



Note pour la CPN du 27 novembre 2007

Etude d'opportunité pour la création de
nouvelles qualifications relatives aux
activités d'assistance des services
commerciaux.

« Secrétaire de livraison »
« Assistant(e) marketing »
« Assistant(e) de gestion de distribution
automobile » .

SOMMAIRE

| | |
|---|----|
| Demande de la CPN du 13 février 2007 | 3 |
| Méthodologie | 3 |
| Enquête qualitative | 3 |
| Enquête quantitative | 4 |
| Résultats | 5 |
| Guide de lecture d'une représentation graphique : Analyses Factorielles de Correspondances : | 5 |
| 4 pôles d'activités des métiers de l'assistance commerciale automobile | 8 |
| Cœur de métier de chaque pôle d'activité. | 8 |
| Identification des métiers | 9 |
| Métiers généralistes | 9 |
| Métiers faiblement spécialisés | 9 |
| Métiers spécialisés | 9 |
| Métiers fortement spécialisés | 10 |
| Estimation quantitative | 12 |
| Fiches Métiers | 13 |
| Fiche Métier : Secrétaire de livraison et de distribution | 14 |
| Contenu du métier | 14 |
| Profil | 14 |
| Fiche Métier : secrétaire de Livraison (comptabilité des véhicules et logistique) | 16 |
| Contenu du métier | 16 |
| Profil | 16 |
| Critères de lisibilité du RNQSA | 18 |
| Homogénéité du RNQSA | 18 |
| Identité des qualifications professionnelles | 18 |
| Spécificité des métiers des services de l'automobile | 18 |
| Historique | 19 |
| Spécificité au regard des référentiels des activités professionnelles des diplômes existants | 19 |
| Spécificité au regard des définitions des métiers du ROME (Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois) de l'ANPE. | 20 |
| Importance quantitative des qualifications | 21 |
| Pérennité des qualifications | 21 |
| Conclusion | 22 |
| Annexe : les 26 activités | 23 |

DEMANDE DE LA CPN DU 13 FEVRIER 2007

Dans le cadre de l'actualisation annuelle du Répertoire National des Qualifications des Services de l'Automobile (RNQSA), la CPN du mois de février 2007 a jugé opportun de réfléchir à la création de qualifications relatives aux activités de l'assistance des services commerciaux pour les services de l'automobile et plus précisément des métiers de secrétariat liées à la livraison de véhicules, à l'assistance au marketing et à la gestion de distribution automobile. La demande émane de la centrale syndicale CFE-CGC. L'observatoire prospectif des métiers et des qualifications a été saisi pour la réalisation d'une étude sur ces métiers. L'observatoire s'est engagé à présenter les résultats de cette étude pour la CPN du 27 novembre 2007.

METHODOLOGIE

Comme il a été précisé lors de la commission observatoire du 13 juin 2007 l'ambiguïté de l'analyse des métiers du secrétariat est liée à l'importante diversité de la répartition des activités selon les établissements : nous avons constaté que des individus ayant la même dénomination de métier pouvaient avoir des activités très dissemblables selon notamment la taille de l'établissement.

Ce constat se vérifie dans l'ensemble des secteurs d'activité : « *Le métier de secrétariat recouvre un ensemble de situations multiformes aux contours fluctuants selon les caractéristiques des environnements professionnels et selon les singularités individuelles puisque sa finalité est de seconder une équipe de spécialistes* ». ¹

Au regard de ces difficultés, l'enquête a donc nécessité un déroulement en deux temps.

Enquête qualitative

- Visite de deux concessions : Citroën Vitry (35) et Renault Clisson (44). Interrogation des Chefs de Vente et Secrétaire de Livraison.
- Interrogation d'une trentaine de vendeurs en formation CQP Vendeur Automobile (entretien de groupe) sur l'organisation de l'assistance commerciale dans leur entreprise.
- Analyse d'une cinquantaine d'annonces ANPE et de cinq CV non nominatifs.
- Analyse de fiches de postes fournies par la CFE-CGC ou des entreprises interrogées.

