cette réflexion sur l'éventuelle organisation d'un système de mobilité externe pour les techniciens réémerge la question sur la capacité du secteur à renouveler la population artisanale et par là même le tissu des petites entreprises. Sachant que les jeunes techniciens ne forment plus le même public des anciens ouvriers qualifiés (des rapports au travail et à la carrière différents), comment contruire éventuellement un système facilitant le passage des

---

[20] au cours desquelles leurs prétentions salariales demeurent assez faibles et adaptées aux capacités des entreprises.

[21] alors même que la tendance de fond est à la diminution de la mobilité externe d'ensemble (cf. 1ière partie).

techniciens au "monde artisanal" de la réparation automobile ?

5. LA DIVERSIFICATION ET LE RENFORCEMENT DE LA CONCURRENCE : HORS DES RESEAUX, POINT DE SALUT ?

Les transformations du "champ concurrentiel" influencent nettement le devenir des métiers de la réparation automobile. Elles ont trait à la structuration des marchés et aux stratégies des entreprises de distribution de véhicules et services automobile, ainsi que celles des acteurs qui, en vertu de leur poids et de leur rôle à l'intérieur de la filière automobile, pèsent sur cette structuration. Elles permettent aussi d'interpréter la variété relative aux formes d'implantation des nouvelles technologies et aux choix d'organisation du travail et de gestion des qualifications.

La principale évolution relatée par les professionnels en ce domaine est la montée de la pression concurrentielle tout azimut et particulièrement vive à l'heure actuelle, en période de basse conjoncture. Dans ce contexte de "guerre commerciale", l'appartenance à un "réseau" - en tant que structure rassemblant plus ou moins formellement des "partenaires" destinés à coopérer - apparaît de plus en plus comme une garantie stratégique de survie et de développement : tant pour le secteur traditionnel de l'après-vente automobile (réseaux de distribution des constructeurs) que pour les nouvelles activités spécialisées (systèmes de franchising, structures affiliées à la grande distribution...).

Pareille accentuation du poids des réseaux est importante du point de vue des métiers, dans la mesure où ils apparaissent comme de plus en plus "déterminants" dans les modes d'organisation du travail et de gestion des qualifications. Une analyse précise des transformations de l'emploi devra de plus en plus passer par ces réseaux.

Relativement à cette prééminence croissante de la logique "réseau", la question porte en particulier sur le devenir de ceux qui n'y sont pas rattachés : les MRA. Hors des réseaux, point de salut ? C'est bien la question essentielle à laquelle on est amené... sans que rien soit précisément prédictible aujourd'hui.

Une diversification accrue du paysage concurrentiel : vers une structuration en "réseau dynamique"

Un mouvement de fond caractérise la Profession sur le long terme. Le jeu concurrentiel se complexifie, du fait que la concurrence prend de nouvelles formes et se diversifie considérablement. Il rend donc de plus en plus difficile une vision uniforme de branche pour traiter les problèmes d'emploi et de formation. Il légitime aussi la mise en place d'un appareillage de "veille", d'information et d'action qui soit capable de distinguer finement l'ensemble des types d'entreprise et de réseau.

LES ENTREPRISES ET LES RESEAUX DU SECTEUR
UN APERCU GENERAL

Réseaux	Type de structure	Evaluation du nombre d'unités	Tendances
- Constructions et importateurs de véhicules	- succursales - concessionnaires (réseau "primaire") - agents (réseau "secondaire")	169 (1992) 3980 (1992) 18096 (1992)	recul [1] recul [2] recul sensible [3]
- Commerce intégré et groupes de services	- centre autos - accessoiristes groupés - spécialistes pneus - néo-spécialistes - centres de contrôle	816 (1989) 240 (1989) 1718 (1989) 1096 (1989) 2700 (1993)	progression [4] progression progression progression stabilité [5]
- Pétroliers	- stations-service	10500 (1989)	recul
- Equipementiers et autres fournisseurs	- MRA-ESA sans contrat	500 (1986)	progression [6]
- Indépendants	- grossistes et négociants, casseurs, récupérateurs, dépanneurs divers - MRA mécanique - MRA carrosserie - MRA électricien	2500 (1989) 15500 (1989) 4000 (1989) 2000 (1989)	? recul recul recul

Source : LSA, Calemond et Associés, etc.

JPC/CB/RESAUX

1) Les 72 "relais" et "satellites qui dépendent des succursales et filiales des réseaux des constructeurs et des importateurs ne sont pas comptabilisés parce qu'ils y sont rattachés ; il faut noter néanmoins la perpétuelle augmentation ces dernières années de ces nouvelles formes de distribution et de service (pouvant concurrencer les agents des réseaux eux-mêmes), alors qu'elles étaient inconnues il y a seulement six ans ; si on les comptabilisait, on compterait alors 241 points de vente "succursalisés" en 1992, contre 176 en 1988.

2) De nouveau, on pourrait faire intervenir les satellites et les relais des concessionnaires qui, à l'image de ceux dépendant des succursales, se développent également d'une manière très sensible.

3) Il faudrait différencier les "agents-revendeurs" (en augmentation, mais ne dépassant pas 10 % de l'ensemble) et les "agents-service" (en baisse constante)

4) Ils seraient plus de 1.000 désormais (d'après Job, 1992)

5) La forte augmentation du nombre de centres de contrôle technique a eu lieu surtout en 1992, au moment de son instauration obligatoire pour tous les véhicules de plus de cinq ans ; de fait, le paysage concurrentiel a vite été saturé du point de vue structurel ; d'après les professionnels, la restructuration aurait déjà commencé et sonné le glas pour bon nombre de centres (en particulier ceux n'ayant pas reçu d'agrément).

6) Nous ne disposons pas de données plus récentes ; par ailleurs, parmi les "indépendants", pour lesquels l'évaluation est plus proche de nous, il faut savoir qu'un certain nombre est de fait sans contrat avec un équipementier ou un autre fournisseur de l'industrie automobile ; nous séparons en fait les deux "réseaux" correspondants pour bien faire apparaître l'idée de réseaux organisés autour de ces équipementiers et fournisseurs ; cette séparation est d'autant plus importante qu'à notre connaissance, ces réseaux sont aujourd'hui en fort développement et "recrutent" en partie au sein des MRA "indépendants" (cf. l'évolution ascendante des réseaux Bosch, Bondix...)

De façon globale, le secteur du commerce et de la réparation automobile se compose précisément d'une pluralité de formes distinctes d'entreprises marquées par des activités, des tailles, des volumes de CA, des rapports aux nouvelles technologies et surtout des types de rattachement éventuel à un réseau spécifiques :
- des succursales et filiales des constructeurs, qui sont des structures qui leur sont directement attachées
- des concessionnaires et des agents de marque - exclusifs et non exclusifs -, qui forment les réseaux dits respectivement "primaire" et "secondaire" des constructeurs
- des MRA mécaniciens, carrossiers et électriciens
- des MRA sous contrat avec un équipementier ou un fournisseur organisant son propre réseau sur le marché de la rechange/réparation.
- des stations-service
- des entreprises dépendant de groupes de services ou de commerce intégré dans le domaine de la "néo-distribution" (centres auto), de la "réparation rapide", du "contrôle technique"...
...

Le tableau suivant présente les différents types de structures, mises en réseau ou non, au sein de la réparation automobile. Y est évalué, en recoupant diverses sources, le nombre très approximatif d'unités propres à chaque type. L'évaluation n'est là que pour donner une idée de leur importance relative. Cependant, l'ancienneté des données utilisées, ainsi que leur pauvreté (par exemple, on ne fait pas la distinction entre les MRA à la fois mécaniciens et carrossiers, ce qui constitue une population d'entreprises de plus en plus nombreuse), montrent bien tout l'intérêt à disposer d'un système d'information fiable à ce sujet.

C'est ainsi la diversification de la concurrence (apparition de nouveaux concurrents, comme les néo-spécialistes) et le renforcement du poids des réseaux comme mode de structuration essentielle du secteur qui apparaissent comme les facteurs d'évolution les plus lourds de conséquences potentielles au plan sectoriel. Il est clair qu'ils rendent le travail de prospective très complexe, dans le sens où chaque type de réseau développe sa propre politique d'organisation du travail et de formation. En ce sens, c'est l'appartenance ou non à tel ou tel réseau qui détermine le plus les emplois et leur contenu dans les entreprises, donc de manière plus générale la manière par laquelle elle se positionne sur le marché. On aurait ainsi une forme d'objectivation de ce dernier modèle de structures d'entreprise propre à l'évolution historique du système productif, celui que les américains Miles et Snow (1986, cités par Desreumeaux, 1992) appellent le "réseau dynamique".

Une réflexion opératoire devra en conséquence être de plus en plus en mesure de spécifier l'approche, en analysant distinctement les besoins et les pratiques en formation des différents types de structure. Il sera encore interessant de se préoccuper des éventuelles "aires de mobilité professionnelle" entre les différents types de structure, de sorte que les investissements en formation initiale soient pensés en termes aussi "horizontaux" que possibles.

Des nouveaux réseaux en matière de distribution et de réparation automobile

L'émergence et le développement d'une nouvelle concurrence constituent une source de transformation essentielle de l'environnement concurrentiel des entreprises à "profil"

traditionnel (les garages). Elles se caractérisent surtout par une "identité organisationnelle" qui se distingue de celles qui prévalent ordinairement pour les firmes classiques - la valeur du savoir-faire technique pour les plus petites et la capacité de vente de véhicules pour les concessionnaires.

Cette nouvelle identité tourne autour exclusivement de la notion de "service", avec comme principe d'action la recherche de la satisfaction de la clientèle. Des concepts forts sont ainsi mis en forme :
- une "compétitivité" du ou des produits (un "bon" rapport qualité/prix) ;
- une spécialisation sur un créneau bien précis ou bien une diversification très étendue (avec une largeur de l'assortiment de produits ou de services proposé) ;
- un "style", c'est-à-dire un service et un accueil particuliers, repris uniformément dans toutes les "unités" du réseau et promu par une communication cohérente ;
- une qualité de l'environnement (aménagement et décor des locaux et disponibilité, serviabilité des personnels d'accueil de vente et d'intervention)
- des conditions pratiques de fonctionnement (horaires d'ouverture étendus, gain de temps offert aux clients avec services rendus sans rendez-vous préalables, accessibilité et stationnement aisé)...

Ces nouveaux entrants, aspirant à jouer principalement sur le couple prix-délais, sont de différentes sortes. Il y a entre autres ceux que l'on appelle maintenant les "centres auto", gérés soit par des entreprises du secteur de la distribution, des professionels de l'automobile ou des franchiseurs ; quelques 80 enseignes existent aujourd'hui - rassemblant environ 1000 établissements sur l'ensemble du territoire -, pour la plupart créées dans les années 80 et encore actuellement dans une phase d'implantation : Feu vert, Norauto, Maxauto... En second lieu, citons aussi les unités spécialisées dans le domaine de la réparation rapide sur les créneaux les plus rentables (des opérations de remplacement, de pose et d'entretien qui ont gardé une forte rotation en dépit de l'amélioration technique des véhicules : échappement, amortisseurs, plaquettes de freins, pare-brise, peinture, pneu, vidange, lavage...). Ces dernières se sont développées rapidement depuis le début des années 80, principalement sous la forme de chaînes fonctionnant en réseaux franchisés : Midas, Plein Pot, Speedy, Point S, Jiffylub, Elephant bleu...

Ces nouveaux acteurs organisés en réseau présentent donc de fortes particularités au plan structurel, qui rejaillissent sur leurs besoins en qualifications. Sans avoir mené jusqu'ici des investigations sur leurs pratiques de recrutement et de gestion du personnel, on peut néanmoins proposer quelques constats, susceptibles de déboucher sur des réflexions en matière de formation. L'accent est mis sur une spécialisation des hommes. Le travail est soumis à une logique de rationalisation.

On peut prendre le cas des "néo-spécialistes" de la réparation rapide, tant cette logique y est objectivée. La priorité organisationnelle est donnée à la rapidité et à la qualité de l'accueil de la clientèle, donc à des traits pour ainsi dire plus comportementaux que techniques ; les emplois demandent des compétences bien spécifiques (concentrées sur des opérations de pose ou d'accueil de la clientèle). Dans ces configurations, on pourra parler d'une "macdonaldisation" de l'emploi, marquée par des formes d'organisation du travail (division des tâches extrêmement rationalisée et s'appuyant sur des procédures strictement pré-définies), de gestion de la main-d'oeuvre (intégration et même recherche, dans une certaine mesure, d'un

turnover) ; bref, elles cherchent à génèrer des "cultures d'entreprise" forgées autour de la référence au service rendu à la clientèle et autour de signes reconnaissables quel que soit la localité de l'unité : vêtements de travail, aménagement des locaux...

Ces réseaux de la réparation rapide sont apparus ainsi en rupture avec les firmes qui caractérisent traditionnellement le monde artisanal de la réparation automobile. De fait, les pratiques de recrutement semblent concerner avant tout un public jeune, éventuellement formé aux métiers de l'automobile, mais pas forcément ; même si l'on trouve parmi les franchisés d'anciens MRA, les entreprises auraient en ce sens embauché peu de garagistes "confirmés" et auraient préféré former elles-mêmes le personnel à leur spécialité ([1]). Dans ce type d'entreprise, la formation n'a plus prioritairement un caractère technique ; son objectif est de "produire" des individus capables de développer rapidement des compétences d'entretien et de réparation et de s'imprégner d'une politique commerciale et de marketing spécifique.

Les nouveaux réseaux du paysage concurrentiel (néo-spécialistes, néo-distributeurs, centres de contrôle technique, spécialistes du pneu...) sont donc porteurs de nouvelles conceptions de l'emploi et de la formation. En particulier, l'accent est mis sur le rôle du comportement au travail dans le cadre d'une philosophie de gestion fondée sur le service rendu au client, ainsi que sur le respect d'un travail pré-normalisé.

Ces réseaux ont été créateurs de nombreux emplois et devraient l'être encore un peu dans les prochaines années. Cependant, le nombre d'unités propres à ces réseaux ne devraient plus connaître la même croissance. Entrés en concurrence avec les entreprises traditionnelles du commerce et de la réparation automobile - succursales, concessionnaires, agents, MRA. Ceux-ci, échaudés par la perte de parts de marché occasionnée par le développement de cette nouvelle concurrence, n'ont pas manqué de réagir.

Des restructurations et des tensions au sein des réseaux de constructeurs et d'importateurs

Sont concernés ici les réseaux mis en place par les constructeurs, pour assurer la commercialisation de leurs véhicules et le service après-vente. Trois catégories de structures existent, diversement représentées en fonction des constructeurs et de leur poids dans le marché national. De façon globale, elles ne subissent pas le même sort :
- les succursales et filiales, qui dépendent directement des constructeurs, ont diminué ces dernières années, bien que les établissements succursalisés aient sensiblement augmenté (multiplication depuis cinq ans des "satellites" et "relais", sortes d'ateliers éclatés rattachés à une même succursale).
- les concessionnaires, liés par contrat à un ou plusieurs constructeurs sont en recul depuis quelques années (près de - 5 % entre 1988 et 1991).
- les agents de marque liés par contrat aux concessionnaires sont également en net recul.

---

[1] à noter que plusieurs réseaux de réparation rapide possèdent leurs propres centre de formation (il s'agit de formations au respect des procédures techniques et des "normes" comportementales du réseau) et qu'ils n'ont pas le droit de prendre des apprentis de formation réparation automobile.

Cette tendance traduit la rationalisation structurelle que subissent les réseaux sous l'impulsion de l'action des constructeurs : forte sélectivité interne, accentuation des contraintes en termes d'objectifs (quotas) et de conditions (marges, commissions) de vente de véhicules et de pièces...

Compte tenu de la concurrence croissante qui sévit entre les constructeurs et dans l'optique de permettre à leur réseau après-vente de résister au développement des nouveaux réseaux de la distribution et de la réparation rapide, les principaux constructeurs développent des stratégies qui visent à la fois à renforcer leur logique "réseau" et à accroître du même coup leur rôle de "tête de réseau" et leur degré de contrôle des pratiques des concessionnaires et agents qui les représentent. Ces stratégies tournent autour de la problématique de la recherche d'une fidélisation du client au constructeur en lui offrant la prestation d'après-vente la plus performante possible. On peut résumer les pratiques qu'elles suscitent en trois points complémentaires, ayant un impact direct ou différé sur l'activité de réparation automobile :
- une action sur l'offre de vente de véhicules consistant en une extension des garanties contractuelles et un développement des contrats d'assistance (maintenance préventive sous la forme de révisions, dépannage à tout moment...). Cette forme d'action a bien sûr des retombées sur l'activité de réparation : tentative de "rapatriement" des travaux d'entretien et de réparation au sein du réseau et de réduction du rôle joué par les prestataires "multimarques" et les nouveaux concurrents de la réparation rapide (tant dans le domaine de la mécanique que maintenant dans le domaine de la carrosserie, autrefois moins développé et davantage laissé aux MRA spécialisés) ; accroissement des capacités de flexibilité du réseau pour répondre aux besoins de dépannage urgents (services de dépannage 24 heures sur 24 heures) ;...
- une attention soutenue à la qualité du service rendu effectivement au sein du réseau, en tant qu'élément majeur de la construction de l'image de marque du constructeur : injonctions accrues en direction des concessionnaires et des agents pour qu'ils s'équipent dans les matériels correspondants à la marque et développent les compétences de leurs personnels ; mise en place de politiques de "qualité totale" consistant à donner la priorité à la satisfaction globale du client et à modifier relativement les critères d'évaluation des entreprises du réseau (mesure de plus en plus fine de la "qualité" des prestations d'entretien et de réparation à partir de questionnaires passés auprès des clients) ; renforcement de la logique "communicative" du panonceau, de sa labellisation (agencement des locaux, tenues vestimentaires des garagistes,...)
- une action de réaction par rapport au développement de la concurrence sur les marchés des pièces détachées dites "non captives" (vendues librement sans qu'elles soient forcément d'origine) et les créneaux très rentables de la réparation rapide : création de services rapides dans les concessions (Renault-Minute, Service-Eclair-Ford...) ; création de libre-services de pièces propres (Citröen, Peugeot, Ford...) ; tentative récente auprès de la Communauté Européenne de faire reconnaître la prééminence de la pièce d'origine (tentative qui a provoqué en 1993 un tollé dans le secteur et qui ne s'est pas finalement concrétisée)...

Ces multiples actions sur les réseaux d'après-vente des constructeurs cherchent ainsi à renforcer leur position et le rôle qu'ils jouent dans leur structuration. Elles conduisent à une concentration de ces réseaux, dans le sens où est opéré un "nettoyage" en leur sein. Les principaux constructeurs fixent la barre très haute pour pouvoir être maintenu dans le réseau

et à fortiori y accéder en tant que concessionnaire ou agent ([2]). C'est en ce sens que s'interprête la tendance à la diminution du nombre de concessionnaires et surtout d'agents depuis quelques années ([3]). Il devient parfois difficile de suivre les critères de vente, de "qualité" et d'investissement matériel et immatériel (formation continue), ainsi que les conditions de vente (laminage des marges du fait de l'augmentation des rabais et des opérations promotionnelles) et d'activité (effets des garanties et des contrats d'assistance, pour lesquels les interventions ne sont pas toujours rémunérées rapidement). De fait, même si la majeure partie des agents restent attachés à leur panonceau, un certain nombre d'entre eux de très petite taille peuvent décider eux-mêmes de quitter le réseau et participent ainsi à leur rejet (cf. par exemple cet un ancien agent Ford rencontré redevenu MRA).

On comprend par ailleurs le rôle croissant joué par cette logique "réseau" sur l'évolution des organisations du travail, des emplois et des pratiques de gestion des qualifications et de recrutement. On peut dire que les constructeurs cherchent à maintenir la fiabilité professionnelle des hommes en charge de leur fonction "après-vente", à l'heure où ils développent les mutations technologiques sur leurs "produits" et mettent l'accent sur la fidélisation du client à leur marque. On peut parler d'une volonté de mieux gérer et contrôler les compétences des personnels des concessionnaires et des agents. L'originalité de ce "management de réseau" réside dans le fait que ces personnels ne dépendent pas hiérarchiquement des constructeurs, tout en étant soumis à certains critères de qualification édictés par le constructeur. L'accent est certes mis sur les professions de techniciens de maintenance (exercées essentiellement au sein des concessions) de par leur place "stratégique" dans une conception "apprenante" et "dynamique" du fonctionnement du réseau : pour assurer les interventions à caractère "complexe" et les fonctions d'interface entre les différentes entités du réseau (du constructeur à l'agent) dans des buts informationnels (diffusion et remontée d'informations techniques) et formatifs (formation des salariés des concessions et des agents). On peut citer de nouveau comme exemple ces nouveaux emplois de techniciens appelés "coordinateur technique" chez Renault ou "conseiller technique" chez Peugeot, avec tous les investissements de forme (en définitions de l'emploi, de élaboration de formations spécifiques, en gestion et suivi du personnel d'entreprise formé...).

Mais c'est sans doute plus largement toute l'organisation du travail et la gestion des ressources humaines des entreprises du réseau qui sont visées relativement par le constructeur, à tel point qu'il nous semble de plus en plus valable de se référer au concept de "firme-réseau" pour décrire cette attitude du constructeur dépassant la seule relation commerciale. Celui-ci aurait un rôle majeur dans l'organisation des ateliers et l'élaboration des principes et des normes qui fondent cette organisation. Les réflexions prospectives menées par les constructeurs sur le fonctionnement du garage d'ici le 21 ième siècle, l'expérimentation et la généralisation des modes de fonctionnement en unités autonomes d'intervention sont des exemples des initiatives prises... Le constructeur aiderait et orienterait également les entreprises du réseau dans leurs

---

[2] le concessionnaire reproduit en fait le même comportement "sélectif" et "dominateur" à l'égard de ses agents que le constructeur tente de le faire à son propre égard.

