



Note, Qualification Informaticien des services de l'automobile

1- Demande de la CPN

Lors de la commission paritaire nationale du 14 décembre 2005, dans le contexte de la remise à jour annuelle du RNC, il a été évoqué l'absence, dans les nouveaux dispositifs de branche, de prise en compte des besoins spécifiques en matière d'informatique appliquée aux services de l'automobile. Le Président de la CPN a souhaité qu'un examen technique de cette question soit réalisé (courrier daté du 05 janvier 2006). Les présidents de l'ANFA ont répondu favorablement à cette requête en proposant la réalisation d'une note pour la CPN du mois de février (courrier du 12 janvier 2006). L'observatoire a été saisi de ce dossier.

2- Proposition de l'observatoire

La CPN souhaite disposer d'une analyse de la situation lui permettant d'évaluer la pertinence de la mise en place d'une qualification « informaticien des services de l'automobile ». Or, l'observatoire ne disposait pas, lors de la formulation de cette demande, de suffisamment d'éléments concrets lui permettant d'émettre un avis sur la pertinence de cette qualification pour la CPN du mois de février.

Seules des structures de taille importantes (de type filiales, succursales ou groupes de distribution automobile) sont concernées par l'emploi des informaticiens. C'est pourquoi, pour réaliser cette étude d'opportunité, nous avons proposé de développer une investigation auprès d'une dizaine de groupes de distribution en sollicitant le groupe de travail veille RH (composé notamment de l'ensemble des conseillers entreprise)¹.

La proposition méthodologique comprenait deux étapes :

- La première étape a visé à identifier l'existence de poste d'informaticien dans les entreprises et à recueillir quelques informations à leur sujet (principales activités, qualification actuelle...). Pour cela nous avons construit un questionnaire relativement court pouvant être administré au moyen d'un entretien téléphonique.
- Il s'agissait dans un second temps, de qualifier la nature des activités réalisées par ces professionnels et d'évaluer dans quelle mesure une spécificité automobile était requise pour les exercer. Pour se faire,

¹ Ce groupe de veille a été constitué en 2001, pour analyser le développement des groupes de distribution automobile. Depuis 2004, ses travaux se poursuivent en se centrant la gestion des ressources humaines.

lorsque des postes d'informaticiens étaient identifiés dans les groupes interrogés, un entretien en face à face avec les informaticiens de l'entreprise était réalisé par l'enquêteur du groupe veille. Il disposait d'un guide d'entretien construit à cet effet.

Cette proposition a été présentée et discutée lors de la réunion du Groupe Emploi Formation (GEF) le 25 janvier dernier. La période d'investigation s'est étalée du 10 février au 24 mars 2006. Le traitement et l'analyse des résultats ont été réalisés au sein de l'observatoire lors des semaines 13 et 14. Cette note présentant les résultats est produite par l'observatoire pour la CPN du mois d'avril.

3- Les résultats de l'étude

15 groupes interrogés pour une population de 18 informaticiens recensés :

Les interlocuteurs de 15 groupes de distribution automobile ont été interviewés. Parmi ceux-ci, 7 groupes sont multirégionaux et 7 sont régionaux. Sur les 15 groupes rencontrés, 13 ont opté pour le multimarquisme. Ils représentent 164 sites en France et 6 314 salariés.

12 groupes sur 15 disposent d'au moins 1 informaticien. Sur cet échantillon indicatif, nous avons recensé 18 informaticiens. Ils se répartissent de la manière suivante : 7 groupes emploient un informaticien, 4 groupes disposent de 2 informaticiens, et 1 groupe a mis en place un service informatique composé de 3 personnes. Les informations sur ces professionnels ont été recueillies auprès du premier interlocuteur de l'intervieweur (10 DAF ou RH), mais également directement auprès des informaticiens en poste. Ainsi 10 personnes occupant une fonction informatique ont pu être interrogées.

Les postes occupés par les informaticiens sont caractérisés par la diversité de leur appellation :

- 5 responsables informatiques
- 1 responsable des systèmes d'information
- 1 coordinateur service informatique
- 1 cadre expert qui exerce également la fonction de responsable qualité
- 1 informaticien réseau/internet
- 1 informaticien responsable SIR 2004-Peugeot
- 1 gestionnaire informatique
- 2 assistants du responsable des systèmes d'information
- 1 technicien confirmé informaticien
- 1 Directeur Administratif et Financier qui occupe également la fonction d'informaticien

Une variété des parcours des informaticiens : - Au niveau de la formation initiale

Sur 15 répondants, 9 possèdent une formation initiale (ou reconversion) dans l'informatique : 5 BTS (BTS informatique de gestion et informatique industrielle), 1 licence, 1 DESS, 1 école d'ingénieur généraliste, 1 reconversion ANPE. Les 5 autres répondants : 5 possèdent une formation dans la gestion ou la comptabilité, 1 personne est titulaire d'un CAP mécanique automobile et 1 autre a fait l'école de vente Renault

- Au niveau de l'expérience professionnelle

Les 9 personnes possédant une formation en informatique ont une expérience en informatique (soit en SS2I, BTS en alternance, autres sociétés).

Celles qui ne possèdent pas de formation initiale spécifique étaient déjà embauchées dans le groupe en tant que comptable, secrétaire, vendeur. Ce sont pour la plupart des personnes autodidactes et passionnées d'informatique.