¹ CEREQ/BIPE : De l'assistante à la secrétaire, l'évolution d'une profession – La documentation française 2000 cité par Véronique Anselin in dossier de renouvellement du CQP SMA 2000.

Ce volet qualitatif de l'enquête a permis de dégager 180 tâches de secrétariat commercial dans les concessions automobile. L'observatoire a mené une analyse de contenu des 180 tâches et les a requalifiées en 26 activités.

Enquête quantitative

L'objectif étant d'interroger des entreprises disposant de services commerciaux, il était ici inutile d'interroger la totalité des entreprises des Services de l'Automobile. L'observatoire s'est donc concentré sur le cœur de cible : les concessions (distributeur agréés) filiales et succursales.

La base de donnée de concessionnaires utilisée provient de l'entreprise Sales Factory. Cette base de donnée qualifiée avait été achetée par l'ANFA et le GNFA à l'occasion d'une enquête sur le recrutement des vendeurs automobile en 2004. Outre son exhaustivité, l'intérêt de cette base réside dans sa qualification et permet notamment d'identifier le nom de la personne à interroger (ce qui permet de passer le filtre des standards).

400 concessions ont été contactées par téléphone en septembre 2007 par l'institut TMO-Régions (groupe CSA) sur la base d'un échantillonnage aléatoire. Ce qui représente un peu plus de 10% des concessions françaises de véhicules particuliers.

400 chefs de vente de concessions automobile ont été interrogés sur la répartition des 26 pôles d'activités identifiés dans le volet qualitatif.

Cette méthode permet ainsi de qualifier un métier non sur une dénomination supposée mais sur un ensemble d'activités réelles. Si elle permet de définir finement les activités des métiers du secrétariat des services commerciaux des concessions automobiles, l'analyse qui en résulte est par contre plus complexe qu'une analyse par dénomination de métier.

RESULTATS

L'intégralité des concessions interrogées dispose d'au moins une personne en charge d'activités de secrétariat des services commerciaux automobile :

- Sur 400 concessions interrogées, 88% (353) disposent d'assistant(e)s spécifiquement dédiées aux services commerciaux automobile .
- 12% des établissements (47), de taille souvent plus modeste que les précédentes, disposent d'assistant(e)s et secrétaires polyvalentes non dédiées spécifiquement aux services commerciaux (Secrétariat du secteur Vente et Après-vente).

Ces 353 établissements disposent de 645 assistant(e)s spécifiquement dédiées au pôle vente ; soit en moyenne 2 assistant(e)s par établissement.

Aux 645 assistant(e)s dédiées au pôle vente, il faut ajouter 119 assistant(e)s qui travaillent partiellement sur le pôle vente (vente et après-vente)

Guide de lecture d'une représentation graphique : Analyses Factorielles de Correspondances :

Comme il a été précisé, l'analyse des métiers par l'activité est plus complexe qu'une analyse par « dénomination de métier » : une représentation graphique est nécessaire pour apprécier les contours des métiers au regard des activités pratiquées en entreprise.