[3] avec toutefois des évolutions différenciées selon les marques ; les constructeurs français ou les principaux importateurs, au départ mieux implantés, "dégraissant" le plus ; les autres importateurs (par exemple les Japonais) ayant tendance au contraire à augmenter leurs points de vente et de services.

pratiques de gestion des ressources humaines : transferts de méthodes ([4]) et surtout systèmes de gestion des connaissances et de la formation. La formation devient à ce propos un élément essentiel du renforcement de la logique "réseau" et de sa cohérence interne. Le constructeur agit aux deux niveaux de la formation :
- la formation des jeunes techniciens : cf. les investissements réalisés par des entreprises comme Renault pour former et faire entrer au sein de leur réseau des jeunes de niveau IV (des promotions entières de Bac pros et de CQP technicien-électroniciens-électriciens organisées à l'initiative de ce constructeur et en partenariat avec l'Education Nationale ou l'ANFA) ; cf. l'incitation que certains constructeurs exercent sur les concessionnaires pour qu'ils recrutent pareils jeunes (des incitations d'ordre parfois financières à l'instar de ces primes offertes par un constructeur français aux concessionnaires voulant bien opérer ce style d'embauche)
- la formation des personnels du réseau : cf. les investissements en structures et en programmes de formation des constructeurs ([5]) ; cf. les "pressions" qui s'exercent sur les concessionnaires et surtout les agents de la marque réticents à s'engager dans des opérations de formation continue (une dimension qui apparait de plus en plus comme une condition d'appartenance au réseau).

Aussi, peut-on parler d'une emprise structurelle plus grande du constructeur et de la logique "réseau" qu'il contribue à organiser et à accentuer. Cette emprise ne prend plus uniquement la forme d'une relation commerciale sous contrat, quoiqu'elle en garde les principaux avantages quand il s'agit d'expulser une entreprise ne satisfaisant plus aux critères définis. Elle s'étend à d'autres domaines de gestion, tels que l'organisation du travail et la formation. Elle peut donc être parfois vécue avec difficulté par certains concessionnaires et agents qui en viennent à contester la philosophie partenariale inspirant la constitution des réseaux de distribution automobile et d'après-vente et à parler de mainmise accrue sur leurs affaires.

Force est néanmoins d'admettre que pareille emprise du réseau possède encore ses limites, notamment dans les domaines de l'organisation du travail et de la gestion du personnel. Plusieurs signes concourent à cette limitation de l'emprise : une variété des systèmes socio-organisationnels actuellement observables (cf. par exemple l'identification de deux scénarios possibles concernant la constitution interne des équipes des ateliers de concessions ; cf. 3.4); une difficulté pour remplir les sections de jeunes formés au niveau IV montées sous l'impulsion d'un constructeur (difficulté amplifiée par la mauvaise conjoncture actuelle, mais montrant quand même un certain comportement de résistance des concessionnaires de la zone concernée par rapport à sa logique "volontariste") ; un mode de fonctionnement des agents restant proche de celui du monde artisanal traditionnel et une tentation pour ceux d'entre eux les plus nantis de se protéger relativement en investissant dans d'autres activités (carrosserie) ou panonceaux (pour les distributions non exclusives)... Des marges de liberté sont en fin de compte préservées pour les entreprises parties prenantes au réseau.

En outre, des incertitudes existent quant au devenir du réseau et à ses formes structurelles

---

[4] par exemple, cf. le projet d'organiser un système de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences au sein des concessions d'un constructeur (information obtenue en entretien mais non vérifiée).

[5] l'appareil est généralement si étoffé que les entreprises-membres du réseau ne font plus qu'appel à lui pour répondre à leurs besoins de formation continue.

concrètes. Un certain nombre de professionels s'interrogent sur le maintien à terme dans leurs formes actuelles des réseaux de constructeurs. Ils se posent cette question au vu de la construction européenne, qui, de par son penchant libéral, n'est pas à priori en odeur de sainteté avec le concept de "distribution sélective" sur lequel s'appuient actuellement les réseaux. De nouvelles formules de distribution des véhicules pourraient être promues et légitimées - par exemple, contrôlées par les sociétés de la grande distribution.

Tout va dépendre aussi à cet égard des choix stratégiques. Jusqu'à présent, les incertitudes demeurent. Vont-ils chercher, comme ils l'ont fait jusqu'à maintenant, à maintenir les réseaux actuels dans leurs formes traditionnelles et exclusives de concessionnaires et d'agents ? Vont-ils chercher au contraire, contre toute attente, à récupérer la maîtrise totale de la distribution par la création de nouvelles succursales et filiales (ou autres relais et satellites de succursales pré-existantes) et le non renouvellement des contrats de concession et/ou le rachat des entreprises concernées ([6]) ? Ou bien vont-ils opter pour une structuration "à l'allemande", c'est-à-dire une structuration dans laquelle le constructeur aurait la maîtrise totale de la distribution des véhicules neufs et conserverait un réseau de concessionnaires et d'agents pour le service après-vente ? Les incercitudes sont donc grandes en ce qui concerne la "distribution sélective", les constructeurs ne prenant pas eux-mêmes une position claire à son sujet. Cette situation rend à l'évidence toute réflexion prospective aléatoire et peut entraver les projets de développement de ces entreprises du réseau.

Autre source de questionnement importante au sujet des réseaux et de leurs modes de fonctionnement, l'évolution des relations entre concessionnaires et agents. Il est clair que le (gros) concessionnaire tend à adopter le même type de politique "rationalisatrice" que le constructeur adopte à son égard. L'enjeu de la négociation entre un concessionnaire et un agent porte ordinairement sur les quotas de vente de voitures et de pièces à faire au cours d'une année. La tension est d'autant plus forte aujourd'hui que le concessionnaire tend à exiger de lui des résultats de plus en plus élevés, alors que bien souvent il n'a pas la structure de vente adéquate (pas de vendeur), la zone de chalandise suffisante, voire le savoir-faire comercial et les ressources "identitaires" nécessaires, et apparait plus adapté pour maintenir une activité de prestations traditionnelles. Le développement du service après-vente de la concession (nouveaux matériels, développement de l'activité de carrosserie...) n'arrange pas les choses. Le climat serait même à la méfiance dans certaines zones, les agents ayant peur de voir leur concessionnaire s'emparer de leur clientèle, notamment quand ils doivent faire appel à ses services (outillage, compétences techniques...). La récession actuelle aggrave par ailleurs cette méfiance. Aussi, les liens entre concessionnaires et agents (même les agents qui respectent les "normes" du constructeur pour se maintenir dans le réseau) ne sont-ils pas aussi "coopératifs", comme la référence à la notion de réseau pourrait le laisser a priori entendre. Un signe des difficultés relationnelles est l'accés à l'information technique des agents qui doit se faire à priori par l'intermédaire du concessionnaire, via ses techniciens ; beaucoup d'agents ont exprimé qu'il avait parfois une attitude de rétention de l'information de sa part et qu'ils devaient en l'occurence agir autrement pour obtenir l'information (contacts directs et informels avec le constructeur, les techniciens du concessionnaire...).

---

[6] hypothèse a priori non rejetable compte tenu d'un marché européen de la VN de plus en plus concurrentiel pouvant rendre difficilement supportable tout coût de transaction (en passant par un réseau de distribution) et au contraire moindres les coûts d'intégration (intégration des contructeurs à l'aval).

Bien que les contraintes d'appartenance des agents au réseau soient ainsi plus fortes, la plupart restent attachés à la logique "réseau" en prétextant que leur situation est plus enviable par rapport aux MRA "multimarques". Ils partagent néanmoins beaucoup de points communs avec ces prestataires traditionnels.

Un développement des réseaux "fédérés" par des équipementiers et des fournisseurs de l'industrie automobile

D'autres formes de réseaux se sont renforcés ces dernières années. Plus diffus dans leurs modalités d'organisation et dans leurs finalités, ils sont fédérés par des équipementiers et des fournisseurs de l'industrie automobile. Deux motivations les poussent à monter de tels réseaux: trouver d'autres moyens de rentabilité en facilitant la commercialisation et l'usage de leurs produits ; s'affranchir de la tutelle exercée principalement au sein du "méso-système" de l'industrie automobile par les constructeurs en se créant d'autre marges de manoeuvre stratégiques. Aussi, n'est-il pas surprenant de voir parmi les équipementiers et les autres fournisseurs promouvoir de tels réseaux, les plus performants et les plus solides au plan financier. La firme multi-nationale Bosch en est une bonne illustration.

Quelles sont les unités de réparation automobile "recrutées" généralement par ces réseaux ? En majeure partie, il s'agit de MRA passant un contrat avec le "fédérateur" en question et obtenant une sorte d'agrément pour le représenter et assurer le service correspondant à son produit. Ils bénéficient alors du "label" du réseau, de son savoir-faire et ont accés aux actions de formation organisés par la "tête de réseau". Le "ticket d'entrée" dans le réseau, en termes d'investissements de matériels et en exigences de compétences est très variable selon les configurations. Nous croyons savoir qu'il demeure relativement accessible pour certains réseaux constitués par des fabriquants de peinture et rassemblant des MRA-carrossiers à l'instar d'Autocolor ou d'Axial. Pour d'autres réseaux qui s'appuient par exemple sur une approche centrée sur des fonctions demandant un haut niveau de compétences spécialisées, l'exigence préalable à l'entrée apparait plus importante. La diversité des situations "possibles" invite dés lors à engager des observations spécifiques sur les modes de constitution de ces réseaux.

On peut prendre le cas des réseaux demandant à leurs entreprises-membres une "hyper-spécialisation" de leur positionnement et des compétences correspondantes. Pareille hyper-spécialisation s'opère généralement dans le domaine d'un dispositif technologique complexe particulier et organisé autour d'un réseau fédéré par un équipementier (désirant développer leur propre après-vente). Ce type de réseau a connu un essor assez récent. Il prend appui sur le développement des nouvelles technologies sur les générations actuelles et à venir de véhicules et le fait que bon nombre de petits garages "multimarques" peuvent de moins en moins intervenir sur certaines opérations "complexes. Citons comme exemples le réseau des Bendix center (hyperspécialisés en matière de freinage, de direction et de suspension) et celui des Centres de réglage-moteur Bosch (spécialisés dans les mises au point des moteurs, le contrôle, le réglage et la dépose-repose des équipements électriques et électroniques)...

Au sein de ce type de réseau, les compétences font l'objet d'une "normalisation" par l'équipementier, un peu à l'image de ce qui se fait au sein des réseaux des contructeurs. Il s'agit précisément de compétences technologiques spécialisées de haut niveau. La réflexion

porte de même sur les compétences relatives à la relation avec les clients (accueil, information,...). Les prestations demandent de fait un personnel hautement qualifié dans le domaine des nouvelles technologies de l'automobile et du diagnostic (de "figure" technicienne pour reprendre nos catégories ; cf. deuxième section). De fait, l'équipementier attache une grande importance à la formation continue en montant parfois ses propres centres de formation interne. A l'instar du constructeurs et des formations "normalisées" comme celle conduisant à l'emploi de Cotech chez Renault, on peut concevoir que se mettent également en place des formations donnant lieu à des "reconnaissance-réseau". Compte tenu de coûts d'intervention par rapport au commun des MRA, il est par ailleurs fort possible qu'il y ait dans ce type de structure des débouchés d'emploi existent pour les jeunes de niveau IV (sortants du système éducatif ou reprenant une affaire après une expérience dans une autre structure ?). Doit-on néanmoins préparer les jeunes aux emplois spécifiques de ces "centres" spécialisés, par exemple par le biais de formations particulières ? Il y aurait donc lieu d'étudier plus en profondeur les modes de recrutement et de formation au sein de ces réseaux en développement.

Le coût d'acquisition et de maintenance des compétences est donc élevé pour le membre d'un réseau "hyper-spécialisé" de la sorte. Il s'ajoute à celui inhérent à l'achat des éventuels matériels nécessaires à l'activité spécialisée du réseau. La sélectivité n'est donc pas négligable à l'entrée pour les MRA prétendants.

De façon générale, tout donne pourtant à penser que ces réseaux fédérés par des équipementiers ou des fournisseurs divers de produits relatifs à l'industrie automobile vont continuer à se développer dans les années à venir : développement des nouvelles technologies, stratégies d'autonomisation de ces groupes vis-à-vis de la construction automobile,...

Des questions autour du devenir des MRA ([7])

La question du devenir des prestataires "multimarques" (mécaniciens et électriciens) et des carrossiers mérite d'être posée. En effet, plusieurs facteurs ne leur sont pas à priori favorables :

- il y a d'abord les politiques des constructeurs et des entreprises propres à leur réseau. Celles-ci tendent à "enlever" du travail aux réparateurs "indépendants". L'allongement des périodes de garantie, le nouvel attrait des concessionnaires pour l'atelier de réparation et la vente de pièces détachées, le développement en leur sein d'activités de carrosserie et de peinture (autrefois sous-traitées en grande partie aux spécialistes), les conventions qui seraient passées entre certains constructeurs et des compagnies d'assurance, la spécification des matériels de maintenance à chaque marque sont autant de handicaps pour les MRA. L'importance des coûts des investissements matériels et immatériels que semblent demander les mutations technologiques ne favorise pas a priori la plupart des MRA, de petite taille et aux structures financières légères ; notamment, le volume de leurs activités apparait structurellement trop

[7] sous ce sigle commode (mécaniciens réparateurs d'automobiles), nous regroupons dans cette partie du texte à la fois les mécaniciens et les autres spécialistes traditionnels de la réparation automobile : carrossiers, électriciens...

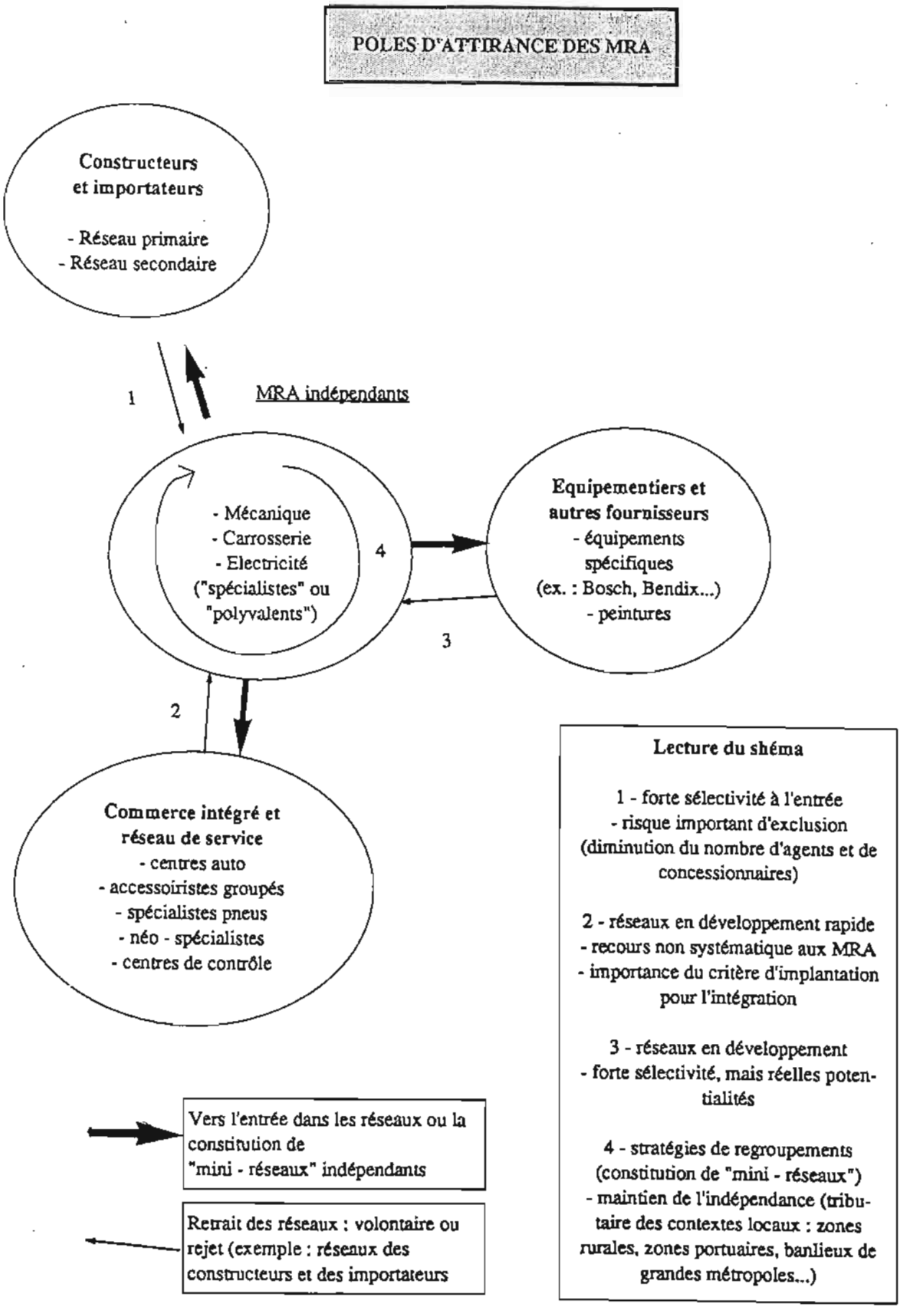
faible pour pouvoir engager, sinon rentabiliser pareils investissements ([8]), leurs marges bénéficiaires trop limitées, les prestations de services trop peu rémunérées, l'activité de ventes de VO trop "timorée" pour pouvoir compenser.
- les MRA se confrontent encore à l'apparition et au renforcement d'une nouvelle concurrence: les réseaux de la néo-distribution et des néo-spécialistes. La néo-distribution leur prend des parts de marché dans la vente des pièces détachées non-captives; les néo-spécialistes de la réparation rapide leur prennent une part du gâteau dans la plupart des opérations de base d'entretien qui leur sont réservées ordinairement. Outre les opérations classiques ayant trait au travail de mécanique, citons comme autre exemple l'application plus récente du concept de réparation rapide dans le domaine de la carrosserie (spécialisation de chaînes spécialisées sur une opération bien précise de l'activité : peinture, pare-brise...).
- leur image auprès du public se serait dégradée ou en tout cas serait restée globalement mauvaise. D'après les professionnels, c'est ce type de structure qui souffre le plus de cette image dévalorisante attribuée traditionnellement aux garagistes, même si interviennent parfois auprès de clients encore fidélisés les dimensions de proximité et de convivialité. Les MRA sont maintenant d'autant plus désavantagés en termes d'image qu'ils ne bénéficient pas des puissants moyens de communication et de "labellisation" des réseaux.

De fait, d'un point de vue général, l'activité des MRA aurait tendance à baisser, en partie au profit des autres types de structures d'entreprises fonctionnant en réseau, et leur situation serait de plus en plus problématique.

Bon nombre d'entre eux, au vu des handicaps précités, ont l'impression de subir des changements technico-économiques agissant en leur défaveur et qui ne leur laissent guère beaucoup de marge de manoeuvre. C'est donc bien leur devenir qui est en jeu. A cet égard, les acteurs et les études s'essayant à s'imaginer ce devenir proposent souvent des prévisions très sombres ; beaucoup tablent sur une restructuration drastique du monde artisanal dans sa généralité - les MRA et la plupart des agents de marque, dont la situation est fragilisée au sein des réseaux de constructeurs (cf. supra), puisqu'ils peuvent apparaitre menacés à terme de la même manière. Alors que l'emploi et les unités artisanales n'ont baissé que très légèrement au sein du secteur (cf. 1ière partie), ils pronostiquent la disparition de quantités de petits prestataires, ceux les moins bien armés financièrement et techniquement ; par exemple, on prévoyait la disparition dans les deux années à venir de 1000 prestataires en carrosserie (CPTA Metz, 1990) ; plus radicalement, d'aucuns annoncent le retrait d'un MRA sur trois ou quatre d'ici l'an 2000, voire d'ici 1995 (Chambre des Métiers de l'Ain, 1990).

---

[8] il faut savoir que les diagnostics exigeant l'usage d'une mallette de contrôle particulière (s'opérant donc sur une marque) ont une fréquence potentielle trop faible pour que l'achat de plusieurs mallettes, sinon d'une mallette, s'avère rentable ; même si cet achat est de fait en principe possible.


POLES D'ATTIRANCE DES MRA
Constructeurs et importateurs
- Réseau primaire
- Réseau secondaire
1
MRA indépendants
- Mécanique
- Carrosserie
- Electricité
("spécialistes" ou "polyvalents")
4
Equipementiers et autres fournisseurs
- équipements spécifiques
(ex. : Bosch, Bendix...)
- peintures
3
2
Commerce intégré et réseau de service
- centres auto
- accessoiristes groupés
- spécialistes pneus
- néo - spécialistes
- centres de contrôle
Vers l'entrée dans les réseaux ou la constitution de "mini - réseaux" indépendants
Retrait des réseaux : volontaire ou rejet (exemple : réseaux des constructeurs et des importateurs
Lecture du shéma
1 - forte sélectivité à l'entrée
- risque important d'exclusion (diminution du nombre d'agents et de concessionnaires)
2 - réseaux en développement rapide
- recours non systématique aux MRA
- importance du critère d'implantation pour l'intégration
3 - réseaux en développement
- forte sélectivité, mais réelles potentialités
4 - stratégies de regroupements (constitution de "mini - réseaux")
- maintien de l'indépendance (tributaire des contextes locaux : zones rurales, zones portuaires, banlieux de grandes métropoles...)