Des informaticiens polyvalents

La majorité des groupes emploie 1 voire 2 informaticiens. Ces derniers réalisent des activités variées qui renvoient à des registres de complexité différents :

- *Gestion du parc informatique* : commande et achat de matériel, installation des nouveaux postes de travail, maintenance, hotline, dépannage, téléphonie ;
- *Gestion des réseaux et des serveurs* : suivi, administration, gestion, mise en réseau, installation et dépannage du réseau, sauvegarde, gestion d'exploitation des systèmes, conception et architecture, migration des systèmes ;
- *Développement des applications informatiques* : création, maintenance, évolution, développement ;
- *Internet, Messagerie* : modification du site web, gestion du site (interface avec la société informatique), webmaster ;
- *Suivi des Utilisateurs* : dépannage, suivi, hotline, formation (notamment pour les vendeurs) ;
- *Veille technologique*

Les informaticiens gèrent également l'interface entre les constructeurs et les utilisateurs. L'organisation du travail réclame une polyvalence importante de ces professionnels. Les activités recensées recouvrent les activités classiques d'un informaticien.

Pas de spécificités automobiles pour les informaticiens employés dans les groupes de distribution automobile

Seuls 2 groupes sur les 15 interrogés estiment qu'une spécialisation automobile leur semble nécessaire. Ils mettent en avant :

- l'importance de la transversalité du poste : l'informaticien travaille avec tous les services et sur des applications spécifiques à l'automobile
- l'intervention sur les appareils de diagnostic nécessite quelques connaissances en mécanique.

La première explication semble peu justifiée car quelque soit le domaine d'activité de l'entreprise, l'informaticien se doit de travailler sur des applications spécifiques.

Les autres groupes considèrent que cette spécialisation n'est pas nécessaire :

- les compétences informatiques sont transférables d'un univers professionnel à un autre(5)
- une adaptation à l'environnement automobile suffit, notamment aux logiciels constructeurs (3)
- les dispositions formatives et professionnelles de la personne permettent une adaptation rapide(1)

Le recours à des stages courts en formation continue démontre une absence de spécificités automobiles pour les informaticiens.

Dans un groupe, les informaticiens ont bénéficié d'une intégration dans la société sur une période 6 mois. Les formations dispensées sont des formations courtes, principalement orientées sur les applications des constructeurs (logiciels, SIR 2004, Renault net)

14 groupes sur 15 font appel à la sous-traitance

Certains groupes précisent que les prestataires doivent être agréés par le constructeur. D'autres ont également recours au constructeur pour la maintenance des logiciels de la marque. Les prestataires assurent quelque fois le développement de site internet mais les opérations les plus fréquentes sont les achats de logiciels et la maintenance. Un informaticien d'un groupe travaille chez le prestataire.

Généralement l'informaticien gère à la fois le software et le hardware avec l'appui du prestataire ou du constructeur. Pour les groupes qui ne disposent pas d'informaticien en interne, le travail est partagé entre le constructeur et le prestataire. Des personnes en interne viennent également en aide aux utilisateurs lorsque ces derniers rencontrent des soucis.

Des classifications pas toujours adaptées aux responsabilités des personnes :

La répartition des 16 postes décrits se compose de 5 cadres, 7 agents de maîtrise et 4 employés (de l'échelon 6 à cadre III).

Parmi les cadres : 2 responsables Informatiques, 1 Responsable des Systèmes Informatiques, 1 cadre expert, 1 DAF

Parmi les agents de maîtrise : 2 assistants au RSI, 2 responsables informatiques, 1 informaticien responsable SIR 2004, 1 gestionnaire informatique, 1 technicien réseau expert.

Parmi les employés : 1 responsable informatique, 1 informaticien réseau, 1 technicien confirmé expert. Parmi ceux-ci, 3 sont autodidactes en informatique (CAP ou bac compta, expériences professionnelles) et 1 possède un DESS (avec expérience dans une SS2I).

4 embauches prévues dans 4 groupes dont 3 employant déjà des informaticiens

Le groupe n'embauchant pas d'informaticien est en cours de recrutement. Il examine actuellement la candidature d'une personne titulaire d'un DUT et d'une licence. Il lui proposerait un poste pour assurer le suivi de l'informatique de la

partie administrative et le suivi du matériel de l'atelier. Il prévoit de la recruter en tant qu'employé, échelon 7 ou 8.

Un groupe souhaite recruter une personne ayant un niveau bac scientifique, familiarisée avec l'informatique pour assurer la maintenance. Il lui conférerait le statut d'employé. Un groupe prévoit le recrutement d'un stagiaire en 2006 pour soulager l'informaticien en poste et une embauche en 2007. Un groupe embauchant deux informaticiens prévoit de recruter un responsable informatique pour manager l'équipe et développer des projets informatique. Il souhaite recruter un bac+2 avec une expérience en informatique auquel il attribuerait le statut de cadre, niveau III.

4- Conclusion

L'étude menée sur cet échantillon indicatif composé de 15 groupes de distribution automobile représentant une population de 18 informaticiens met en évidence une absence de spécialisation automobile pour les informaticiens. Seules une adaptation à l'environnement automobile et une appropriation des applications des constructeurs apparaissent nécessaire. Les activités exercées par les informaticiens renvoient à des registres de complexité différents et réclament une polyvalence importante.

La nature et la quantité des emplois d'informaticiens ne paraissent pas légitimer la création d'une qualification dans le RNQSA. L'usage de la catégorie Z semble donc la plus appropriée pour ces emplois.