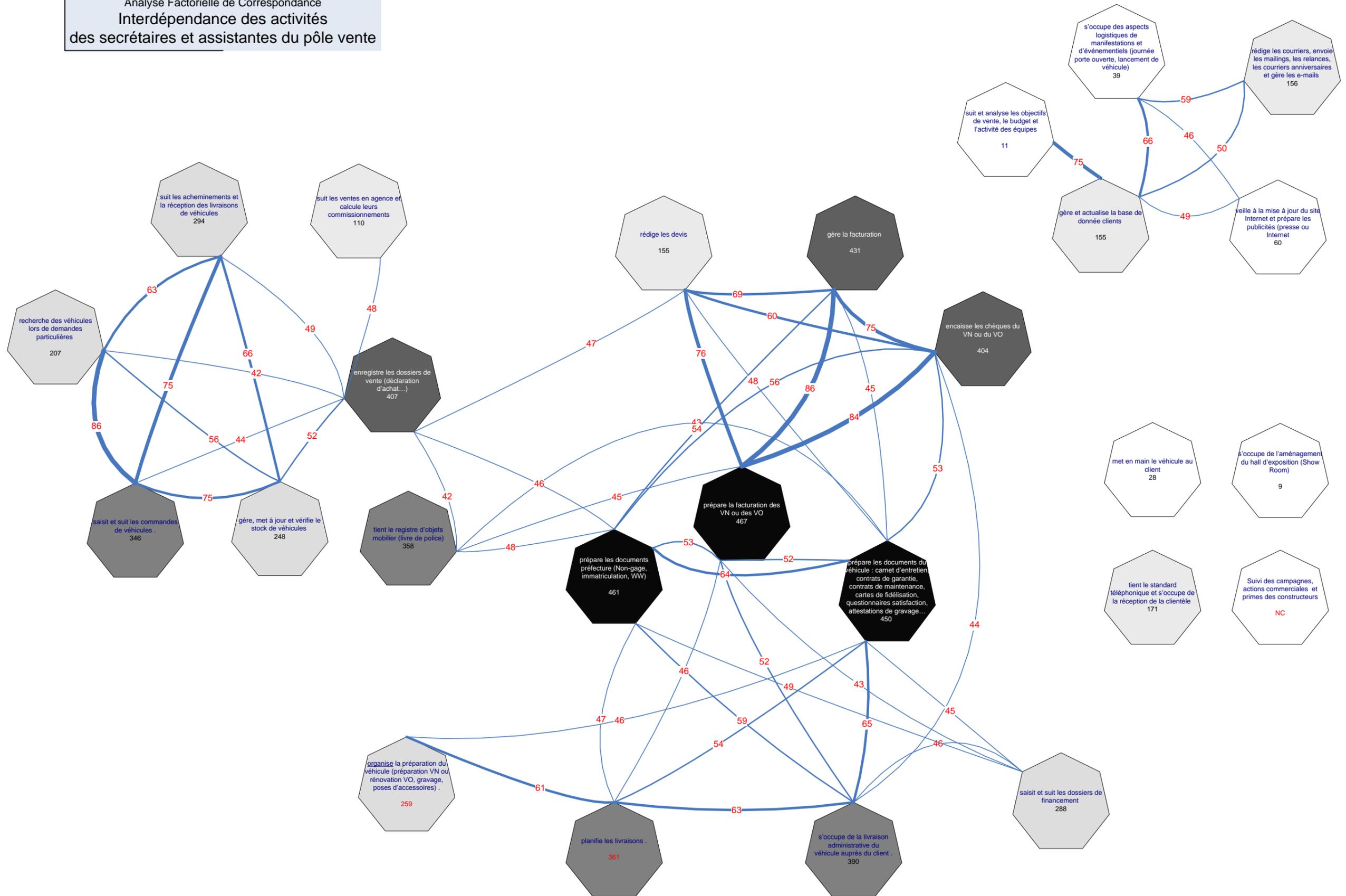
La représentation graphique proposée est issue d'une Analyse Factorielle de Correspondance (AFC) qui permet de mesurer les liens entre les activités :

Dans les schémas suivants, chaque heptagone représente une activité du secrétariat commercial.