D'une manière générale, les menaces semblent donc peser sur les MRA et certains agents de marque en passe d'être "rejetés" de leur réseau. Elles procèdent essentiellement de leur non intégration aux types de réseau précités (ou de leur non intégration à terme pour les agents). Les MRA ne bénéficient pas en effet de tout ce qui fait la logique "réseau", avec l'ensemble de ses atouts : accés plus aisé à l'information technique, "économies d'échelle", développement d'un savoir-faire spécialisé et facilement "décodable", bénéfice d'une image de marque pré-construite et labellisée..., essentiels dans un contexte concurrentiel de plus en plus exacerbé. Alors, hors des réseaux, point de salut ? Dans quelle mesure les MRA peuvent-ils rejoindre ou constituer de telles structures en réseau ?

Quatre types de réseaux sont a priori accessibles aux MRA : cf. le schéma relatif aux "pôles d'attirance" exercés par ces réseaux.

- les réseaux des constructeurs et des importateurs : comme nous l'avons vu sous le mode idéal-typique de la "firme-réseau" (cf. supra), avec une emprise de plus en plus forte de sa part sur les entreprises membres du réseau ; les critères d'évaluation étant devenus extrêmement pour la plupart de ces réseaux, la sélectivité à l'entrée est élevée, quoique variable suivant les marques et leur degré d'implantation actuel sur le territoire ; le rejet du réseau, qu'il soit prononcé par le constructeur ou le concessionnaire, sinon auto-organisé par l'unité concernée elle-même étant donné les contraintes d'appartenance , est fréquent ; la probabilité d'accés à ce réseau est ainsi assez faible pour la majorité des MRA ([9]).

- les réseaux des néo-distributeurs et des néo-spécialistes : ces réseaux en fort développement depuis une dizaine d'années sont organisés de façon normalisée par un groupe de services (entreprise de grande distribution, accessoiristes, société de services) ; dans le cas des entreprises qui les composent ou y accèdent (hors les unités gérés directement par la tête de réseau), ils fonctionnent sous le mode générique de la "franchise". On peut sans doute concevoir que certains MRA, d'une façon directe ou indirecte (diversification), puissent "adhérer" à ces réseaux, notamment lorsqu'ils sont bien implantés (c'est-à-dire dans une zone urbaine comptant déjà plusieurs dizaines de milliers de véhicules) ; cependant, on peut faire l'hypothèse que les MRA évitent généralement de tenter cette option, pour des raisons surtout "identitaires" (changement radical de métier et donc d'identité). Il faut néanmoins citer le cas particulier du "contrôle technique", que nous classons dans cette catégorie en raison de son caractère à l'évidence très normalisé et du système d'agrément qui la structure autour de six réseaux franchisés nationaux. Lors de son instauration obligatoire, quantités de MRA, appâtés par ses potentialités et l'occasion de reconversion ainsi offerte, se seraient transformés en centres de contrôle technique. Depuis 1993, le marché est néanmoins saturé sur le plan de l'offre et on serait déjà entré dans une phase de restructuration ; aussi, la probabilité de se fondre dans de tels réseaux est-elle finalement plutôt limitée.

- les réseaux des équipementiers et des fournisseurs de l'industrie automobile : selon des modalités d'accés et de fonctionnement très divers, ces réseaux sont aujourd'hui en fort développement (cf. supra). Les MRA sont placés sous l'égide d'une entreprise tierce, mais

---

[9] elle est en particulier très faible pour les spécialistes traditionnels, les carrossiers et les électriciens, bien que non nulle (cf. le cas de carrossiers travaillant pour le compte d'importateurs japonais et effectuant les travaux de carrosserie, de peinture, voire aussi de mécanique, à réaliser pendant la période de garantie des véhicules).

seulement au niveau de l'activité spécialisée ou de l'usage du produit concerné, et gardent des marges de manoeuvre pour leurs autres activités ; ils sont de ce fait moins dépendants que le sont les concessionnaires et les agents à l'égard du constructeur qu'ils représentent, même si les cas d'"hyperspécialisation" conduisent à des normalisations non-négligeables. On se situe plus ici dans le cas d'un modèle "coopératif" avec contreparties véritablement réciproques. Les barrières à l'entrée dans ces réseaux pour les MRA sont réelles, mais leur développement offre de réelles perspectives d'adhésion pour quantités d'entre eux ; on peut même concevoir plusieurs adhésions simultanées (par exemple, être à la fois membre d'un réseau de distribution d'huiles et de peintures).

- les réseaux constitués entre MRA eux-mêmes : il s'agit de regroupements de MRA allant au delà des simples réseaux informels qui les lient traditionnellement, organisés sur la base du modèle de la "fédération". Ce sont pour la plupart des "mini-réseaux" en émergence sur une base locale et/ou professionnelle ([10]) (type coopératives) et qui peuvent se transformer progressivement en structures plus fortes (type GIE). Ces réseaux ont l'avantage de préserver relativement cette "valeur" forte d'indépendance qui structure l'identité professionnelle de l'artisan, tout en offrant des "ressources" équivalentes aux autres réseaux, notamment d'ordre immatériel : une communication cohérente et homogène dépassant la stricte localité et visant à produire une image "rassurante" de qualité (investissements de forme dans la réalisation de chartes de qualité, de logos...), un système commun de formation (réservé principalement aux domaines commerciaux et gestionnaires, mais qui peut s'orienter à terme vers des domaines plus techniques), des investissements réalisables éventuellement en commun (achats de matériels, voire, à terme, développement de formules originales d'"emploi multi-employeurs" ou "à temps partagé" pour l'embauche de techniciens ?). Un recensement minutieux de ces expériences émergentes et des pratiques qui les soutiennent devrait être en ce sens réalisé.

L'accés à un réseau constitue donc une condition importante de l'efficacité de la majorité de l'artisanat "indépendant" de la réparation automobile. Il semble notamment dépendant du "dynamisme" de l'entreprise et de son dirigeant (de la capacité de ce dernier à opter pour un positionnement de son entreprise, à s'ouvrir aux problèmes de formation...).

Par ailleurs, un tel accés ne concerne ainsi pas exclusivement les réseaux de constructeurs et ceux du commerce intégré et des sociétés de services. Des réseaux "alternatifs" émergent ou se développent, sous l'impulsion des équipementiers ou de façon auto-organisée. Ils viennent dés lors enrichir les deux scénarii complémentaires proposés dans la section précédente au sujet du "monde" artisanal (cf. quatrième section). En effet, il y a encore place pour des prestataires "multimarques" choisissant de développer une approche "polyvalente" mais centrée sur une kyrielle d'activités (entretiens de base, travaux classiques d'électricité, échange-standard...) et confiant en sous-traitance les opérations considérées comme "complexes" aux entreprises plus outillées ou spécialisées en la matière. En termes de réseaux, on les verra chercher à rejoindre un ou plusieurs réseaux "alternatifs" pour se démarquer de la concurrence, notamment ceux les plus "lâches" en exigences et autorisant plus aisément des processus d'"entremêlement" : réseaux coordonnés par les fabricants de peinture, regroupements locaux de MRA... Le scénario de la spécialisation pourra représenter l'adhésion

---

[10] cf. par exemple le regroupement de carrossiers sous la coupole d'une organisation professionnelle : FNCAA Carrosserie.

à un réseau demandant un positionnement très spécifique sur une fonction d'un véhicule ; l'hyperspécialisation relative à des réseaux comme Bosch et Bendix illustre ce type d'adhésion en soi plus exigeant.

Faut-il en conclure hâtivement que tous les MRA n'accédant pas à un réseau sont forcément condamnés à terme ? Même si les prévisions sont sombres à leur égard, même si le nombre des MRA diminuera effectivement et même si la sélection se fera entre eux parmi les plus "offensifs" aux niveaux de leurs investissements et surtout du choix de leur positionnement, il n'en reste pas moins qu'il subsistera des prestataires "multimarques" rattachés véritablement à une logique "réseau" - telle que nous l'avons appréhendée. On peut penser qu'il restera une place pour les garages "résolument indépendants", polyvalents et diversifiés, continuant de "vivre" grâce à des opérations élémentaires ou de nature traditionnelle (travaux de rénovation, voire de formage de pièces). Cette place sera déterminée en fait par les contextes locaux. On trouvera encore ce type de structure dans les zones à caractère rural, où les néo-spécialistes et les concessionnaires ne sont pas implantés, faute de rentabilité potentielle, ou à caractère "atypique", propice à tous les trafics : ports ([11]), banlieues de grande métropole...

En conclusion, l'avenir des MRA dans le secteur de la réparation automobile est loin d'être uniformément prédictible aujourd'hui, dans le sens d'une disparition à terme. Leur nombre diminuera sans doute, mais pas dans les proportions dramatiques que d'aucuns pronostiquent d'emblée et selon un rythme rapide ([12]). Des solutions de regroupements en réseaux et/ou de repositionnement existent. De nouveau, il ne s'agit pas d'être aveuglé par les mutations technologiques et leurs présupposés. Il s'agit plutôt de prendre le temps d'analyser les recompositions du paysage concurrentiel autour et hors des réseaux, pour en avoir une connaissance fine et permettant d'anticiper plus efficacement l'évolution des emplois, des qualifications et donc des formations qui s'y rattachent.

---

[11] cf. la zone portuaire de Marseille, véritable "centre névralgique" de la réparation automobile traditionnelle.

[12] après tout, déjà au début des années 80, on s'interrogeait sur le devenir de l'artisanat au vu des premiers changements techniques (Céreq, 1980), alors même que la décennie a été couronnée par une stabilisation de la population artisanale et des modifications internes tout à fait interessantes (comme l'augmentation de la population des artisans-mécaniciens) (cf. 1ière partie).

CONCLUSION

Conclusion : partir d'une meilleure connaissance du secteur pour mieux l'accompagner dans ses transformations

La prospective des emplois et des formations au sein de la réparation automobile, réalisée dans le cadre de ce rapport, s'inscrit selon une double logique de connaissance-action : connaître en acteur responsable et agir en connaisseur averti. Deux questions essentielles sont à traiter dans cette partie conclusive.

- A quoi permet-elle d'aboutir en fin de compte ? Quels types de conclusion à tirer pour l'appareil de formation professionnelle initiale et/ou continue ?

- Comment dès lors aller plus loin en faisant intervenir deux autres dimensions essentielles de la démarche ? A savoir sa pérennisation et son optimisation au sein de la branche, sa déclinaison aux niveaux régional et local lors de la préparation, la négociation et le suivi des Contrats d'Objectifs avec les Régions.

La démarche prospective mise en oeuvre ici permet d'abord de préciser l'instrumentation nécessaire à la connaissance du secteur et à son pilotage du point de vue de la formation. La question est en effet de mobiliser les informations disponibles et pertinentes, ainsi que les outils correspondants pour identifier et comprendre le sens des mutations. La "boîte à outils" est ainsi organisée en trois pôles complémentaires :

- l'évolution de l'emploi et de ses structures dans le secteur, à partir des principales données quantitatives issues de différentes sources statistiques nationales ; ces données permettent de repérer les modes dominants de gestion de la main-d'oeuvre et les grands mouvements structurels qui se dessinent.

- les pratiques de formation initiale et continue dans le secteur, leurs spécificités et leur évolution, à l'aide des données sur le système d'enseignement, l'insertion des sortants et la formation professionnelle continue. Il s'agit des connaissances que l'on peut rassembler sur le système de formation, sur ses capacités d'adaptation, ses problèmes et ses enjeux.

- les transformations des métiers de la réparation automobile, en rapport avec les mutations technico-économiques, au vu d'informations qualitatives obtenues par le biais d'entretiens et de lectures divers. Ces informations résultent d'"évaluations" d'acteurs et apparaissent de fait plus ou moins convergentes, mais ce sont les seules qui permettent de repérer les innovations socio-organisationnelles éventuellement porteuses de changements à terme et de construire des scénarii dépassant la simple projection (plutôt quantitative) des tendances antérieures.

Cette mobilisation de type "multi-sources" est nécessaire, dans le sens où elle permet de repérer tout ce qui est significatif en termes de tendances quantitatives et qualitatives à l'oeuvre dans le secteur. Elle doit contribuer à l'émergence d'un patrimoine commun de connaissances sur le secteur et ses modes de fonctionnement du point de vue de la relation formation-emploi. Cependant, il ne s'agit pas de connaissances "mortes". Au contraire, elles sont conçues pour être utiles à l'action. En ce sens, elles font ressortir les principales problématiques et les principaux défis qui demandent des réponses adaptées.

Trois thèmes récurrents émergent de l'analyse et questionnent l'ensemble des décideurs et acteurs impliqués dans la gestion de la relation formation-emploi du secteur. Ils doivent déboucher sur la mise en place d'un "observatoire" particulier.

Les formations de niveau IV posent problème et questionnent les formations de niveau V

Les analyses ont montré en premier lieu l'enjeu qu'il y a dans le secteur d'être prudent dans la gestion et la régulation des flux de formation. Si des "besoins" existent au niveau IV - notamment pour pourvoir ces nouveaux emplois de techniciens de maintenance automobile - , une anticipation trop rapide de leur émergence par le système éducatif ou les organisations professionnelles pourrait conduire à une saturation et à une certaine dévalorisation sur le marché du travail des diplômes correspondants. De même, des "besoins" de personnels formés au niveau V aux métiers de la réparation automobile semblent toujours exister. C'est le cas des entreprises artisanales qui en ont besoin, certes, pour s'octroyer la flexibilité quantitative qui leur est nécessaire, mais aussi sélectionner et former les jeunes qu'elles veulent garder. En général, le niveau IV demeure absent de ce monde "artisanal", autant pour des raisons "gestionnaires" (qualité des emplois subjectivement considérée comme trop faible) et "culturelles" (difficulté à modifier leur rapport traditionnel au jeune). Enfin, il ne faut pas exagérer les besoins des concessionnaires et autres entreprises de taille importante du secteur: ; même s'il semble s'épuiser, le recours au vivier interne pour pourvoir les emplois de techniciens est toujours une pratique fréquemment utilisée ([1]).

Les mutations technologiques et le développement de la dimension commerciale et de service dans l'activité de réparation automobile questionnent également les niveaux de formation. Ils servent à justifier le projet général d'élévation des qualifications professionnelles et le recours accru à un personnel formé au niveau IV. Or, comme nous l'avons vu, ces changements technico-économiques peuvent s'accompagner d'une banalisation du travail ou ne pas concerner directement l'ensemble des travailleurs ; dans ces conditions, une formation de haut niveau technologique n'est pas nécessaire et, pour les emplois les plus banalisés et les plus spécialisés, comme ceux de la "réparation rapide", on peut concevoir que les salariés les occupant n'aient pas été bénéficiaires d'une formation professionnelle à un métier de la réparation automobile. Par ailleurs, les effets "qualifiants" de l'usage des nouvelles technologies de maintenance méritent d'être discutés, dans le sens où cet usage ne produit pas systématiquement une complexification du travail. Celle-ci apparait véritablement dans les situations particulières de non rationalisation a priori ou de mobilisation de compétences organisationnelles (organiser le travail de l'atelier) et pédagogiques (informer et former des individus en situation de travail).

Le niveau IV et le modèle de l'ouvrier bachelier professionnel ne sont donc sans doute pas généralisables. La réalisation des opérations de base et de nature banalisée va encore

---

[1] par ailleurs, les enquêtes réalisées dans les établissements de formation ont attesté l'idée émise par les constructeurs - notamment par des personnes agissant au niveau local - suivant laquelle il n'est pas toujours aisé, dans la période actuelle, de "recruter" des entreprises de leur réseau pour qu'elles forment et embauchent des jeunes de niveau IV ; on peut penser, au delà de l'effet conjoncturel évident, qui amène les entreprises à restreindre leurs investissements-formation, que les places accessibles pour ces jeunes de niveau IV ne sont pas (encore ?) légion dans le secteur.

demander du personnel de niveau V. Certes, il s'agira d'un niveau V de plus en plus renouvelé, tenant compte du développement des technologies électroniques et informatiques sur les véhicules, ainsi que de l'ouverture accrue de l'atelier sur la clientèle, mais aussi d'une étape jugée encore nécessaire à l'acquisition de la qualification professionnelle. L'articulation entre niveau V et niveau IV sera d'autant plus essentielle à réaliser que l'"optimisation" du niveau IV - professionnalisation et intégration des jeunes dans les entreprises - dépendra de plus en plus en plus de la qualité de la formation dispensée au niveau V et le temps qui aura été consacré en l'occurence.

La réflexion prospective sur les niveaux de formation professionnelle (flux, contenus et articulations) doit ainsi faire preuve de vigilance. Elle doit notamment prendre en compte cette temporalité allongée dans laquelle s'inscrit l'entreprise pour concevoir ses modèles d'organisation du travail et de gestion des ressources humaines. Un "besoin" en qualifications et en "professionnalités" exprimé à un moment donné ne correspond pas toujours à une demande précise pouvant se traduire en décisions cohérentes de formation et de recrutement. En outre, il peut être véhiculé et porté à un moment donné par le système éducatif et les organisations professionnelles, voire par quelques entreprises "innovantes", sans être ressenti sinon complétement, du moins dans les mêmes termes, par la majorité des firmes. Enfin, la notion de "besoin" est elle-même instable (donc appréhendable de façon prospective) et fortement contextualisé (donc compréhensible en la replaçant dans un cadre d'analyse spécifique). L'incitation est ainsi forte pour passer d'une réflexion générale en simples termes de niveaux de formation à une réflexion plus centrée sur les situations concrètes de travail : contenus, cadres socio-organisationnels, stratégies d'entreprise... C'est sans doute la principale condition pour organiser le plus efficacement possible le processus d'ajustement dynamique entre système de formation et système d'emploi. Sa réalisation demande dès lors un nouvel intérêt pour l'entreprise, ses formes de stratégies et de structures, tant pour suivre finement l'évolution des emplois que pour en saisir la diversité grandissante.

Les pratiques des entreprises dans le domaine de la relation formation-emploi sont diversifiées et évolutives et doivent faire l'objet d'un nouveau dispositif d'enquête propre à la branche.

L'analyse des pratiques d'entreprises dans le domaine de la relation formation-emploi et le repérage de leurs transformations sont donc plus instructives que la simple mise en avant d'un "besoin" générique d'élévation des niveaux de formation professionnelle à la suite des mutations technico-économiques. La question qui se pose constamment est de savoir relater les différentes significations que peuvent prendre ces pratiques, en fonction des stratégies et des structures d'entreprise.

De telles pratiques s'appuient sur les situations concrètes de travail : les tâches à réaliser et les connaissances et les compétences qu'elles demandent. Elles sont tributaires des "choix stratégiques" de l'entreprise, c'est-à-dire de son positionnement sur le marché de la réparation automobile, qui est lui-même influencé par les importantes contingences liées à son environnement technico-économique et à ses structures (taille, appartenance à un réseau...). Par exemple, un MRA d'une zone rurale qui sera parvenu à se positionner efficacement sur les opérations de base d'entretien et de réparation automobile n'aura à l'évidence aucune prédisposition économique à embaucher un jeune de niveau IV. Les pratiques en question peuvent être par ailleurs assimilées à des systèmes de gestion spécifiques composés d'un

ensemble à peu près cohérent de "dispositifs" et de règles de conduite de la formation dans l'entreprise. Nous avons largement insisté par exemple sur l'importance attribuée traditionnellement à l'organisation d'apprentissages dans le cours du travail pour l'élaboration et la reconnaissance contextualisées des qualifications et des professionnalités ([2]). Les pratiques ayant trait à la relation formation-emploi sont encore à mettre en rapport avec les "valeurs" ou les croyances de l'entreprise en ce domaine. Aussi, fut-il question dans le rapport de l'"apprentissage organisationnel" demandé aux entreprises pour construire une nouvelle "position" socio-professionnelle pour les jeunes techniciens de niveau IV. C'est également dans cette perspective que peut s'interpréter la stigmatisation des jeunes sortants de l'enseignement technique court et notamment ce phénomène de rupture des identifications qui lient traditionnellement d'une manière réciproque l'artisan-employeur et le jeune en formation.

Comment à partir de là rendre compte de cette diversité des choix, dispositifs et valeurs possibles de façon intelligible pour l'action ? Comment se donner les moyens opératoires d'analyser la pluralité des situations et des avancées ? La référence au critère de taille de l'entreprise (nombre de salariés) est sans doute intéressante ; elle distingue en particulier le "monde" artisanal de celui des unités de plus grande dimension, deux "mondes de formation" qui s'opposent sur de nombreux points et méritent un traitement spécifié. Utilisable à partir de sources statistiques générales, le critère de taille reste insuffisant, car il ne permet pas de saisir de façon satisfaisante toute la complexité inhérente au secteur.

Un autre critère "structurant" semble être au contraire de plus en plus adapté : l'appartenance ou non à un réseau, selon l'acception large que nous lui avons donné, c'est-à-dire non réduite aux seuls réseaux des constructeurs et des importateurs de véhicules. Aux termes de la troisième partie, nous avons posé l'hypothèse que c'était l'articulation entre appartenance à un réseau et définition des emplois et des organisations du travail en leur sein qui influençait sensiblement les pratiques de gestion des qualifications, de recrutement et donc de formation ([3]). Il s'agit d'un résultat d'analyse essentiel de notre travail d'avoir observé cette montée de la "logique-réseau" et de ces retombées en termes d'organisations du travail et de pratiques de recrutement et de formation. Or, l'accés à ces informations n'est guère aisé ; les sources statistiques macro-socio-économiques ne nous apprennent rien à l'évidence sur ces réseaux; l'information disponible ne se réduit qu'à certaines enquêtes dispersées dans la presse spécialisée ou à du pur "qualitatif" à base d'entretiens avec les chefs d'entreprise ou les "promoteurs" des réseaux. On peut donc se demander si la pertinence de ce type d'information ne justifierait pas en fin de compte la mise sur pied d'un outillage d'analyse plus performant et plus opérationnel, tel un dispositif d'enquête spécifique permettant d'identifier les différents réseaux et le positionnement des entreprises ou non en leur sein et de spécifier leurs pratiques de formation et en comprendre le sens.