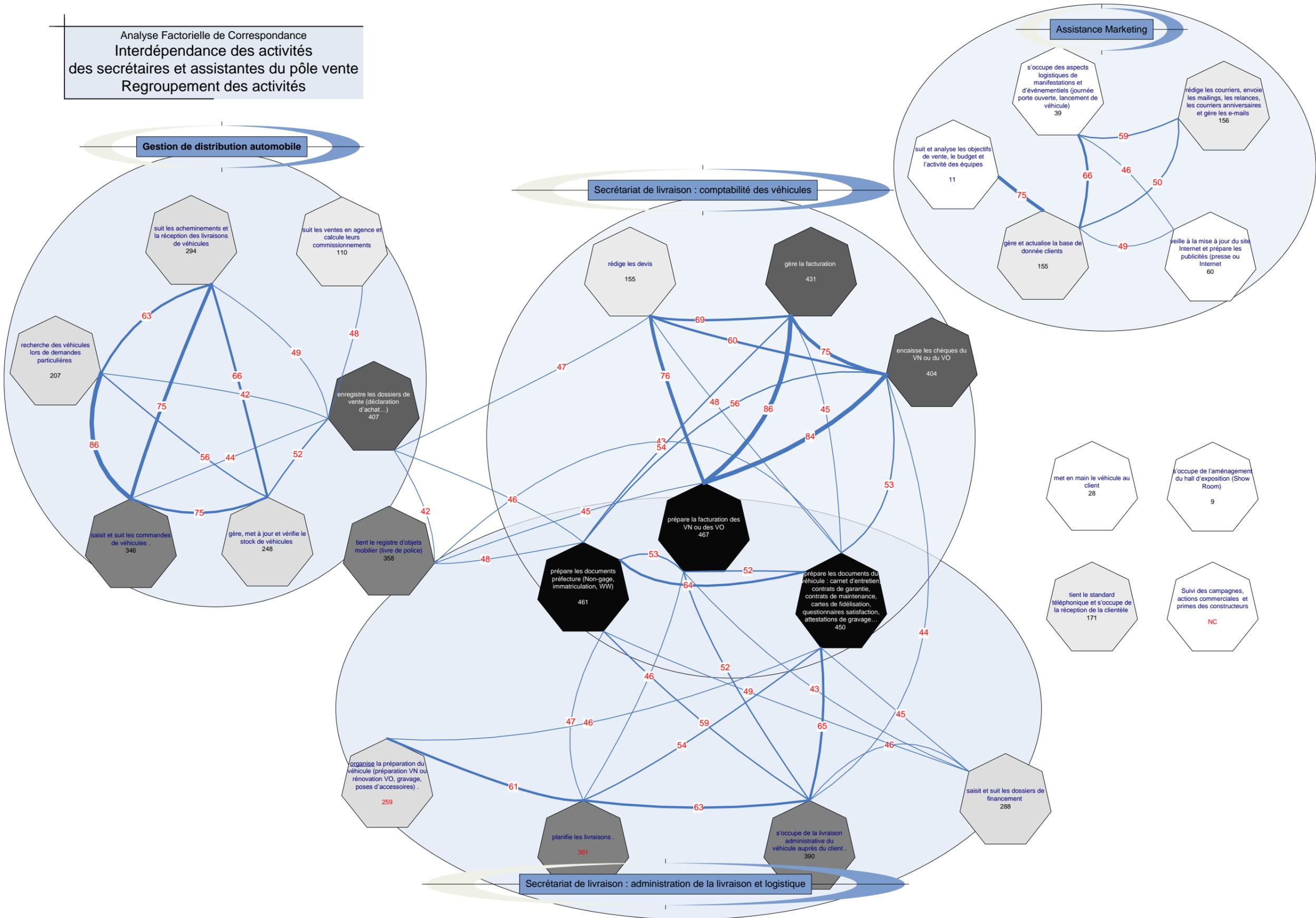
- Le nombre indiqué à l'intérieur de chaque heptagone représente le nombre d'individus de l'échantillon réalisant cette activité. (chaque heptagone dispose également d'un code couleur : plus la couleur est foncée, plus l'activité est réalisée par les assistant(e)s et secrétaires des établissements étudiés ; plus la couleur est claire, moins l'activité est réalisée par les assistant(e)s et secrétaires dans les entreprises)
- Les liens entre les activités (heptagones) modélisent un indice statistique : le PEM (pourcentage de l'écart maximal) qui permet de mesurer l'interdépendance entre deux activités entre elles : plus le nombre du lien est élevé (et plus le trait est gras), plus deux activités sont interdépendantes.