La souplesse du système de formation est nécessaire en formation initiale comme en

---

[2] nous aurions pu analyser en l'occurence les différents modes de conduite possible des fonctions de "maître d'apprentissage" ou de "tuteur" au sein de l'entreprise.

[3] le fait que le secteur soit l'un des plus investisseurs en formation continue pour les entreprises de 10 à 50 salariés (cf. 2ième partie) s'explique probablement par les "obligations" en formation que supposent l'appartenance à un réseau pour les concessionnaires de taille moyenne et les agents de marque de taille conséquente, qui forment l'essentiel des entreprises de cette classe de taille.

formation continue.

L'intérêt pour les structures intra- ou inter-organisationnelles (réseaux) et ce faisant pour les situations professionnelles concrètes induit une troisième idée pour la réflexion et l'action. Il semble de plus en plus nécessaire de rendre souple l'appareil de formation et son fonctionnement. Cette souplesse signifie une prise en compte de l'hétérogénéité des situations de travail observables et une adaptation de l'offre à une demande diversifiée. En formation initiale, partir des situations professionnelles concrètes nécessite une collaboration accrue entre entreprises et établissements de formation : pour la constitution de sections au plan local, le montage de formations complémentaires d'initiative locale, ainsi que pour la mise en oeuvre d'une alternance de qualité (liens entre les enseignants et les entreprises accueillant des apprentis ou des stagiaires ou des jeunes préparant un CQP).

Le développement de la formation continue demande également une plus grande souplesse dans son mode de fonctionnement. Nous avons vu que pour se développer, elle devait se raccrocher aux pratiques traditionnelles de transmission des compétences : des stages courts, à proximité de l'atelier et en rapport direct avec la situation de travail et ses besoins quotidiens. Ce schéma de développement de la formation continue exige de fait une plus grande souplesse : utilisation de nouveaux outils, prise en charge des éventuels surcoûts occasionnés par la mise en oeuvre de telles actions...

Une démarche permanente d'observation du changement doit être mise en oeuvre au niveau de la branche et de chacune des régions

Aussi, la démarche a t-elle pour souci de produire des connaissances sur le secteur et ses formes de gestion de la relation formation-emploi, ainsi que sur leur devenir possible. A partir de là, elles sont destinées à être directement mobilisées pour alimenter les décisions et les projets des acteurs du système de formation. Mieux connaître pour mieux agir et préparer l'avenir, tel est donc bien le sens de la démarche prospective.

Les décisions à prendre dans le champ de la formation peuvent être alors conçues en "intéraction" avec les évolutions du système d'emploi : transformation des structures d'emploi, modification des contenus de travail, des organisations du travail, des pratiques de gestion des ressources humaines, émergence de nouvelles figures d'emploi... Dans cet esprit, il y a à la fois adaptation - car il s'agit d'apporter des réponses à des pratiques dominantes ou émergentes d'entreprises - et impulsion - car il s'agit d'accompagner, voire de favoriser, la genèse de transformations - du système de formation.

Grâce à une connaissance fine du secteur, des réseaux d'entreprises les plus stucturés aux MRA encore totalement indépendants, des scénarii prospectifs peuvent être construits par les acteurs, en fonction des questions précises qu'ils se posent. Pour un problème donné, quel est le champ des "possibles" que l'on peut imaginer aujourd'hui à partir d'un ensemble d'informations quantitatives à mettre en relation. A titre d'exemple, nous nous sommes demandés dans quelles proportions les concessionnaires peuvent employer de personnes de niveau IV dans les années à venir et avons déterminé quatre scénarii, dont deux étant considérés comme plus vraisemblables : une gestion équilibrée des qualifications avec entrée limitée de jeunes techniciens et maintien relatif des filières qualifiantes traditionnelles ou une

bi-polarisation complète entraînant une cassure de ces filières et une allocation systématique de jeunes de niveau IV sur les postes de techniciens. Les scénarii peuvent être plus normatifs pour certaines questions. Par exemple, en correspondance avec la connaissance du secteur qu'ils ont acquise, les acteurs peuvent se fixer comme objectif d'améliorer les formations de niveau V et réfléchir sur les différentes variables sur lesquelles il est possible de jouer : transformer les contenus ? Influencer la demande par le biais d'une action sur l'image des métiers ? Améliorer la formation dispensée dans les établissements ? La faire réellement devenir complémentaire de la propre action "formatrice" des entreprises ?... Un autre exemple de construction scénarique à caractère normatif serait de choisir des expériences a priori innovantes et convaincantes de formation, repérables dans des lieux ou des réseaux spécifiques, et d'examiner leurs conditions de transfert, sinon de généralisation.

On le voit de nouveau, la démarche est tout sauf fermée aux discussions et à l'imagination. C'est là où la connaissance peut devenir réellement "agissante" et "co-impliquante". La démarche n'impose pas un point de vue unique, elle ouvre au contraire sur une pluralité de "possibles", tant en finalités qu'en moyens d'action mobilisables. De fait, la complexité propre aux processus de décision (leurs débats, leurs compromis, leurs incertitudes, leurs négociations...) n'est pas évacuée de façon illusoire.

Dans une perspective opérationnelle, il s'agit pour autant de faire "vivre" cette démarche de connaissance-action, au delà de la rédaction d'un simple rapport et des réactions et engagements qu'il peut éventuellement susciter. L'objectif peut être alors de la rendre pérenne et de l'optimiser, en dotant la branche secteur de l'outillage d'analyse et d'expertise nécessaire. Ensuite, il y a lieu d'aller plus loin en spécifiant la démarche au niveau régional, dans le contexte actuel de décentralisation de la formation professionnelle et à l'occasion de la réflexion engagée lors de la signature des contrats d'objectifs et à l'occasion de leur réalisation effective. La question est donc aujourd'hui de se demander comment aller plus loin.

Inscrire dans la durée la démarche prospective et la rendre opérationnelle suppose d'investir dans un appareillage d'observation au sein de la branche. Un tel appareillage se justifie pour gérer les trois sources d'information précitées (évolution de l'emploi, des aspects ayant trait à la relation formation-emploi, des métiers) et en faire de véritables instruments de pilotage. Il s'agit d'un "observatoire" conçu comme une démarche d'observation des tendances évolutives et des changements qui interviennent, à partir de statistiques et d'informations qualitatives (presse spécialisée, recueil d'entretiens...). Il apparait important qu'il fonctionne comme un double système de "veille stratégique" - pour tout ce qui concerne l'évolution des contenus d'emploi et des organisations du travail, notamment impulsée par les réseaux - et d'implication des acteurs de la branche et de leurs partenaires publics ou privés. Il suppose au plan méthodologique la construction et l'appropriation d'un appareillage combinant plusieurs outils d'observation complémentaires : élaboration d'une banque de données, suivi statistique, démarches d'observation en entreprise, recherches documentaires... Par ailleurs, sa pérennité est d'autant plus essentielle que nous avons vu que les mutations dans les entreprises étaient encore très peu stabilisées. C'est aussi la condition pour qu'il soit un véritable système d'information au service d'un management stratégique de la formation au niveau de la branche dans son ensemble (choix des priorités, des moyens, voire des valeurs de l'action).

Mais un tel "investissement" de branche peut être aussi utilisé dans un cadre plus "territorialisé". Plus généralement, la démarche prospective doit se décliner à des niveaux plus

"tactiques" que l'ensemble de la branche, c'est-à-dire au niveau local de la mise en oeuvre des politiques. Le niveau de la région semble notamment s'imposer dans cette perspective ; pour des raisons autant institutionnelles (contexte de la décentralisation) que fonctionnelles (la région représente le niveau "intermédiaire" entre le national, niveau de définition de la politique, et le micro-local, lieu de son application concrète, avec tout ce que cela suppose en termes d'interprétations et d'appropriations particulières). Cette déclinaison régionale est rendue souhaitable aujourd'hui à l'occasion de la négociation des "contrats d'objectifs" avec les conseils régionaux et les représentants déconcentrés de l'Etat. Elle suppose au plan méthodologique, au delà des informations reproductibles au plan de l'ensemble du territoire, le recours à des informations complémentaires pour positionner la région étudiée par rapport à l'ensemble des régions (idée de moyenne) et aux autres régions prises séparément (idée de dispersion et de "classement").

Dans cette perspective, si les informations sur les évolutions des contenus d'emploi et des structures d'entreprise (notamment la "logique-réseau") peuvent être rassemblées et analysées au niveau national ([4]), puisque aucune spécificité sensible caractérise en tant que tel le travail de réparation automobile au sein des différentes zones locales ([5]), il s'agit surtout de repérer les particularités qui se manifestent aux niveaux de plusieurs indicateurs interessants a priori pour la discussion : structures d'emploi (part des ouvriers qualifiés, etc.), niveaux de formation (niveaux V et IV et vitesse de transformation), structures de formation (importance respective des apprentis et des lycéens), âge des individus (notamment part des moins de 25 ans), données sur entreprises (taille,...).

L'observation de ces données pour une région spécifique est bien sûr rapportée d'abord à l'ensemble des autres régions ; le regard sur une région n'est en effet interessant qu'en effectuant une comparaison, dans le but d'apprécier ses spécificités. Cependant, la référence au seul niveau national, donc à la moyenne, n'est pas suffisante pour opérer une analyse comparative de qualité. Il faut en fait aller plus loin en faisant intervenir systématiquement la position de la région par rapport aux autres régions vues séparément, donc les notions de différences inter-régionales et de classement. Relativement à un indicateur ou éventuellement à un ensemble d'indicateurs mis en relation, on peut ainsi repérer la position de la région à la fois par rapport aux autres régions et raisonner en termes de "retard" éventuel par rapport à la moyenne et en fonction d'un "mini" et d'un "maxi" observés pour chaque région. Une telle description des spécificités régionales doit être par ailleurs complétée par la mobilisation de variables "structurelles" et "socio-institutionnelles" - en tout cas celles pour lesquelles l'information est accessible - pour alimenter les interprétations qui peuvent être proposées pour expliquer ces spécificités : situation du parc automobile, degré d'urbanisation de la région, traditions et politiques locales/régionales en matière de formation professionnelle (par exemple en matière d'apprentissage, d'implantations de centres de formation comme ceux de l'AFPA...)...

---

[4] et ce rapport constitue une première analyse globale de ces transformations des emplois et des métiers.

[5] et puisqu'il est coûteux de démultiplier les enquêtes quand l'information sur les métiers existe déjà au moins partiellement ou peut être constituée à moindre frais par le biais de quelques monographies fréquentes de métiers ou d'entreprises représentant tous les cas de figure possibles.

Les déclinaisons régionales que nous proposons sont opérées sur quatre régions, justement engagées dans un processus de négociation d'un contrat d'objectifs avec la branche de la réparation automobile : Centre, Languedoc-Roussillon, Picardie, Poitou-Charentes. Ces déclinaisons font, après la rédaction de ce rapport détaillé sur la situation d'ensemble du secteur, l'objet des fascicules régionaux complémentaires.

Ils offrent ainsi, en plus des résultats nationaux, des éléments de cadrage et de prospective devant servir lors des négociations avec les acteurs publics régionaux et constituent en fin de compte un "modèle" d'aide à la décision. Leur principal objectif est encore de favoriser la réflexion des acteurs et les débats sur le devenir de la relation formation-emploi dans le secteur à l'échelle régionale. Ils doivent en ce sens permettre aux acteurs de la relation formation-emploi de poser diverses questions et de repérer et sous-peser les réponses possibles : quels sont les "retards" ou les "avances" de la région ? Comment les interpréter? Que peut-on faire et que veut-on faire pour les combler ou les consolider ? Sur quelles variables agir ? Quelles sont les marges de manoeuvre et les contraintes avec lesquelles il faut composer ? Comment se rapprocher effectivement des pratiques des entreprises et des réseaux, en favorisant la construction et la dynamisation de partenariats locaux ? Comment organiser et aménager la carte de la formation professionnelle au sein de l'espace régional ?...

Bref, tout un ensemble de questions à débattre dans le cadre des contrats d'objectifs et que l'approche prospective peut contribuer à éclairer, si de nouveau elle s'inscrit dans une logique de management et répond de ce fait aux attentes des acteurs régionaux...

BIBLIOGRAPHIE

BIBLIOGRAPHIE

Allinne J-P. - 1992 - L'expression "Gestion des ressources humaines" ou la trajectoire sémantique du facteur travail, Sciences de la Société, n°27, Octobre.

ANDFPCRACM/BIPE - 1988 - Enquête sur les besoins de formation et perspectives d'embauches dans les métiers du commerce, de la réparation automobile, du cycle et du motocycle, contrat d'étude prévisionnelle, deux tomes, 20 Décembre.

ANFA - 1993 - Résultats aux examens de l'enseignement technique secteurs privé - public - apprentissage et résultats aux certificats de qualification professionnelle. Sessions de 1992, Observatoire, Septembre.

ANFA - 1993 - Effectifs en formation. Flux de sortie. Secteurs privé - public - apprentissage. Année scolaire 1992 / 1993, Observatoire, Septembre.

Assemblée Permanente des Chambres des métiers - 1993 - Chiffres clés. Réparation automobile, Télex Métiers, APCM n°20, 31 Mai.

Bafoil, Monnet - 1988 - L'avenir de la maîtrise dans l'après-vente, Annales des Mines, Gérer et comprendre, Décembre.

Biéganski R. - 1993 - Principales transformations socio-économiques des matières premières des dix dernières années, rapport d'étude, Céreq, Octobre.

Bordigoni M. - 1993 - L'apprentissage en 1992 : une formation en cours de renouvellement, Cereq Bref, bulletin de recherche sur l'emploi et la formation, n°86, Avril.

Calemard et Rémy Associés - 1987 - Modernisation de l'artisanat, tome 1, Réparation Automobile, Ministère du Commerce, de l'Artisanat et du Tourisme, Direction de l'Artisanat, Février.

Campinos-Dubernet M. - 1984 - La "rationalisation" du travail dans le secteur du bâtiment : des avatars du taylorisme orthodoxe au néo-taylorisme, in (de) Montmollin M. et Pastré O. (dir.), Le taylorisme. Actes du colloque international sur le taylorisme organisé par l'Université de Paris XIII, 2-4 Mai 1983, Editions La Découverte, Paris.

Cereq - 1980 - Les mécaniciens réparateurs d'automobiles. Dossier d'information à l'usage des commissions professionnelles consultatives, Bureau des statistiques professionnelles, Juin.

Chambre des Métiers de l'Ain - 1990 - Pistes de développement pour la réparation auto traditionnelle (MRA et carrossiers), Janvier.

Chiron V. - 1993 - Evolution de la profession du commerce et de la réparation automobile et des besoins de formation sur la région des Pays de la Loire, CRA CEREQ, Nantes,

Décembre.

Combes M-C. - 1988 - L'apprentissage en France, Documents de Travail n°33, Céreq.

Coriat B. - 1990 - L'atelier et le robot, Christian Bourgeois, Paris.

CPTA/AFPA Metz - 1990 - Maintenance et commercialisation des véhicules et engins. Dossier sectoriel, Juin.

DARES - 1993 - Les mouvements de main-d'oeuvre de 1988 à 1991, Dossiers statistiques du travail et de l'emploi, n°88, diffusion Masson, Mars.

Desreumeaux A. - 1992 - Structures d'entreprises, Vuibert Gestion, Paris.

Education-Economie - 1992 - Les besoins de main-d'oeuvre des entreprises, dossier, n°17, Décembre.

Fournier C. - 1993 - La population active en 1990 : plus diplômée, plus tertiaire, plus féminine, Cereq Bref, bulletin de recherche sur l'emploi et la formation, n°87, Mai.

Fournier C. et al. - 1994 - L'actualité du niveau V, Cereq Bref, à paraître.

Freyssenet M. - 1984 - La requalification des opérateurs et la forme sociale actuelle d'automatisation, Sociologie du Travail, 4/84, p 422-433.

Freyssenet M. - 1992 - Processus et formes sociales d'automatisation. Le paradigme sociologique, Sociologie du Travail, 4/92, p 469-496.

Freyssinet J. (pré.) - 1991 - Pour une prospective des métiers et des qualifications, Commissariat général du Plan, La Documentation Française, Paris.

Gautier-Moulin, coord. - 1993 - Branches professionnelles et formation : l'automobile et les transports, dossier du centre INFFO, Actualité de la Formation Permanente, Janvier-Février.

Grando J-M. - 1983 - Industrie et gestion de la main-d'oeuvre, Formation-Emploi, n°1, Janvier-Mars.

Guenard A., Strauch P. - 1991 - Etude sur la réparation automobile, Septembre.

INSEE - 1985 - Enquête annuelle d'entreprise dans le commerce. Principaux résultats relatifs à 1983, Les collections de l'inséé, E 99, "entreprises".

INSEE - 1989 - Enquête annuelle d'entreprise dans le commerce. Principaux résultats relatifs à 1987, INSEE Résultats, n°4, collection "système productif", n°1, Janvier.

(d') Iribarne A. - 1989 - La compétitivité. Défi social, enjeu éducatif, collection "société en mouvement", Presses du CNRS, Paris.

Job P. - 1992 - Diagnostic-Action des emplois offerts par les métiers de l'automobile, du cycle et du motocycle, rapport d'étude, Direction Départementale du Travail et de l'Emploi des Alpes de Haute-Provence, Béziers, 25 Mars.

(de) Jouvenel H. - 1993 - Sur la démarche prospective. Un bref guide méthodologique, Futuribles, Septembre.

Laulhé M-C. - 1991 - Les mouvements de main-d'oeuvre dans les établissements de 50 salariés et plus. Années 1984 à 1990, INSEE Résultats, n°158-160, collection "emploi-revenus", n°24-25, Octobre.

Monteiro S., Rovenczyk C. - 1993 - L'équipement des ménages en 1991, INSEE Résultats, n°241, collection "consommation, modes de vie", n°49, Juin.

OREF Nord-Pas-de-Calais, avec la collaboration de l'OREA - 1992 - La réparation automobile artisanale dans le Nord-Pas-de-Calais. Emplois, qualifications et besoins de formation, série : études sectorielles de terrain, Janvier.

Pascaud E. - 1992 - Observatoires régionaux emploi-formation, une démarche prospective : comment et pourquoi ?, Etudes et expérimentations en formation continue, n°17, Novembre-Décembre.

Rochot F. - 1993 - Les entreprises du commerce en 1990. Résultats de l'EAE, INSEE Résultats, n°233-234, collection "système productif", Février.

Savoye B. - 1992 - Petites entreprises de l'artisanat, du commerce et des services, INSEE Résultats, n°185-186, collection "système productif", n°48-49, Avril.

Schwartz P. - 1993 - La planification stratégique par scénarios, Futuribles, Mai.

Tanguy L. (dir.) - 1986 - L'introuvable relation formation-emploi, La Documentation Française, Paris.

Tomasini M. - 1993 - L'emploi régional et sectoriel de 1974 à 1991, INSEE Résultats, n°235-236, collection "emploi-revenus", n°43-44.

Verdier E. - 1990 - L'efficacité de la formation continue dans les PME, Sociologie du Travail, n°3/90.

Vimont C. - 1993 - Les besoins des entreprises en emplois et en formations pour les 10 prochaines années, n°19, Juin.

Zarca B. - 1988 - Identité de métier et identité artisanale, Revue Française de Sociologie, Avril-Juin, n°2/88.

ANNEXES

ANNEXES :

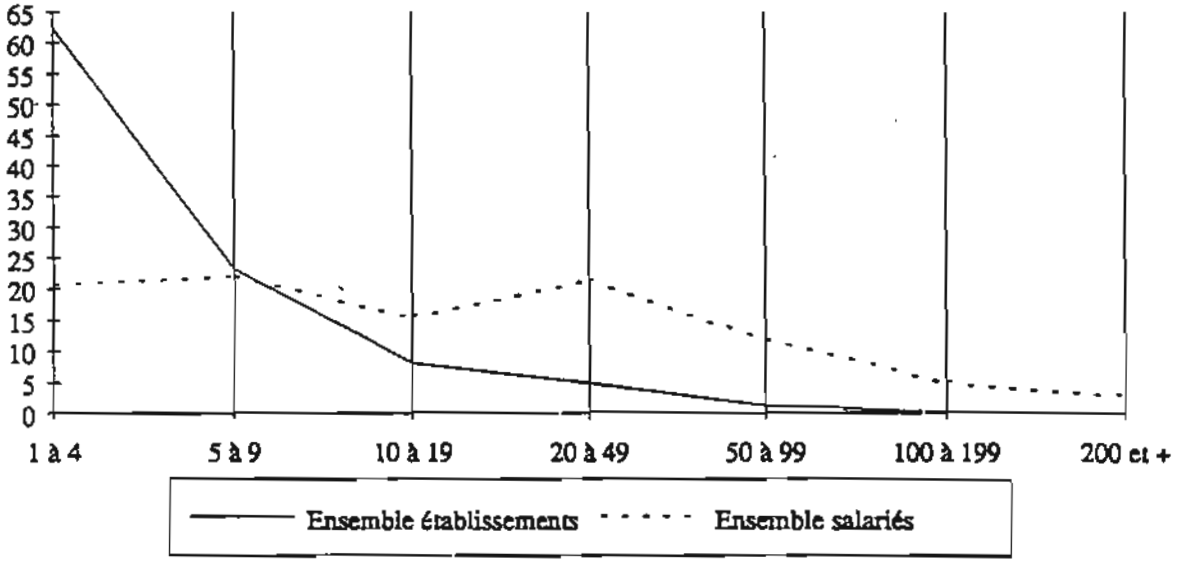
(Données et tableaux auxquels il est fait référence dans le texte)

ETABLISSEMENTS ET EFFECTIFS DU SECTEUR DU COMMERCE ET DE LA REPARATION AUTOMOBILE ENTRE 1981 ET 1992

Secteurs et sous-secteurs (cf. NAP)		1981	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	Evolution au cours de la période	Evolution annuelle moyenne
Réparation et Commerce Automobile	Effectifs	345401	349173	349831	339729	328878	329571	337465	337301	346091	345068	339773	339732	-2,80%	-0,20%
	Etablissements	46924	47067	47818	48136	47668	48051	48985	49546	50229	50089	49323	49048	4,50%	0,40%
	Effectif salarié moyen	7,4	7,4	7,3	7,1	6,9	6,9	6,9	6,8	6,9	6,9	6,8	6,8	-	-
Commerce de détail, d'accessoires et d'équipements automobiles	Effectifs	9924	10976	11711	11745	77818	12393	13876	14057	15562	16623	16670	16960	70,90%	4,60%
	Etablissements	1436	1560	1646	1716	1797	1966	2169	2321	2474	2581	2540	2535	76,50%	4,80%
	Effectif salarié moyen	6,9	7	7,1	6,8	6,6	6,3	6,4	6,1	6,3	6,4	6,6	6,7	-	-
Commerce de détail de carburants et de lubrifiants	Effectifs	28588	29349	31637	32813	32988	32948	32277	31834	31419	30592	28435	28745	0,50%	--
	Etablissements	7306	7350	7744	7892	7724	7544	7415	7136	7000	6639	6320	6171	-15,50%	-1,40%
	Effectif salarié moyen	3,9	4	4,1	4,2	4,3	4,4	4,3	4,5	4,5	4,6	4,5	4,7	-	-
Vente et réparation de véhicules automobiles	Effectifs	209017	210971	209199	200698	193019	193642	200121	202103	212823	215557	214112	212479	1,70%	0,10%
	Etablissements	15472	15513	15857	16310	16538	17217	18114	19326	20482	21265	21714	21843	41,20%	2,90%
	Effectif salarié moyen	13,5	13,6	13,2	12,3	11,7	11,2	11	10,5	10,4	10,1	9,9	9,7	-	-
Réparation de véhicules automobiles	Effectifs	97846	97851	97258	94473	91051	90583	91190	89305	86270	82296	77646	79548	-20,70%	-1,90%
	Etablissements	22704	22638	22560	22218	21607	21321	21286	20760	20271	19504	18749	18499	-18,50%	-1,70%
	Effectif salarié moyen	4,3	4,3	4,3	4,2	4,2	4,2	4,3	4,3	4,3	4,2	4,1	4,2	-	-

Source : UNEDIC, chiffres au 31/12

Effectifs salariés et nombres d'établissements par tranche de tailles (en %), en 1992 : France entière



STOCKS ET FLUX AU SEIN DE LA REPARATION AUTOMOBILE

	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	Moyenne
Stocks (effectifs)	418457	417652	392370	389936	383311	365370	377521	409044	400808	394941,00
Entrées	60818	54319	50595	57385	59327	60514	63869	65389	61343	59284,30
Sorties	56448	54549	63660	50382	50319	54875	59595	64066	66424	57813,10
Taux d'entrée (entrées au cours de l'année n / stocks n - 1)	-	13,00	12,10	14,60	15,20	15,80	17,50	17,30	15,00	15,10
Taux de sortie (sorties au cours de l'année n / stocks n - 1)	-	13,10	15,20	12,80	12,90	14,30	16,30	17,00	16,20	14,70
Taux de rotation (taux d'entrée + taux de sortie / 2)	-	13,00	13,70	13,70	14,10	15,10	16,90	17,10	15,60	14,90

Source : enquêtes - emploi de l'INSEE (série 1983 - 1991)

STOCKS, ENTREES ET SORTIES CONCERNANT LES 15 - 24 ANS DU SECTEUR DE LA REPARATION AUTOMOBILE : DE 1983 A 1991

	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	Moyenne
Stocks	105785	91412	76145	67504	71725	78995	75707	72389	55399	
Entrées	36155	32041	31606	26553	34762	33835	30162	23509	23757	
Sorties	19256	23018	24739	21551	17457	18344	19094	21994	18736	
Taux d'entrée	-	30,3	34,6	34,9	51,5	47,2	38,2	39	32,8	34,3
Taux de sortie	-	21,8	27,1	28,3	25,9	25,6	24,2	29	25,9	23,1
Taux de rotation	-	26	30,8	31,6	38,7	36,4	31,2	34	29,3	28,7
Taux d'évolution	-	8,5	7,5	6,6	25,6	21,6	14	10	6,9	11,2

Source : enquêtes emploi ; INSEE

REPARTITION DES EFFECTIFS PAR NIVEAU DE DIPLOME EN 1990, en % : INDUSTRIE, SERVICES MARCHANDS ET COMMERCE / REPARATION DE L'AUTOMOBILE

	Industrie	Services marchands	Commerce et Réparation automobile
Sans diplôme et CEP	37	29	35
BEPC	7	10	7
CAP et BEP	34	26	45
Bac et Plus	22	35	13
Ensemble	100	100	100

EVOLUTION DES EFFECTIFS PAR NIVEAUX DE DIPLOME

	19 82		19 90		Taux d'évolution	Taux de croissance annuel moyen
	Effectifs	%	Effectifs	%		
Sans diplôme, CEP et BEPC	228094	55,5	171199	42	-24,90%	-3,50%
CAP et BEP	144665	35,2	185058	45,4	27,90%	3,10%
Bac et plus	38221	9,3	51359	12,6	34,40%	3,80%
Ensemble	410980	100	407616	100	-0,80%	-0,10%

Source : recensement de la population INSEE 1982 et 1990

EFFECTIFS OCCUPES PAR TRANCHES D'AGE ET NIVEAUX DE DIPLOME

(pourcentage ligne)

	1982						1990					
diplômes	aucun ou CEP	BEPC	CAP-BEP	BAC	dip-sup-	total	aucun ou CEP	BEPC	CAP BEP	BAC	dip-sup-	total
tranches d'âge												
15-24 ans	47,5	7,4	39,7	4,8	0,7	100	35,4	6,5	49,5	6,1	2,4	100
25-34 ans	39,6	5,9	43	8,9	2,6	100	24,8	6,9	54	10,4	3,9	100
35-44 ans	49,7	4,9	34,7	8,5	2,2	100	35	7,5	43,4	9,7	4,4	100
45-54 ans	60,7	4,8	24,9	7,6	0,9	100	45,6	6,8	36,7	8,9	2	100
55 ans et plus	72,3	5,9	10,9	8,8	2,1	100	56,4	7,8	23,9	9,5	2,4	100
ensemble	49,5	6	35,1	7,6	1,7	100	35	7	45,4	9,2	3,4	100

Source : recensements généraux de la population de 1982 et 1990 INSEE

effectifs occupés du secteur par catégories socio-professionnelles et niveaux de diplôme (pourcentage-ligne)

niveaux de diplôme CSP (niveau intermédiaire)	1982						1990					
	aucun ou CEP	BEPC	CAP-BEP	BAC	dip-sup-	total	aucun ou CEP	BEPC	CAP-BEP	BAC	dip-sup-	total
artisans	47,9	4,2	37,6	9,2	1,1	100	34,9	5,8	47,7	9,3	2,2	100
commerçants	57,2	7,1	26,7	7,5	1,5	100	40,8	11,8	31,9	12	3,4	100
chefs d'entreprise de plus de dix salariés	39,3	6,9	21,1	22,2	10,5	100	26,1	10,6	25,7	23,9	13,7	100
cadres d'entreprise	22	11,7	22,4	25,1	18,8	100	14,9	9,4	25,5	24,7	25,5	100
professions intermédiaires adm- et com-	33,9	13,1	28,8	19,8	5,4	100	22,6	12	37	19,8	9,1	100
techniciens et agents de maîtrise	41,5	3,4	38,8	13,5	2,7	100	25,8	5,8	54,3	10	4	100
employés administratifs	29,9	13,4	40,2	14,4	2,2	100	20,2	13	42,2	19,8	4,8	100
employés de commerce	63,8	8,4	21,1	5,6	1,1	100	41,9	11,9	35,5	9,1	1,6	100
ouvriers qualifiés	51,5	3,3	42,3	2,7	0,2	100	36,5	3,9	55,7	3,5	0,4	100
ouvriers non qualifiés	66,8	4,8	26,7	1,5	0,1	100	54,1	4,8	39,5	1,3	0,3	100
ensemble	49,5	6	35,1	7,6	1,7	100	35	7	45,4	9,2	3,4	100

effectifs occupés du secteur par catégories socio-professionnelles et tranches d'âge (pourcentage-ligne)

tranches d'âge CSP (niveau intermédiaire)	1982						1990					
	15-24	25-34	35-44	45-54	55 et +	total	15-24	25-3	35-44	45-54	55 et +	total
artisans	2,3	22,7	32,7	26,6	15,7	100	1,4	19,5	37,3	27,1	15,9	100
commerçants	2,5	30	29,2	23,2	15,3	100	1,7	20,9	34	27,3	16,1	100
chefs d'entreprise de plus de dix salariés	0,7	14,2	29,8	29,4	25,8	100	-	9,5	27,1	40,8	22,5	100
cadres d'entreprise	1,1	22,6	35,2	28,9	12,3	100	1,4	19,9	37,5	29,6	11,5	100
professions intermédiaires adm- et com-	9,3	36,7	28,1	18,2	7,7	100	8,5	32,6	33,6	19,5	5,7	100
techniciens et agents de maîtrise	3,1	27,7	34,2	25,9	9	100	2,7	23,3	41,5	25,3	7,1	100
employés administratifs	26,3	36,3	18,2	12,4	6,7	100	14,5	37	29,9	13,7	4,9	100
employés de commerce	25,4	31,7	20,7	15,5	6,6	100	19,7	38,2	23	14,4	4,8	100
ouvriers qualifiés	30,8	38,4	15,7	10,5	4,5	100	18,9	41,6	24,9	11,1	3,5	100
ouvriers non qualifiés	54,7	24,5	9,9	7,3	3,6	100	42,8	31,4	21,3	7,1	3,2	100
ensemble	24,5	31,4	20,8	15,3	7,8	100	16,4	32,3	28,1	16,5	6,6	100

source : recensements généraux de la population de 1982 et 1990 (I.N.S.E.E)

INDICATEURS STRUCTURELS DU FONCTIONNEMENT DU MARCHE DU TRAVAIL INDUSTRIE, SERVICES MARCHANDS, REPARATION AUTOMOBILE

Période : 1983 à 1991
Type d'indicateur retenu : moyenne sur 9 années / donnée observée en 1991 entre parenthèse
[pour pouvoir appréhender très globalement la tendance à l'oeuvre]

1) EFFECTIFS SALARIES PAR CATEGORIE SOCIALE (en %)

		Industrie	Services marchands	Réparation automobile
Ouvriers qualifiés	stocks	31,4 (33,8)	9,2 (9,9)	29,8 (31,4)
	entrées	23,2 (28,7	9,2 (11,9)	22 (29,6)
	sorties	27,6 (27,7)	13,7 (16,7)	14 (26,5)
Ouvriers non qualifiés	stocks	25,3 (20,6)	7,2 (7,7)	17,8 (12,1)
	entrées	36,4 (27,5)	13,2 (13,4)	36,7 (25,2)
	sorties	32,2 (27,3)	13,5 (16,7)	23,9 (29,6)
Autres catégories salariales	stocks	38 (39,5)	72,8 (71,9)	31,1 (34)
	entrées	36 (39)	70,1 (69)	32,1 (34,6)
	sorties	35,5 (39,9)	67,1 (62,6)	33,4 (37,1)

Effectifs salariés par catégorie sociale ; source : enquêtes emploi de l'INSEE

INDICATEURS STRUCTURELS DU FONCTIONNEMENT DU MARCHE DU TRAVAIL
INDUSTRIE, SERVICES MARCHANDS, REPARATION AUTOMOBILE

2) EFFECTIFS OCCUPES PAR TRANCHES D'AGE (en %)

		Industrie	Services marchands	Réparation automobile
15 - 24 ans	stocks	11,3 (9,6)	13,7 (12,1)	19,6 (14)
	entrées	42,1 (31,9)	37,4 (28,7)	52,5 (38,7)
	sorties	19,5 (15,3)	24,9 (21,7)	35,6 (28,2)
25 - 34 ans	stocks	30,1 (29,5)	33,3 (33,3)	31,2 (31,3)
	entrées	29,4 (31,9)	32,7 (35,8)	23,3 (29,5)
	sorties	27,7 (31,3)	32,5 (34,5)	28,9 (31,3)
35 - 44 ans	stocks	29,2 (31,4)	27,4 (29,9)	25,7 (29,4)
	entrées	16,6 (20,8)	17,9 (21)	14,3 (18,5)
	sorties	17,8 (21,1)	18,6 (20,7)	15,6 (16,2)
45 -54 ans	stocks	21,3 (21,4)	16,3 (16,8)	14,2 (17,4)
	entrées	8,8 (11,2)	8,5 (10,3)	6,5 (10,5)
	sorties	12,5 (13,7)	10,3 (11)	8,9 (9,1)
55 ans et plus	stocks	8 (8)	9,3 (7,7)	7,7 (7,9)
	entrées	3,2 (4,3)	3,6 (4,1)	3,4 (2,7)
	sorties	22,6 (18,5)	13,8 (12)	11 (15)

Effectifs occupés par tranche d'âge ; source : enquêtes emploi de l'INSEE

INDICATEURS STRUCTURELS DU FONCTIONNEMENT DU MARCHE DU TRAVAIL
INDUSTRIE, SERVICES MARCHANDS, REPARATION AUTOMOBILE

3) EFFECTIFS OCCUPES PAR NIVEAUX DE DIPLOME (en %)

		Industrie	Services marchands	Réparation automobile
Sans diplôme et titulaires du BEPC	stocks	49,6 (43,9)	40,4 (35,1)	48,8 (43,1)
	entrées	45,7 (42,7)	46,2 (40)	54,9 (51)
	sorties	55,3 (47,7)	48,5 (43,8)	52,1 (50,2)
Titulaires d'un diplôme de niveau V	stocks	31,8 (34,8)	25,6 (28)	41,5 (45,4)
	entrées	32,7 (33,4)	25,2 (27,3)	34,7 (37)
	sorties	28,7 (30,7)	26,7 (29,2)	37,7 (37,1)
Titulaires d'un diplôme de niveau IV et plus	stocks	18,5 (21,3)	34 (37)	9,7 (11,5)
	entrées	21,6 (23,9)	28,7 (32,6)	10,3 (12,1)
	sorties	16,1 (21,6)	24,8 (27)	9,2 (12,7)

Effectifs occupés par niveaux de diplôme ; source : enquêtes emploi de l'INSEE

INDICATEURS STRUCTURELS DU FONCTIONNEMENT DU MARCHE DU TRAVAIL
INDUSTRIE, SERVICES MARCHANDS, REPARATION AUTOMOBILE 97

4) LE POIDS DES APPRENTIS, DES STAGIAIRES ET EMPLOIS PRECAIRES DANS LE SECTEUR (en %)

	Apprentis	Stagiaires et emplois précaires
stocks	5,1 (3,4)	3,1 (2,2)
entrées	17 (13,5)	13,8 (8,4)
sorties	-	8,1 (11)

Apprentis et emplois précaires dans le secteur ; source : enquêtes emploi de l'INSEE

INDICATEURS STRUCTURELS DU FONCTIONNEMENT DU MARCHE DU TRAVAIL :
INDUSTRIE, SERVICES MARCHANDS, REPARATION AUTOMOBILE

5) ORIGINE DES ENTRANTS (en %)

		Industrie	Services marchands	Réparation automobile
Situation des entrants	Autres secteurs	39,1 (50,4)	33,4 (40,3)	34,9 (47,2)
	Chômage	28,5 (22,5)	27,6 (26)	23,5 (20,6)
	Système éducatif et Service national	23,8 (18,8)	25,7 (21,4)	34,8 (27)
	Inactivité	9,4 (8,2)	13,3 (12,3)	6,8 (5,1)
Secteur de provenance (pour les entrants ayant pour origine un autre secteur)	Agriculture	2,8 (2,6)	2 (1)	2,4 (2,4)
	Industrie	-	24,8 (22)	27,3 (20,1)
	BTP	13,7 (11,2)	8,8 (8,1)	4,7 (1,8
	Tertiaire	83,5 (86,2)	64,4 (68,3)	65,6 (75,7)

Origine des entrants ; source : enquêtes emploi de l'INSEE

INDICATEURS STRUCTURELS DU FONCTIONNEMENT DU MARCHE DU TRAVAIL :
INDUSTRIE, SERVICES MARCHANDS, REPARATION AUTOMOBILE

6) DESTINATION DES SORTANTS (en %)

		Industrie	Services marchands	Réparation automobile
Situation des sortants	Autres secteurs	34,3 (45)	35,3 (45,1)	46 (53,5)
	Chômage	34,3 (29,6)	33,2 (31)	29,8 (22,6)
	Système éducatif et Service national	5,2 (4)	5,9 (6,1)	10,6 (10)
	Inactivité	26,2 (21,3)	24,3 (17,8)	13,6 (13,8)
Secteur de destination (pour les sortants s'étant placés dans un autre secteur)	Agriculture	2,8 (2,7)	1,9 (1,3)	2,6 (2,2)
	Industrie	-	26,4 (24,1)	27,4 (13,5)
	BTP	13,7 (10)	8,6 (9,8)	7,8 (4,3)
	Services marchands	31,6 (34,7)	-	18,6 (19,5)
	Autre tertiaire	51,9 (52,6)	63 (64,8)	43,6 (54,6)

Destination des sortants ; source : enquêtes emploi de l'INSEE

INDICATEURS STRUCTURELS DU FONCTIONNEMENT DU MARCHE DU TRAVAIL INDUSTRIE, SERVICES MARCHANDS, REPARATION AUTOMOBILE

7) ENTREES, SORTIES, ROTATION ET EVOLUTION

Taux d'entrée = effectifs entrants en n / effectifs totaux en n - 1
Taux de sortie = effectifs sortants en n / effectifs totaux en n - 1
Taux de rotation = taux d'entrée + taux de sortie / 2
Taux d'évolution = taux d'entrée - taux de sortie (par approximation)

	Industrie									Services marchands									Réparation automobile								
	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	Moyenne	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	Moyenne	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	Moyenne
Taux d'entrée	8	8,9	9,1	8,7	10	11,8	11,5	12,6	10,1	14,4	14,4	15,9	15,4	16,5	16,3	20	21,8	16,8	13	12,1	14,6	15,2	15,8	17,5	17,3	15	15,1
Taux de sortie	10,7	10,3	10,3	11,3	10,9	11,1	10,7	13,2	11,1	12,5	12,6	11,4	12,4	12,4	12,4	16,2	17,1	13,4	13,1	15,2	12,8	12,9	14,3	16,3	17	16,2	14,7
Taux de rotation	9,3	9,6	9,7	10	10,4	11,4	11,1	12,9	10,6	13,4	13,5	13,6	13,9	14,4	14,3	18,1	19,4	15,1	13	13,7	13,7	14,1	15,1	16,9	17,1	15,6	14,9
Taux d'évolution	-2,7	-1,4	-1,2	-2,6	-0,9	0,7	0,8	-0,6	-1	1,9	1,8	4,5	3	4,1	3,9	3,8	2,4	3,4	-0,1	-3,1	1,8	2,3	1,5	1,2	0,3	-1,2	-

Entrées, sorties, rotation et évolution ; source : enquêtes emploi de l'INSEE

TAUX D'ENTREES, TAUX DE SORTIES ET TAUX DE TURN OVER AU SEIN DES ETABLISSEMENTS D'AU MOINS 50 SALARIES : COMMERCE ET REPARATION AUTOMOBILE ET ENSEMBLE DES ACTIVITES

Activités		1981	1982	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991
Commerce et Réparation Automobile	Taux d'entrées	25,6	26,1	15,8	19,7	21,1	21,6	24,8	25,4	21,9
	Taux de sorties	26,3	26,5	18,7	21,5	21,7	22,7	25,3	26,7	24,6
	Taux de turn over (rotation)	26	26,3	17,2	20,6	21,4	22,1	25,1	26	23,2
	Evolution	-0,7	-0,4	-2,9	-1,8	-0,6	-1,1	-0,5	-0,7	-2,7
Ensemble des Activités	Taux d'entrées	22,7	24,8	21,3	22,9	24,6	28,1	31,2	31,8	29,7
	Taux de sorties	24,1	25,3	23,7	25	26,6	28,4	30,4	31,3	30,8
	Taux de turn over	23,4	25	22,5	23,9	25,6	28,2	30,8	31,5	30,2

Source : Déclarations de mouvement de main - d'oeuvre, citées par INSEE

TAUX D'ENTREE, TAUX DE SORTIE ET INDICATEURS CORRESPONDANTS
AU SEIN DES ETABLISSEMENTS DE 10 A 49 SALARIES, en %
COMMERCE ET REPARATION AUTOMOBILE

Indica teurs		1988	1989	1990	1991
Taux d'entrée		25,7	25,2	27,6	23,2
Taux de sortie		24	23,5	27	24,1
Evo lution		1,6	1,7	0,6	-1
Ro tation		25,6	24,7	27,3	23,6
Principaux motifs d'entrée	CDD	9,5	9,3	9,1	8,1
	CDI	10,9	10,6	12,8	10,4
Principaux motifs de sortie	Fin de CDD	6,2	5,6	5,4	5,2
	Démission	10	10,7	12,6	10
	Licenciement économique	1,1	0,8	1,1	1,8
	Licenciement pour autre cause	2	2,1	2,3	2,3

Source : Enquêtes sur les mouvements de main - d'oeuvre, in Dossiers Statistiques du Travail et de l'Emploi, 1993

TAUX D'ENTREE, TAUX DE SORTIE ET INDICATEURS CORRESPONDANTS
AU SEIN DES ETABLISSEMENTS DE 10 A 49 SALARIES, en %
ENSEMBLE DES ACTIVITES (à titre de comparaison)

Indica teurs		1988	1989	1990	1991
Taux d'entrée		37	34,1	35,2	32,5
Taux de sortie		28,2	31,2	32,5	31,1
Evo lution		3	2,9	2,7	1,5
Ro tation		30,6	35,1	33,8	31,8
Principaux motifs d'entrée	CDD	16,3	17,8	17	16,3
	CDI	9,8	10,2	12,4	10,9
Principaux motifs de sortie	Fin de CDD	10,7	12	11,5	11,5
	Démission	9,2	10,8	12,1	9,9
	Licenciement économique	1,2	1	1,2	1,8
	Licenciement pour autre cause	1,8	1,7	1,9	2

Source : Enquêtes sur les mouvements de main - d'oeuvre, in Dossiers Statistiques du Travail et de l'Emploi, 1993

Taux d'entrée et de sortie, taux d'évolution et de rotation dans les établissements de 10 à 49 salariés
Résultats annuels par activité en secteurs NAP 40

Secteurs NAP 40 (Taux pour 100 salariés employés)	1988				1989				1990				1991			
	Entrée	Sortie	Evol.	Rot.	Entrée	Sortie	Evol.	Rot.	Entrée	sortie	Evol.	Rot.	Entrée	sortie	Evol.	Rot.
Industrie de la viande et du lait	29,6	27,2	2,6	29,3	34,0	31,7	2,3	33,1	33,8	32,1	1,7	32,7	33,5	30,9	2,6	32,2
Autres industries agro-alimentaires	40,1	36,5	3,6	39,6	38,5	40,0	-1,5	39,5	45,4	41,7	3,7	43,5	40,3	38,0	2,3	39,2
Production pétrole gaz	12,3	27,9	-15,6	21,0	7,8	18,4	-10,6	13,0	16,4	20,6	-4,2	18,5	19,7	21,3	-1,6	20,5
Eléctricité, gaz et eau	8,5	8,2	0,4	8,7	12,9	12,6	0,2	12,8	17,3	14,4	2,8	15,9	14,5	11,5	3,0	13,0
Production minerais et métaux ferreux	15,4	12,9	2,5	16,4	19,4	19,3	0,1	19,8	24,4	23,5	0,9	24,0	21,2	19,2	2,0	20,2
Production minerais et métaux non fer.	17,9	16,6	1,3	17,7	22,6	21,2	1,4	22,7	20,0	20,6	-0,6	20,3	15,3	17,6	-2,3	16,5
Production matériaux de construction	21,3	18,5	2,8	20,3	21,6	20,6	0,9	21,3	21,7	20,9	0,8	21,3	18,1	19,5	-1,4	18,8
Industrie du verre	31,0	28,9	2,1	30,4	28,0	22,9	5,1	25,8	28,0	26,0	2,0	27,0	24,1	21,5	2,7	22,8
Chimie de base	30,4	25,9	4,4	28,4	19,0	18,1	0,9	18,9	21,8	18,2	3,6	20,0	16,0	17,4	-1,4	16,7
Parachimie et industrie pharmaceutique	28,1	26,4	1,7	27,7	34,0	33,5	0,6	34,2	31,0	28,6	2,4	29,8	27,8	28,4	-0,5	28,1
Fonderie et travail des métaux	28,3	23,1	5,2	26,4	31,6	26,5	5,0	29,4	29,7	25,6	4,0	29,5	20,9	21,9	-1,0	21,4
Construction mécanique	27,9	23,9	4,0	26,5	31,7	27,2	4,5	29,7	28,3	24,7	4,3	26,5	23,2	23,5	-0,3	23,4
Constructions éléctrique et éléctronique	26,0	23,2	2,7	25,3	31,8	26,8	5,0	26,7	31,6	27,8	3,8	29,7	21,1	23,4	-2,3	22,3
Construction automobile	23,5	19,6	3,9	22,1	24,4	23,7	0,7	24,3	29,4	27,7	1,7	28,6	23,1	26,1	-3,0	24,6
Constructions navale et aéronautique	15,6	12,8	2,8	14,8	22,3	20,9	1,4	22,0	27,6	27,9	0,3	27,8	22,7	20,9	1,8	21,8
Industrie textile et habillement	22,4	21,5	0,9	22,8	25,1	22,6	2,5	24,1	23,9	24,3	-0,4	24,1	21,4	22,4	-1,1	21,9
Industrie du cuir et de la chaussure	18,8	17,7	1,1	19,1	24,7	20,8	3,9	23,2	21,1	20,7	0,4	20,9	16,7	21,0	-4,3	18,8
Industrie du bois et de l'ameublement	25,3	22,4	2,9	24,4	27,7	24,9	2,7	26,7	31,3	27,7	3,6	29,5	23,3	25,1	-1,8	24,2
Industrie du papier carton	26,5	22,9	3,6	25,6	30,4	28,5	1,9	30,1	28,1	25,9	2,2	27,0	21,6	23,7	-2,1	22,7
Imprimerie presse édition	35,0	30,6	4,5	34,0	32,4	29,6	2,8	31,3	31,4	28,9	2,5	30,1	25,9	26,5	-0,7	26,2
Industrie du caoutchouc	32,0	27,4	4,6	30,2	38,3	32,8	5,5	35,7	36,1	33,4	2,7	34,8	30,6	30,0	0,6	30,3
Bâtiment génie civil et agricole	28,0	24,2	3,8	26,9	28,3	25,3	3,0	27,2	28,1	25,6	2,5	26,9	25,4	23,9	1,5	24,6
Commerce de gros alimentaire	35,4	33,9	1,5	35,7	39,6	37,2	2,4	38,8	37,5	35,1	2,4	36,3	33,9	33,6	0,4	33,7
Commerce de gros non alimentaire	23,4	21,5	1,9	23,2	25,9	24,8	1,1	25,8	26,7	24,9	1,8	25,8	22,2	23,3	-1,2	22,7
Commerce de détail alimentaire	48,9	46,9	2,0	49,0	54,6	51,6	3,0	53,6	53,2	50,1	3,1	51,6	49,9	48,1	1,9	49,0
Commerce de détail non alimentaire	31,5	31,9	-0,4	32,5	33,9	32,7	1,2	33,7	41,2	40,9	0,3	41,1	40,6	40,0	0,6	40,3
Réparation et commerce de l'automobile	25,7	24,0	1,6	25,6	25,2	23,5	1,7	24,7	27,6	27,0	0,6	27,3	23,2	24,1	-1,0	23,6
Hôtels, cafés, restaurants	71,7	66,6	5,1	70,8	88,1	81,2	6,9	85,1	89,2	85,5	3,7	87,4	88,2	81,2	7,1	84,7
Transports	32,7	27,3	5,4	30,9	34,7	31,5	3,2	33,6	34,8	32,1	2,8	33,5	32,3	30,2	2,1	31,3
Télécommunications	36,8	40,2	-3,5	64,4	100,6	75,7	24,8	88,2	43,5	38,4	5,1	40,9	39,9	38,2	1,7	39,0
Services marchands aux entreprises	27,6	24,7	2,9	27,0	29,5	26,0	3,6	28,1	33,4	30,3	3,0	31,9	29,4	27,8	1,6	28,6
Services marchands aux particuliers	36,4	32,9	3,5	35,3	42,8	39,0	3,9	41,3	42,8	38,3	5,5	40,5	44,1	38,6	5,5	41,4
Location crédit-bial immobilier	15,4	13,3	2,1	15,0	18,7	16,2	2,5	18,0	26,2	25,4	0,8	25,8	24,3	28,0	-3,7	26,2
Assurances	14,7	16,2	-1,5	15,7	15,4	15,0	0,3	15,4	19,0	18,1	0,9	18,5	18,8	17,2	1,5	18,0
Organismes financiers	16,9	16,7	0,3	17,3	17,0	16,8	0,2	17,0	19,7	20,8	-1,0	20,2	19,6	19,2	0,4	19,4
Services non marchands	28,9	24,8	4,1	27,8	28,6	26,1	2,5	27,7	34,4	29,9	4,5	32,1	36,2	30,6	5,6	33,4
Ensemble	**31,2**	**28,2**	**3,0**	**30,6**	**34,1**	**31,2**	**1,9**	**33,1**	**35,2**	**32,5**	**2,7**	**34,1**	**32,5**	**31,1**	**1,5**	**31,8**

Taux d'entrée et répartition selon la nature des contrats dans les établissements de 10 à 49 salariés
Résultats annuels par activité en secteurs NAP 40

Secteurs NAP 40 (Taux pour 100 salariés employés)	1988			1989			1990			1991		
	Entrée	CDD	CDI	Entrée	CDD	CDI	Entrée	CDD	CDI	Entrée	CDD	CDI
Industrie de la viande et du lait	29,8	20,8	5,6	34,0	21,9	6,9	33,8	20,5	8,0	33,5	19,6	9,0
Autres industries agro-alimentaires	40,1	23,4	9,5	38,5	21,4	8,4	45,4	25,8	12,1	40,3	21,8	11,2
Production pétrole gaz	12,3	2,5	3,1	7,8	1,7	2,2	16,4	3,3	4,2	19,7	6,1	5,5
Eléctricité, gaz et eau	8,5	4,9	1,9	12,9	7,7	3,7	17,3	8,4	6,4	14,5	7,3	4,8
Production minerais et métaux ferreux	15,4	8,1	4,8	19,4	6,9	7,5	24,4	13,3	8,8	21,2	12,1	7,2
Production minerais et métaux non fer.	17,9	9,0	5,3	22,6	11,6	9,9	20,0	9,5	7,9	15,3	7,9	5,2
Production matériaux de construction	21,3	11,6	5,1	21,6	10,6	6,0	21,7	11,1	7,2	18,1	9,2	6,1
Industrie du verre	31,0	18,7	8,9	28,0	11,1	11,0	28,0	12,7	9,8	24,1	10,3	11,5
Chimie de base	30,4	21,2	5,6	19,0	11,3	5,2	21,8	10,7	7,6	16,0	7,1	5,9
Parachimie et Industrie pharmaceutique	28,1	16,1	7,9	34,0	16,6	12,6	31,0	15,0	10,5	27,8	14,7	10,0
Fonderie et travail des métaux	28,3	14,5	8,0	31,6	15,4	9,4	29,7	13,9	10,4	20,9	9,9	6,9
Construction mécanique	27,9	15,1	7,9	31,7	17,0	8,8	28,3	14,1	9,9	23,2	10,4	8,8
Constructions éléctrique et éléctronique	26,0	12,5	10,3	31,8	16,0	12,2	31,6	13,6	12,8	21,1	9,2	8,7
Construction automobile	23,5	11,4	5,7	24,4	13,2	6,1	29,4	14,4	9,6	23,1	11,2	7,4
Constructions navale et aéronautique	15,6	8,2	5,2	22,3	15,1	5,4	27,6	12,4	9,4	22,7	10,3	6,9
Industrie textile et habillement	22,4	13,6	4,9	25,1	15,0	5,4	23,9	12,0	6,9	21,4	11,1	5,4
Industrie du cuir et de la chaussure	18,8	10,1	6,7	24,7	15,8	4,6	21,1	12,0	5,4	16,7	10,5	4,1
Industrie du bois et de l'ameublement	25,3	14,5	6,2	27,7	15,8	6,2	31,3	16,7	9,0	23,3	12,3	7,3
Industrie du papier carton	26,5	13,4	8,0	30,4	17,5	7,7	28,1	14,5	9,7	21,6	10,1	7,8
Imprimerie presse édition	35,0	10,9	18,8	32,4	11,9	15,3	31,4	10,5	14,9	25,9	8,5	13,1
Industrie du caoutchouc	32,0	19,4	5,6	38,3	24,0	7,0	36,1	22,1	8,6	30,6	18,3	7,7
Bâtiment génie civil et agricole	28,0	13,3	9,0	28,3	13,1	8,7	28,1	12,1	10,5	25,4	10,7	9,6
Commerce de gros alimentaire	35,4	21,9	7,8	39,6	22,7	9,7	37,5	19,9	11,1	33,9	18,2	9,4
Commerce de gros non alimentaire	23,4	10,0	9,7	25,9	10,1	10,7	26,7	10,2	11,8	22,2	8,6	9,7
Commerce de détail alimentaire	48,9	30,0	11,9	54,6	33,5	13,7	53,2	30,9	15,1	49,9	30,5	13,6
Commerce de détail non alimentaire	31,5	15,7	11,0	33,9	17,2	10,8	41,2	18,8	16,0	40,6	19,7	15,2
Réparation et commerce de l'automobile	25,7	9,5	10,9	25,2	9,3	10,6	27,6	9,1	12,8	23,2	8,1	10,4
Hôtels, cafés, restaurants	71,7	39,3	21,4	88,1	49,4	23,9	89,2	41,7	33,0	88,2	45,0	28,4
Transports	32,7	16,5	10,8	34,7	17,3	10,7	34,8	16,6	11,7	32,3	15,7	10,4
Télécommunications	36,8	2,8	34,0	100,6	9,7	82,7	43,5	14,8	25,4	39,9	25,8	11,7
Services marchands aux entreprises	27,6	11,7	12,0	29,5	12,3	12,5	33,4	13,1	15,8	29,4	11,8	13,0
Services marchands aux particuliers	36,4	22,3	9,7	42,8	26,5	9,6	42,8	24,9	11,5	44,1	26,8	11,2
Location crédit-bail immobilier	15,4	4,6	9,9	18,7	6,3	11,1	26,2	13,7	10,4	24,3	13,9	9,3
Assurances	14,7	8,5	4,4	15,4	9,2	3,7	19,0	9,9	6,4	18,8	8,9	6,7
Organismes financiers	16,9	6,7	3,8	17,0	7,4	3,7	19,7	7,4	5,5	19,6	6,7	4,3
Services non marchands	28,9	19,2	6,4	26,6	19,6	6,3	34,4	23,7	7,3	36,2	25,7	6,9
Ensemble	**31,2**	**16,3**	**9,8**	**34,1**	**17,8**	**10,2**	**35,2**	**17,0**	**12,4**	**32,5**	**16,3**	**10,9**

Taux de sortie et répartitionn selon les principaux motifs de sortie dans les établissements de 10 à 49 salariés
Résultats annuels par activité en secteurs NAP 40

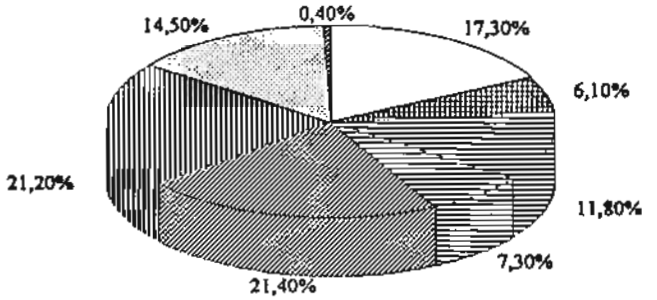
Secteurs NAP 40 (Taux pour 100 salariés employés)	1988					1989					1990					1991				
	sortie	FD	DM	LE	LA	sortie	FD	DM	LE	LA	sortie	FD	DM	LE	LA	sortie	FD	DM	LE	LA
Industrie de la viande et du lait	27,2	12,4	7,7	1,3	1,5	31,7	12,1	10,1	1,3	1,9	32,1	12,5	12,2	1,2	2,0	30,9	11,2	10,5	1,5	1,7
Autres industries agro-alimentaires	36,5	16,3	9,1	1,4	1,6	40,0	18,1	10,9	1,7	1,7	41,7	18,5	13,6	1,6	1,7	38,0	16,6	10,6	1,7	2,3
Production pétrole gaz	27,9	3,9	3,3	2,0	2,3	18,4	2,9	4,4	2,2	1,6	20,6	2,5	6,1	1,3	1,6	21,3	2,0	4,5	2,1	0,9
Eléctricité, gaz et eau	8,2	3,4	1,7	0,1	0,5	12,6	4,9	3,0	0,1	1,5	14,4	6,0	3,7	0,1	1,1	11,5	5,7	2,1	0,2	0,8
Production minerais et métaux ferreux	12,9	4,4	5,2	0,1	1,6	19,3	6,1	7,5	0,8	2,1	23,5	8,6	9,0	0,4	0,9	19,2	7,6	5,5	0,9	1,5
Production minerais et métaux non fer.	16,6	4,3	5,3	2,4	2,1	21,2	6,3	7,0	0,0	2,7	20,6	5,9	8,0	2,7	1,4	17,6	3,9	5,9	4,1	1,1
Production matériaux de construction	18,5	5,8	5,9	0,8	1,3	20,6	6,2	7,0	1,3	1,6	20,9	6,3	7,3	1,1	1,9	19,5	6,0	6,0	1,7	1,8
Industrie du verre	28,9	11,0	11,7	0,9	2,0	22,9	5,0	8,4	2,1	2,8	26,0	8,0	8,6	1,9	1,6	21,5	5,7	7,9	2,1	1,8
Chimie du base	25,9	13,9	5,0	1,2	2,1	18,1	6,8	4,4	1,3	1,2	18,2	6,7	5,7	0,6	1,5	17,4	5,0	4,2	1,1	1,0
Parachimie et industrie pharmaceutique	26,4	9,9	6,7	3,5	2,2	33,5	14,0	8,7	1,8	1,8	28,6	11,3	8,3	1,6	2,2	28,4	10,2	5,6	2,4	2,1
Fonderie et travail des métaux	23,1	7,4	7,9	1,3	1,6	26,5	8,6	10,5	0,7	1,6	25,6	7,2	11,5	0,6	1,6	21,9	6,5	7,6	2,0	1,6
Construction mécanique	23,9	9,1	7,9	1,1	1,3	27,2	10,4	9,5	0,9	1,3	24,7	8,1	10,2	0,8	1,5	23,5	7,7	7,7	2,2	1,7
Constructions éléctrique et éléctronique	23,2	7,4	8,1	1,9	1,5	26,8	8,4	10,8	1,2	1,7	27,8	8,1	10,6	1,5	1,9	23,4	6,2	8,0	3,1	1,8
Construction automobile	19,6	5,1	7,8	0,8	1,7	23,7	5,8	8,9	2,3	1,7	27,7	7,8	12,1	1,7	1,9	26,1	7,8	7,6	3,4	2,0
Constructions navale et aéronautique	12,8	3,7	6,0	1,4	0,3	20,9	9,2	6,8	1,6	1,1	27,9	9,0	9,5	2,2	1,0	20,9	6,8	5,9	3,6	1,2
Industrie textile et habillement	21,5	7,8	5,0	3,0	1,6	22,6	8,4	6,7	2,2	1,1	24,3	8,1	7,8	2,4	1,4	22,4	7,0	6,1	3,3	1,7
Industrie du cuir et de la chaussure	17,7	5,7	5,1	3,1	0,9	20,8	8,5	5,8	1,6	1,1	20,7	8,0	6,0	2,5	1,0	21,0	6,5	4,2	5,5	1,0
Industrie du bois et de l'ameublement	22,4	7,8	6,8	1,9	1,2	24,9	8,0	9,0	1,2	1,2	27,7	8,9	11,1	1,1	1,6	25,1	7,7	8,6	2,4	1,9
Industrie du papier carton	22,9	8,4	7,7	1,7	1,5	28,5	8,9	7,7	2,0	1,9	25,9	9,2	8,9	0,6	1,9	23,7	7,2	6,8	2,5	2,5
Imprimerie presse édition	30,6	7,0	10,0	0,8	2,2	29,6	6,7	12,0	1,1	2,0	28,9	6,9	11,2	1,6	2,3	26,5	5,9	8,7	2,4	1,9
Industrie du caoutchouc	27,4	11,5	7,8	1,6	1,8	32,8	12,7	10,7	0,9	1,7	33,4	13,4	11,8	1,2	1,8	30,0	12,8	7,7	2,6	2,3
Bâtiment génie civil et agricole	24,2	6,5	9,7	1,4	2,0	25,3	6,6	11,1	1,0	2,0	25,6	6,0	12,0	1,2	1,9	23,9	5,8	10,0	1,5	2,2
Commerce de gros alimentaire	33,9	14,3	10,7	1,1	2,3	37,2	17,1	11,5	1,3	2,0	35,1	14,9	11,4	1,6	2,0	33,6	14,3	9,5	2,1	2,1
Commerce de gros non alimentaire	21,5	6,4	7,1	1,5	2,1	24,8	6,5	9,3	1,5	2,1	24,9	6,6	9,3	1,5	2,2	23,3	6,1	7,3	2,6	2,3
Commerce de détail alimentaire	46,9	21,5	13,4	1,2	2,9	51,6	24,1	15,7	0,7	2,5	50,1	22,0	16,5	0,6	2,6	48,1	21,7	14,2	1,2	2,9
Commerce de détail non alimentaire	31,9	11,9	9,4	1,6	1,8	32,7	13,2	10,6	1,5	1,8	40,9	14,4	13,1	1,5	2,6	40,0	15,1	11,6	1,8	2,4
Réparation et commerce de l'automobile	24,0	6,2	10,0	1,1	2,0	23,5	5,6	10,7	0,8	2,1	27,0	5,4	12,6	1,1	2,3	24,1	5,2	10,0	1,8	2,3
Hôtels, cafés, restaurants	66,6	28,3	24,1	0,8	2,1	81,2	36,8	28,5	1,1	1,9	85,5	30,9	36,1	1,8	2,3	81,2	31,5	28,8	1,1	2,1
Transports	27,3	8,2	10,9	1,1	2,2	31,5	9,6	13,2	0,8	2,2	32,1	8,6	14,8	1,2	2,4	30,2	9,2	11,9	1,5	2,5
Télécommunications	40,2	0,7	34,0	3,5	0,7	75,7	1,8	61,2	0,0	4,7	38,4	10,8	23,2	0,0	0,8	38,2	17,1	14,1	0,5	1,7
Services marchands aux entreprises	24,7	7,7	9,4	1,3	1,7	26,0	8,5	10,1	0,9	1,7	30,3	10,0	11,5	1,3	2,1	27,8	9,0	9,3	2,1	2,2
Services marchands aux particuliers	32,9	17,6	8,8	0,7	1,5	39,0	20,8	10,4	0,7	1,7	38,3	19,6	11,2	0,8	1,5	38,6	20,3	10,0	1,1	1,6
Location crédit-bail immobilier	13,3	4,1	3,5	1,1	1,6	16,2	5,4	4,1	1,1	1,1	25,4	10,7	8,3	0,3	2,6	28,0	12,1	6,3	0,7	1,8
Assurances	16,2	6,4	2,8	0,3	0,9	15,0	6,9	3,1	0,3	1,0	18,1	7,0	5,5	0,3	1,0	17,2	6,8	3,4	0,4	1,7
Organismes financiers	16,7	5,3	2,9	0,2	0,6	16,8	5,7	3,1	0,3	0,8	20,8	5,8	4,3	0,6	1,0	19,2	4,9	2,8	0,6	0,9
Services non marchands	24,8	14,4	5,6	0,5	0,9	26,1	15,5	6,3	0,6	0,7	29,9	17,7	7,1	0,5	0,9	30,6	19,1	6,3	0,6	0,9
Ensemble	**28,2**	**10,7**	**9,2**	**1,2**	**0,8**	**31,2**	**12,0**	**10,8**	**1,0**	**1,7**	**32,5**	**11,5**	**12,1**	**1,2**	**1,9**	**31,1**	**11,5**	**9,9**	**1,8**	**2,0**

EFFECTIFS OCCUPES DES SOUS SECTEURS PAR CATEGORIES SOCIO - PROFESSIONNELLES

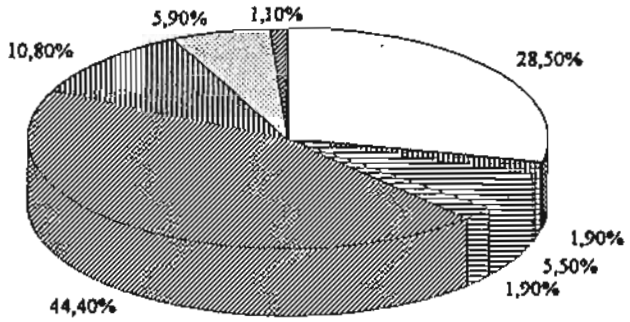
	Commerce de détail et d'accessoires d'équipements d'automobiles		Commerce de détail de carburants et de lubrifiants		Vente et réparation de véhicules automobiles		Réparation de véhicules automobiles	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Non salariés (artisans, commerçants, chefs d'entreprise)	3126	17,3	9788	28,5	30336	12,8	36406	30,8
Cadres	1102	6,1	653	1,9	11613	4,9	1773	1,5
Professions intermédiaires administratives et commerciales	2132	11,8	1889	5,5	30099	12,7	2246	1,9
Techniciens et agents de maîtrise (1)	1319	7,3	653	1,9	14457	6,1	4373	3,7
Employés (administratifs et de commerce)	3867	21,4	15249	44,4	32232	13,6	10283	8,7
Ouvriers qualifiés	3831	31,2	3709	10,8	73158	33,4	40188	34
Ouvriers non qualifiés	2620	14,5	2026	5,9	38394	16,2	22694	19,2
Autres	72	0,4	378	1,1	711	0,3	236	0,2

Source : recensement de la population INSEE 1990

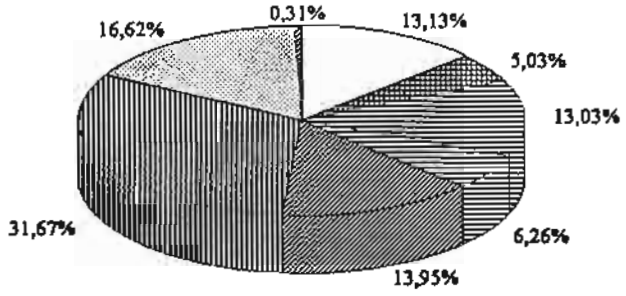
Effectifs occupés par catégories socio professionnelles en 1990 ; secteur du commerce de détail d'accessoires et d'équipements d'automobiles



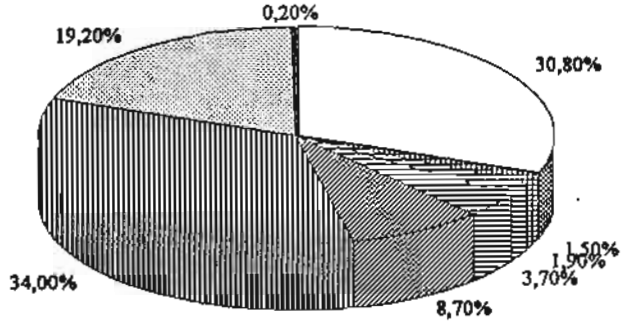
Effectifs occupés par catégories socio professionnelles en 1990 ; secteur commerce de détail de carburants et de lubrifiants



Effectifs occupés par catégories socio professionnelles en 1990 ; secteur de la vente et réparation de véhicules automobiles



Effectifs occupés par catégories socio professionnelles en 1990 ; secteur de la réparation de véhicules automobiles



- Non salariés (artisans, commerçants, chefs d'entreprise)
- Cadres
- Professions intermédiaires administratives et commerciales
- Techniciens et agents de maîtrise (1)
- Employés (administratifs et de commerce)
- Ouvriers qualifiés
- Ouvriers non qualifiés
- Autres

LES CONTRASTES SOUS SECTORIELS A L'OEUVRE : QUELQUES INDICATEURS MOBILISABLES

Une "approche-emploi" au niveau de la branche doit savoir raisonner en termes de spécificités internes, d'autant plus lorsqu'elle apparait effectivement diversifiée, à l'instar du commerce et de la réparation automobile ...

1) L'EVOLUTION DE L'EMPLOI

Indicateurs	Secteurs et sous-secteurs	Réparation et commerce de l'automobile (65)	Commerce de détail, d'accessoires et d'équipements d'automobiles (6501)	Commerce de détail de carburants et de lubrifiants (6502)	Vente et réparation de véhicules automobiles (6503)	Réparation de véhicules automobiles (6506)
Effectifs (en valeur observée et en %)	1982	410980 100	11240 2,7	43960 10,7	203340 49,5	152440 37,1
	1990	407616 100	18072 4,4	34344 8,4	237000 58,1	118200 29
Croissance des effectifs (en %)	Taux de croissance intercensitaire	-0,9	60,8	-21,9	16,5	-22,5
	Taux de croissance annuel moyen	-0,1	6,1	-3	1,9	-3,1

L'évolution de l'emploi ; source : recensements 1982 et 1990, INSEE

LES CONTRASTES SOUS SECTORIELS A L'OEUVRE : QUELQUES INDICATEURS MOBILISABLES

2) LES STRUCTURES DE L'EMPLOI

Indicateurs / Secteurs et sous-secteurs		Réparation et commerce de l'automobile (65)	Commerce de détail, d'accessoires et d'équipements d'automobiles (6501)	Commerce de détail de carburants et de lubrifiants (6502)	Vente et réparation de véhicules automobiles (6503)	Réparation de véhicules automobiles (6506)
Structure des emplois, en %						
Artisans	1982	15,1	3,2	6,1	7,6	28,7
	1990	15,1	2,3	3,5	10,5	29,5
Commerçants	1982	4,4	10,7	36,1	0,3	0,3
	1990	2,8	13,4	23,7	0,3	0,1
Encadrement	1982	2,7	6,8	1,5	4,1	0,9
	1990	3,7	6,1	1,9	4,9	1,5
ETAM et professions intermédiaires	1982	26,1	33,5	37	33,8	12
	1990	29,3	40,5	51,8	32,4	14,3
Ouvriers qualifiés	1982	33,6	30,1	11	37,5	35,1
	1990	31,1	21,2	10,8	33,4	34
Ouvriers non qualifiés	1982	16,3	13,5	6,3	14,5	21,8
	1990	16,1	14,5	5,9	16,2	19,2

Vitesse de transformation de la structure des emplois (en valeur absolue)	$= \Sigma\ [i - j]$ i = part représentée par une CSP en 1990 j = part représentée par une CSP en 1982	8,5	21,2	30,8	10,9	7,6

Les structures de l'emploi ; Source : recensements 1982 et 1990, INSEE

Autres indicateurs relatifs à la structure des emplois

Indicateurs	Secteurs et sous-secteurs	Réparation et commerce de l'automobile (65)	Commerce de détail, d'accessoires et d'équipements d'automobiles (6501)	Commerce de détail de carburants et de lubrifiants (6502)	Vente et réparation de véhicules automobiles (6503)	Réparation de véhicules automobiles (6506)
Taux d'emploi salarié (1)	1982	68,7	57,4	32,7	65,8	85
	1990	65,2	52	26	63,9	82,2
Taux de qualification ouvrière (2)	1982	67,3	69	63,6	72,1	61,7
	1990	65,9	59,4	64,7	67,3	63,9
Taux de salariat (3)	1982	78,7	86,1	57,8	92,1	71
	1990	82,1	84,3	72,8	89,2	70,4
Taux de féminisation	1982	18,7	18,7	34,7	18,8	14
	1990	19	19,3	39,4	17,9	15,1

(1) = Σ agents de maîtrise, techniciens, ouvriers qualifiés, ouvriers non qualifiés / Σ salariés
(2) = Σ ouvriers qualifiés / Σ ouvriers
(3) = Σ salariés / Σ effectifs

Les structures de l'emploi ; Source : recensements 1982 et 1990, INSEE

LES CONTRASTES SOUS SECTORIELS A L'OEUVRE : QUELQUES INDICATEURS MOBILISABLES

3) L'AGE DE LA POPULATION OCCUPEE

Indicateurs / Secteurs et sous-secteurs		Réparation et commerce de l'automobile (65)	Commerce de détail, d'accessoires et d'équipements d'automobiles (6501)	Commerce de détail de carburants et de lubrifiants (6502)	Vente et réparation de véhicules automobiles (6503)	Réparation de véhicules automobiles (6506)
Moyenne d'âge approchée (à partir de résultats analysés par classe d'âge de 5 ans) (en année)	1982	34,5	36	37,4	34,6	33,3
	1990	36	35,1	37,7	35,8	35,9
Evaluation de la part des plus jeunes et des plus vieux (en %)						
Moins de 25 ans	1982	24,5	17,8	16,2	23,7	28,5
	1990	16,4	15,5	12,2	16	18,7
Plus de 55 ans	1982	7,8	7,8	10,5	7,6	7,4
	1990	6,6	5,1	9,4	6,1	7,2

L'âge de la population occupée ; Source : recensements 1982 et 1990, INSEE

LES CONTRASTES SOUS SECTORIELS A L'OEUVRE : QUELQUES INDICATEURS MOBILISABLES

4) LES NIVEAUX D'INSTRUCTION

Indicateurs / Secteurs et sous-secteurs		Réparation et commerce de l'automobile (65)	Commerce de détail, d'accessoires et d'équipements d'automobiles (6501)	Commerce de détail de carburants et de lubrifiants (6502)	Vente et réparation de véhicules automobiles (6503)	Réparation de véhicules automobiles (6506)
Niveaux de diplôme						
Niveau VI et niveau V bis	1982	55,6	58,9	64,8	53,2	55,7
	1990	42	40,8	50,5	40,4	43,1
Niveau V	1982	35,2	28,6	27,1	35,3	35,2
	1990	45,4	41,9	36,2	45,4	45,4
Niveau IV et plus	1982	9,3	12,5	8,2	11,5	5,6
	1990	12,6	17,4	13,3	14,2	8,4
Vitesse d'élévation des niveaux d'instruction (1)		27,1	36,3	28,5	25,6	25,6

(1) $\sum$ [i - j] ; i = part des individus d'un certain niveau de diplôme en 1990
; j = part des individus du même niveau de diplôme en 1982

Les niveaux d'instruction ; source : recensements 1982 et 1990, INSEE

LES CONTRASTES SOUS SECTORIELS A L'OEUVRE : QUELQUES INDICATEURS MOBILISABLES

5) AUTRES ELEMENTS DE CADRAGE ET DE DIFFERENCIATION

Indicateurs	Secteurs et sous-secteurs	Réparation et commerce de l'automobile (65)	Commerce de détail, d'accessoires et d'équipements d'automobiles (6501)	Commerce de détail de carburants et de lubrifiants (6502)	Vente et réparation de véhicules automobiles (6503)	Réparation de véhicules automobiles (6506)
Nombre total d'entreprises	valeur absolue	67236	2744	8639	24253	31600
	%	100	4,1	12,8	36,1	47
Effectifs occupés	valeur absolue	394769	17901	34293	232838	109677
	%	100	4,5	8,7	59	27,8
appréciation du "degré de concentration"	Effectifs occupés moyens par entreprise (1)	5,9	6,5	4	9,6	3,5
Part dans le CA total : 452059 millions de francs (en %)		100	2,7	4,4	83,8	9,1
Rémunérations	Rémunération brute (en million de francs et en %)	34472 100	1484 4,6	2007 6,2	22749 70,1	6231 19,2
	Salaire moyen mensuel estimé (en francs)	8503	8313	7032	9152	7150
Investissements (indicateurs de l'effort d'équipement)	Montant (en million de francs et en %)	7857 100	517 6,6	217 2,8	5635 71,7	1488 18,9
	Investissement moyen par personne (en francs)	19903	28753	6343	24195	13567
Productivité apparente du travail, appréhendable par le ratio : charges de personnel / valeur ajoutée (en %)		71,7	85,2	85,7	70,6	83,8
Poids des salariés à temps partiel (2)		11,1	8	13,3	9,8	13,7

(1) = effectifs occupés / nombre d'entreprise

(2) $\sum$ salariés à temps partiel / $\sum$ effectifs

Autres éléments de cadrage et de différenciation ; source : EAE, 1990, INSEE

REPARTITION DES SALARIES SELON LA CSP (et quelques PCS)
DANS LE SECTEUR DE LA REPARATION ET DU COMMERCE DE L'AUTOMOBILE
ET PAR TAILLE D'ETABLISSEMENT

(en % colonnes)

Tailles / CSP et PCS principales	moins de 20 salariés (1988)	de 20 à 49 salariés (moy. 88/90)	de 50 à 99 salariés (moy. 88/90)	de 100 à 199 salariés (moy. 88/90	200 salariés et plus (moy. 88/90)	Toutes tailles (hors artisans, commerçants et autres)
Chefs d'entreprises	5	3,4	1,4	0,5	0,2	2,1
Cadres (dont cadres commerciaux de PME)	3,3 (1,2)	4,1 (1,5)	5,2 (2,5)	6 (1,9)	17 (4,8)	4,5
Professions intermédiaires administratives et commerciales (dont représentants auprès des particuliers)	9,9 (4,8)	12,9 (7,8)	15 (9,9)	18,4 (11,3)	18,9 (7,1)	8,9
Techniciens et agents de maîtrise	7	7,9	8,9	8,9	7,5	5,2
Employés (dont secrétaires, pompistes et gérants de stations service)	19,7 (4,3)(3,7)	18,3 (3,8)(2,9)	17,8 (3,3) (1,7)	17,7 (2,5)(0,7)	15,8 (3,1)(0,2)	18,7
Ouvriers qualifiés (dont mécaniciens - auto, carrossiers, chauffeurs, magasiniers)	47 (25,2)(11,8)(1,4)(5,4)	45,9 (24,5)(9,6)(1,3)(8,1)	45,3 (23,3)(9,8)(1,1)(9,5)	43,3 (21,2)(9,3)(1,3)(9,7)	36 (14,6)(5,9)(1,4)(9,5)	38
Ouvriers non qualifiés	8	7,1	5,9	4,6	3,5	19,6
Autres	0,1	0,4	0,5	0,6	1,1	100

Source : ESE 1988 / 1990 et recensements de la population INSEE 1982 et 1990

L'OFFRE DE FORMATION

Formations et filières dans le domaine de la Réparation automobile
(Source : ANFA/DEP, 1993)

NIVEAU V

CAP : - Mécanicien en maintenance de véhicules - Option A et B
- Carrossier réparateur
- Peintre en carrosserie

BEP : - Maintenance de véhicule auto
- Carrossier

MC : - Mise au point : électricité et électronique auto
- Réparateur en équipement de moteur diesel
- Mécanicien en circuits oléohydrauliques et pneumatiques
- Aménagement et rénovation des véhicules

CQP : - Préparateur VN/Rénovateur VO

---> Apprentissage : tous diplômes, sauf HC Aménagement et rénovation des véhicules et CQP.

---> Temps plein (Education Nationale et lycées privés) : tous diplômes, sauf CQP.

---> Formation alternée : tous diplômes (sous certaines conditions), dont CQP.

NIVEAU IV

BP : - Réparateur automobile, options A, B, C.
- Carrossier

BT : - Technique et service (dernière session en 1993)

BAC PRO :
- Maintenance automobile - Option Voitures particulières
- Maintenance automobile - Option Véhicules industriels
- Construction et réparation en carrosserie

CQP : - Technicien électronicien automobile
- Réparateur en carrosserie

---> Apprentissage : tous diplômes, sauf CQP

---> Temps plein : BAC Pro et BT

---> Formation alternée : tous diplômes, dont CQP.

NIVEAU III

BTS : - Exploitation des véhicules à moteur
- Moteurs à combustion interne
- Maintenance après-vente automobile, option véhicules particuliers
- Maintenance après-vente automobile, option véhicules industriels

---> Apprentissage : BTS MAVA, option véhicules particuliers

---> Temps plein : tous diplômes

---> Formation alternée : ?

RESULTATS NATIONAUX AUX EXAMENS : APPRENTISSAGE
1989 - 1991 - 1992

Niveau et diplôme	1989			1991			1992		
	Présentés	Reçus	%	Présentés	Reçus	%	Présentés	Reçus	%
NIVEAU V	13467	5400	40,1	11934	5392	47,3	11643	6238	53,6
* CAP	12621	4921	39,0	10807	4688	43,4	9826	5126	52,2
* BEP	69	34	49,3	296	155	52,4	818	401	49,0
* MC	777	445	57,3	831	549	66,1	999	654	65,5
NIVEAU IV	194	51	26,3	593	224	37,8	486	189	38,9
* BP	154	34	22,1	503	172	34,2	449	157	35,0
* BT	40	17	42,5	85	48	56,5	37	32	86,5
* BAC Pro	-	-	-	5	4	80,0	-	-	-
TOTAL GENERAL	13661	5451	39,9	12428	5616	44,8	12129	6427	53,0

RESULTATS NATIONAUX AUX EXAMENS : DIVERS MODES DE FORMATION (ENSEIGNEMENT A DISTANCE, CREDIT-FORMATION, CANDIDATS LIBRES, AUTRES MODES DE FORMATION CONTINUE)
1989 - 1991 - 1992

Niveau et diplôme	1989			1991			1992		
	Présentés	Reçus	%	Présentés	Reçus	%	Présentés	Reçus	%
NIVEAU V	4183	2128	50,9	3759	1799	47,9	3451	1830	53,0
* CAP	3102	1517	48,9	2500	1127	45,1	2165	1138	52,6
* BEP	305	153	50,2	672	315	46,9	784	358	45,7
* MC	776	458	59,0	587	357	60,8	502	334	66,5
NIVEAU IV	326	128	39,3	469	182	38,8	544	270	49,6
* BP	269	100	37,2	386	133	34,4	448	213	47,5
* BT	57	28	49,1	66	42	63,6	96	57	59,4
* BAC Pro	-	-	-	17	7	41,2	-	-	-
NIVEAU III (BTS)*	18	2	11,1	38	20	52,6	43	25	58,1
TOTAL GENERAL	4527	2258	49,9	4266	2001	46,9	4038	2125	52,6

Source : DEP/ANFA, 1993

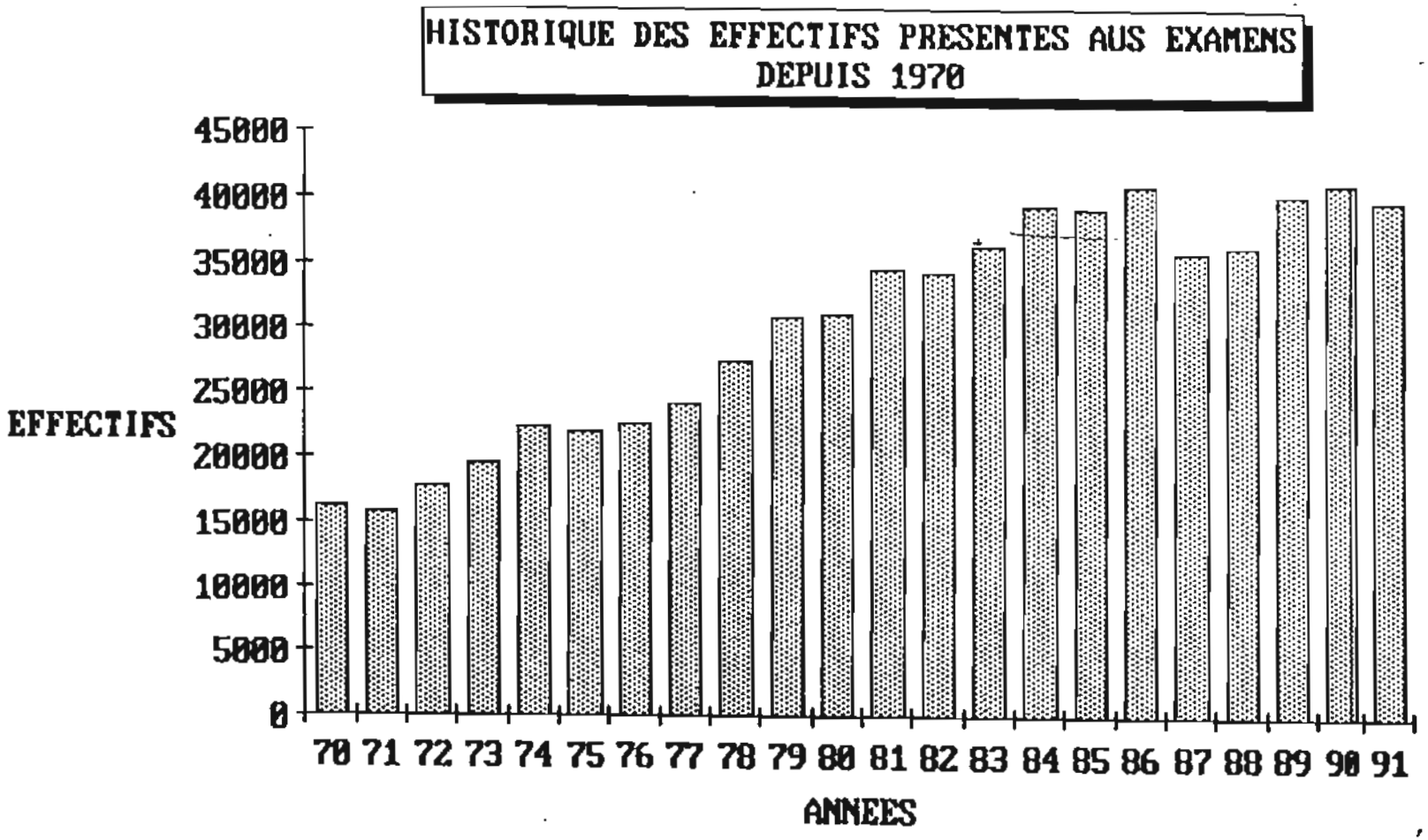
RESULTATS NATIONAUX AUX EXAMENS : TOUS MODES DE FORMATION CONFONDUS
1989 - 1991 - 1992

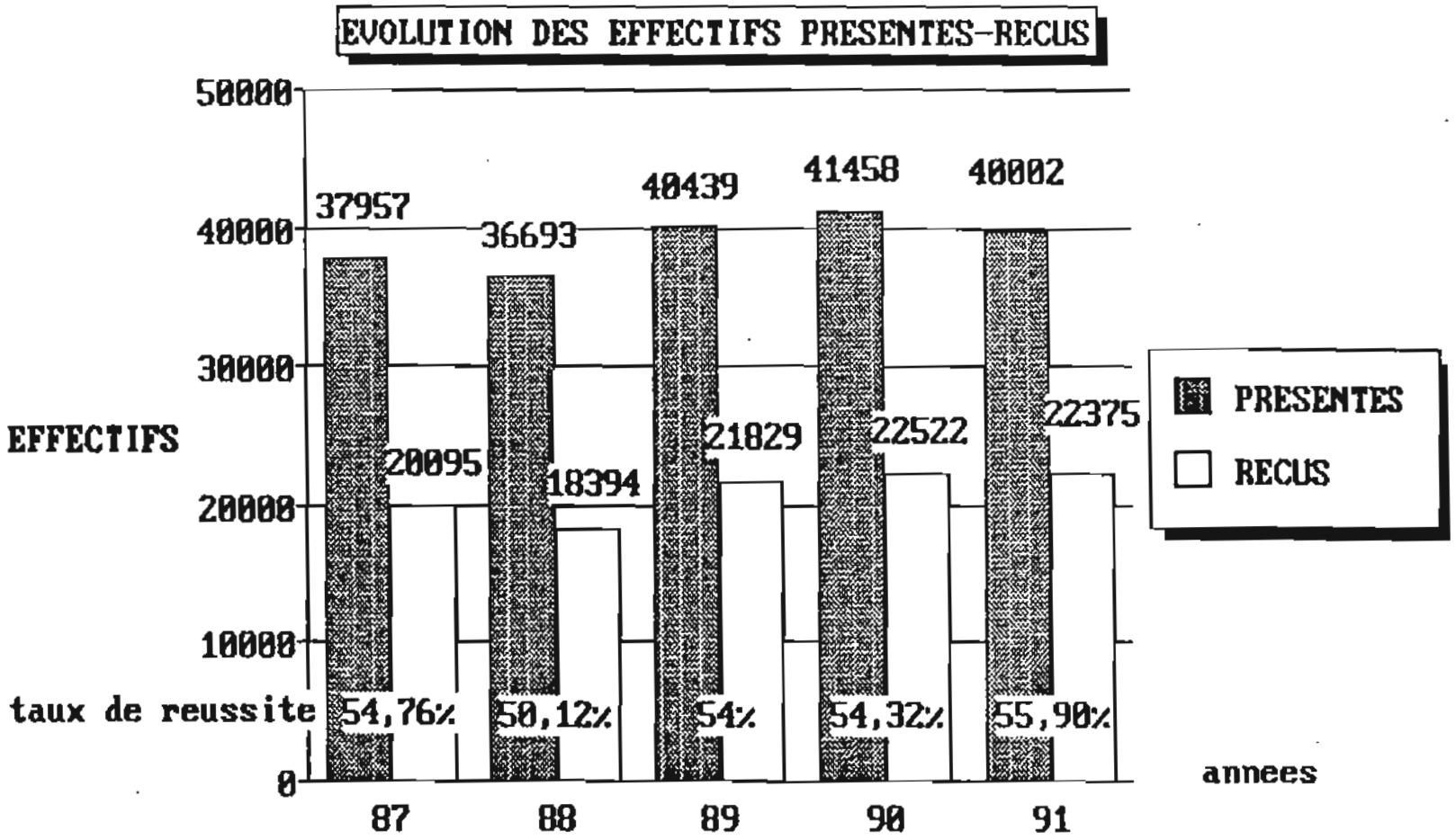
Niveau et diplôme	1989			1991			1992		
	Présentés	Reçus	%	Présentés	Reçus	%	Présentés	Reçus	%
NIVEAU V	36375	20358	56,0	35350	19650	55,6	35391	21750	60,9
* CAP	26578	13471	50,7	23179	12088	52,1	21788	13277	60,9
* BEP	5657	3516	62,1	8177	4774	58,4	9824	5677	57,8
* MC	4140	2501	60,4	3994	2788	69,8	3779	2616	69,2
NIVEAU IV	1839	1033	56,2	2646	1486	56,2	2992	1834	61,3
* BP	409	129	31,5	889	305	34,3	897	370	41,2
* BT	1208	778	64,4	1505	1007	66,9	1380	938	68,0
* BAC Pro	?	?	?	252	174	69,0	715	526	73,6
NIVEAU III (BTS)*	312	208	66,7	471	355	75,4	413	321	77,7
TOTAL GENERAL	38526	21599	56,1	38467	21491	55,9	38796	23725	61,1

RESULTATS NATIONAUX AUX EXAMENS : LYCEES PUBLICS ET PRIVES
1989 - 1991 - 1992

Niveau et diplôme	1989			1991			1992		
	Présentés	Reçus	%	Présentés	Reçus	%	Présentés	Reçus	%
NIVEAU V	18 725	11960	63,4	19657	12459	63,4	20 297	13 502	66,5
* CAP	10 855	7033	64,8	9872	6273 4304	63,5	9797	7013	71,6
* BEP	5283	3329	63,0	7209	1882	59,7	8222	4918	59,8
* MC	2587	1598	61,8	2576		73,1	2278	1628	71,5
NIVEAU IV	1319	1033	64,7	1584	1080	68,2	1962	1375	70,1
* BT	1111	733	66,0	917	917	67,7	1247	849	68,1
* BAC Pro	?	?	?	163	163	70,9	715	526	73,6
NIVEAU III (BTS)*	294	206	70,1	432	335	77,5	370	296	80,0
TOTAL GENERAL	20338	13890	68,3	21673	13874	64,0	22629	15173	67,0

Source : DEP/ANFA, 1993


HISTORIQUE DES EFFECTIFS PRESENTES AUS EXAMENS
DEPUIS 1970
EFFECTIFS
45000
40000
35000
30000
25000
20000
15000
10000
5000
0
70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91
ANNEES


EVOLUTION DES EFFECTIFS PRESENTES-RECUS
50000
40000
30000
20000
10000
0
EFFECTIFS
taux de reussite
37957
36693
40439
41458
40002
20095
18394
21829
22522
22375
54,76%
50,12%
54%
54,32%
55,90%
87
88
89
90
91
annees
PRESENTES
RECUS

SITUATION DES SORTANTS DE L'APPRENTISSAGE (1992) PAR NIVEAUX DE DIPLOME : EFFECTIFS EN POURCENTAGE ET HORS SERVICE NATIONAL

Situation	Diplôme					
	Sans diplôme ou BEPC	une partie du CAP	CAP	BEP	BAC Pro, BP, BTS	
Emploi stable	27,2	29,9	43,6	32,7	48,8	35,5
Emploi précaire	12,3	16,3	13,7	11,5	18,6	13,8
Installé à son compte, aide familiale, engagé dans l'armée	5,5	2,4	2,9	3,8	2,3	3,6
Mesures jeunes	14,0	16,0	18,4	32,7	16,3	16,9
Chômage	35,3	33,3	17,1	15,4	9,3	25,8
Inactivité	5,7	2,0	4,3	3,8	4,6	4,3
	100	100	100	100	100	100

SITUATION DES SORTANTS DES LYCEES (1990) PAR NIVEAUX DE DIPLOME : EFFECTIF EN POURCENTAGE ET HORS SERVICE NATIONAL

Situation	Diplôme				
	Sans diplôme ou BEPC	CAP	BEP	BAC (BT)	
Emploi stable	18,6	26,0	26,1	24,3	24,3
Emploi précaire	25,7	26,5	32,4	47,4	34,0
Installé à son compte, aide familiale, engagé dans l'armée	5,8	4,8	1,7	3,0	3,7
Mesures jeunes	21,7	19,2	18,5	9,6	16,6
Chômage	24,2	20,7	15,1	11,5	17,2
Inactivité	4,0	2,8	6,2	4,1	4,2
	100	100	100	100	100

Source : Enquête IVA traitée par le CEREQ.

SITUATION DES SORTANTS DE L'APPRENTISSAGE (1992) PAR SPECIALITES DE FORMATION : EFFECTIFS EN POURCENTAGE, HORS SERVICE NATIONAL ET SITUATIONS DIVERSES*

Situation	Spécialités de formation					
	Peinture	Carrosserie	Mécanique	Electricité	Commerce	
Emploi stable	37,8	37,2	35,9	47,3	40,0	36,9
Emploi précaire	20,0	13,1	14,6	10,9	10,7	14,3
Mesures jeunes	12,2	14,7	19,0	25,4	10,7	17,6
Chômage	27,4	33,6	25,0	10,9	36,0	26,7
Inactivité	5,6	1,3	5,4	5,4	2,6	4,5
	100	100	100	100	100	100

Source : Enquête IVA traitée par le CEREQ.

* à son compte, aide familial, engagé dans l'armée.

SITUATION DES SORTANTS DES LYCEES (1990) PAR SPECIALITES DE FORMATION : EFFECTIFS EN POURCENTAGE ET HORS SERVICE NATIONAL

Situation	Spécialités de formation					
	Peinture	Carrosserie	Mécanique	Electricité	Commerce*	
Emploi stable	40,6	23,2	22,9	28,0	31,8	24,3
Emploi précaire	23,6	28,8	33,7	39,5	32,9	34,0
A son compte, aide familial, engagé dans l'armée	13,2	3,3	2,7	7,3	-	3,7
Mesures jeunes	9,4	20,9	17,6	13,1	-	16,6
Chômage	10,4	20,6	19,3	5,3	31,8	17,2
Inactivité	2,8	3,2	3,8	6,8	3,5	4,2
	100	100	100	100	100	100

Source : Enquête IVA traitée par le CEREQ.

* Il s'agit des CAP ayant trait à la distribution des accessoires et équipements de l'automobile, préparant notamment aux métiers de magasinage.

JPC/CB/1990

SORTANTS DE 1986 QUI SONT EN 1986 (EN "PREMIER EMPLOI") OU EN 1989 (EN "DERNIER EMPLOI") DANS LA REPARATION AUTOMOBILE, PAR NIVEAUX DE FORMATION : EFFECTIFS EN VALEUR ABSOLUE ET EN POURCENTAGE

Niveaux de formation	1986	1989
Niveau 3	109 (1,3)	96 (1,2)
Niveau 4	1495 (17,9)	1491 (18,0)
Niveau 5	4499 (53,8)	4913 (59,5)
Niveau 6 - 5 bis	2252 (26,9)	1762 (21,3)
	8355 (100)	8262 (100)

Source : Enquête de cheminement du CEREQ.

JPC/CB/REPARA

- Principales données 1989 - Activités économiques (Niveau 100)

ACTIVITES ECONOMIQUES (1)		Nombre d'entrepr. (2)	Nombre de salariés (3)	Dép. cons. (millions de francs) (4)	Taux de particip. financière (5)	Nombre de stagiaires (6)	Ratio 6/3 (7)	Heures de stages (milliers) (8)	Durée moyenne des stages (9)
Industrie laitière	36	482	82 576	219	2,30	24 878	30,1	913	36,[illegible]
Fabrication de conserves	37	319	29 149	53	1,68	6 538	22,4	217	33,[illegible]
Boulangerie, pâtisserie	38	836	32 371	39	1,37	3 323	10,3	86	25,[illegible]
Travail du grain	39	661	51 206	153	2,32	15 160	29,6	620	40,9
Fabrication de produits alimentaires divers	40	386	42 627	151	2,57	14 246	33,4	576	40.4
Fabrication de boissons et alcools	41	357	42 974	144	2,29	11 389	26,5	531	46,6
Transformation du tabac	42	3	6 395	13	1,32	2 090	32,7	130	62,3
Industrie des fils et fibres artificiels et synthétiques	43	8	4 817	41	5,96	2 444	50,7	189	77,5
Industrie textile	44	1 855	170 196	290	1,76	29 757	17,5	1 311	44,1
Industrie du cuir	45	403	21 596	29	1,47	2 234	10,3	92	41,2
Industrie de la chaussure	46	330	42 538	57	1,53	5 332	12,5	289	54,1
Industrie de l'habillement	47	1 633	110 277	134	1,48	10 724	9,7	662	61,7
Travail mécanique du bois	48	1 409	62 570	81	1,36	5 776	9,2	254	43,9
Industrie de l'ameublement	49	902	53 021	72	1,41	5 963	11,2	185	[illegible]
Industrie du papier et du carton	50	748	92 553	253	2,19	22 163	23,9	962	43,4
Imprimerie, presse, édition	51	2 324	138 576	340	1,72	22 683	16,4	880	38,8
Industrie du caoutchouc	52	221	80 508	359	3,79	26 601	33,0	1 895	71,2
Transformation des matières plastiques	53	1 193	106 286	238	2,08	23 201	21,8	1 005	43,3
Industries diverses	54	867	59 238	114	1,75	10 209	17,2	432	42,3
Ind. de mise en oeuvre du bât. et du génie civil et agricole	55	12 921	669 219	980	1,38	75 480	11,3	3 405	45,1
Récupération	56	330	11 216	16	1,27	982	8,8	32	32,2
Commerce de gros alimentaire	57	3 806	174 738	304	1,53	28 625	16,4	997	34,8
Commerce de gros non alimentaire	58	3 355	191 066	424	1,77	38 835	20,3	1 725	44,4
Commerce de gros interindustriel	59	4 849	247 792	702	2,06	63 220	25,5	2 322	36,7
Intermédiaires de commerce	60	584	37 754	115	2,08	11 950	31,7	366	[illegible]
Commerce de détail d'aliment. gén. de grande surface	61	1 823	217 680	339	1,89	68 818	31,6	1 688	24,[illegible]
Commerce de détail alim. de proximité ou spécialisé	62	1 874	145 828	235	1,85	28 423	19,5	911	32,0
Commerce de détail non alimentaire et non spécialisé	63	213	59 925	120	2,12	19 914	33,2	607	30.5
Commerce de détail non alimentaire spécialisé	64	4 308	196 947	332	1,83	43 367	22,0	1 174	27,1
Réparation et commerce de l'automobile	65	3 905	154 049	323	1,85	31 614	20,5	1 224	38,7
Réparations diverses	66	170	10 219	21	2,06	2 885	28,2	110	38,1
Hôtels, cafés, restaurants	67	3 402	188 563	294	1,76	35 984	19,1	1 131	31,4
Transports ferroviaires	68	7	206 457	1 804	6,91	190 228	92,1	9 478	49.8
Transports routiers, urbains, par conduite	69	3 876	243 430	658	2,50	74 543	30,6	2 870	38,[illegible]
Navigation intérieure	70	22	2 026	3	1,24	301	14,9	11	36,6

PRATIQUES DE FORMATION DANS LA REPARATION AUTOMOBILE

Années	Nbre salariés (1)	Nbre stagiaires (2)	2/1	Heures stages (4) x 1000	4/1	Toutes activités 4/1	Effort financier Réparation	Effort financier Toutes activités
80 81	180.000	33.300	18,0	1090	6,1	9,8	1,28	1,83
81 82	179.060	27.419	15,0	948	5,3	9,9	1,24	1,88
82 83	176.943	30.760	17,4	990	5,6	10,2	1,26	1,96
83 84	165.068	32.286	19,6	1099	6,7	10,9	1,46	2,14
84 85	164.153	30.250	18,4	1108	6,7	11,5	1,45	2,17
85 86	156.439	30.483	19,5	1064	6,8	11,9	1,45	2,24
86 87	153.015	29.878	19,5	1100	7,2	12,1	1,46	2,33
87 88	149.949	29.987	20,0	1124	7,5	12,6	1,71	2,51
88 89	148.166	39.931	27,0	1492	10,1	13,8	1,87	2,74
89 90	155.110	32.278	20, 8	1241	8,0	14,4	1,84	2,89

Source : Déclarations 24.83 traitées par le CEREQ.

JPC/CB/FORMA

ACCES AUX STAGES DE FORMATION DES CATEGORIES SOCIO-PROFESSIONNELLES (EN CINQ POSTES) AU SEIN DE L'ENSEMBLE DES ACTIVITES ET DE LA REPARATION AUTOMOBILE EN 1990 (effectifs en pourcentage)

CSP	Ensemble des activités			Réparation automobile		
	Effectifs salariés	Effectifs en formation	Différentiel	Effectifs salariés	Effectifs en formation	Différentiel
Ouvriers non qualifiés	13,4	5,5	- 7,9	8,2	3,4	- 4,8
Ouvriers qualifiés	28,7	22,5	- 6,2	37,9	39,4	+2
Employés	28,2	25,0	- 3,2	29,2	22,2	-7
Techniciens et Agents de maîtrise	16,9	27,4	+ 10,5	15,4	22,0	+6,6
Ingénieurs/Cadres	12,8	19,6	+6,8	9,3	13,2	+3,9
	100,0	100,0	100	100	100	-

Source : Déclarations 24.83 traitées par le CEREQ

JPC/CB/STAGES

PRATIQUES DE FORMATION SELON LA TAILLE DE L'ENTRPRISE ET LA CATEGORIE D'EMPLOI
EFFECTIFS ET TAUX DE STAGIAIRES - ANNEE 1991 -

		Ouvriers non qualifiés		Ouvriers qualifiés		Employés		AM et Techniciens		Ingénieurs Cadres		TOTAL	
		Effectifs Salariés	Tous secteurs	Effectifs	Tous secteurs	Effectifs	Tous secteurs	Effectifs	Tous secteurs	Effectifs	Tous secteurs	Effectifs	Tous secteurs
10 à 19	R	1811	6,35	8795	10,56	6494	8,38	1940	22,68	2158	10,52	21198	10,64
	T		1,71		3,82		7,28		11,85		11,28		6,43
20 à 49	R	4548	6,44	21729	24,68	17480	18,68	8461	33,83	5234	26,06	57452	22,89
	T		3,81		7,70		11,80		20,61		20,42		11,31
50 à 499	R	3124	8,19	17089	30,56	15433	19,87	9026	33,50	3779	41,33	48451	27,10
	T		10,48		18,23		24,58		39,63		43,07		25,01
500 à 1999	R	193	9,33	2878	36,3	3543	35,82	2193	58,41	1616	65,78	10418	44,86
	T		15,9		31,10		36,76		54,94		59,60		38,97
2000	R	2487	25,65	5948	41,09	617	54,62	1333	58,39	1138	72,93	11523	43,63
	T		23,45		47,24		45,75		68,13		68,22		52,11
TOUTES TAILLES	R	12163	10,85	56434	26,58	43567	19,47	22953	36,54	13925	36,24	149042	25,65
	T		13,27		25,34		28,61		52,14		48,72		32,23

Source : CEREQ, Traitements des 24.83

RB/CB/PRATIQUE