Pour identifier précisément les métiers, il faut prendre en compte à la fois l'interdépendance entre les activités et la fréquence de réalisation de l'activité par les secrétaires et assistant(e)s dans les entreprises.

Analyse Factorielle de Correspondance
 Interdépendance des activités
 des secrétaires et assistantes du pôle vente



Analyse Factorielle de Correspondance
 Interdépendance des activités
 des secrétaires et assistantes du pôle vente
 Regroupement des activités



4 pôles d'activités des métiers de l'assistance commerciale automobile

4 pôles d'activités spécifiques ont été identifiés par l'AFC :

- La gestion de distribution automobile (A)
- Le secrétariat de livraison : activités liées à la comptabilité des véhicules (B)
- Le secrétariat de livraison : activités liées à l'administration de la livraison et logistique (C)
- L'assistance marketing. (D)

Cœur de métier de chaque pôle d'activité.

Chaque pôle d'activité dispose d'un cœur de métier : il s'agit des activités qui sont à la fois très pratiquées dans les entreprises et fortement interdépendantes avec d'autres activités. Pour chacun des quatre pôles d'activités, les activités cœur de métier sont les suivantes :

- La gestion de distribution automobile (A):
 - Saisie et suivi des commandes de Véhicules
 - Suivi des acheminements et réception de la livraison des véhicules.

Trois activités constituent un cœur de métier commun aux deux pôles d'activités « secrétariat de livraison » :

- Préparation des documents préfecture (Non-gage, Immatriculation, WW...)
- Préparation des documents du véhicule (carnet d'entretien, contrats de garantie, contrats de maintenance, fidélisation, questionnaires satisfaction, attestations de gravage...)
- Préparation de la facturation du véhicule.
- Le secrétariat de livraison : activités spécifiques liées à la comptabilité des véhicules (B):
 - Gestion de la facturation des véhicules
 - Encaissement des chèques VN ou VO
- Le secrétariat de livraison : activités liées à l'administration de la livraison et logistique (C):
 - Planification des livraisons
 - Réalisation de la livraison administrative auprès du client.
- L'assistance marketing (D):
 - Gestion de la base de donnée client
 - Rédaction des courriers, mailings, gestion des e-mails.

La gestion de distribution automobile apparaît comme le pôle d'activité le plus complexe de l'ensemble de ces pôles. Elle nécessite des compétences de gestion logistique (flux, stock).

Identification des métiers

Chacun de ces quatre pôles d'activités représente un métier (fortement spécialisé dans certains cas). **Certains individus ont des métiers qui associent plusieurs pôles d'activités** : d'une manière générale, plus l'établissement est grand, et plus il spécialisera ses salariés autour d'un seul pôle d'activité, plus il est petit, plus les salariés cumuleront des pôles d'activités différents.

Les terminologies employées pour désigner les différents métiers sont indicatives. Elles ont été définies a posteriori et ne reflètent pas nécessairement les idiomes employés par la profession.

Nous distinguons donc 10 métiers :

Métiers généralistes

- Les assistant(e)s et secrétaires qui associent secrétariat commercial et secrétariat de l'après-vente. Nous les appellerons « **secrétaires polyvalent(e)s vente et après-vente** » : ces personnes représentent 119 individus dans l'échantillon mais ne font pas partie de la commande de la CPN puisque ce métier n'est pas exclusif aux activités d'assistance des services commerciaux. (ces métiers se retrouvent principalement dans les très petites concessions).
- Les assistant(e)s et secrétaires dont les activités sont aléatoires selon l'entreprise et sans aucune cohérence d'ensemble. Nous les nommerons « **Secrétaires Commerciales aux activités variables** ». Elles représentent 230 individus dans l'échantillon. Elles sont principalement présentes dans les petites concessions. Comme elles ne répondent pas au critère d'homogénéité de la qualification, nous ne les détaillerons pas d'avantage.

Métiers faiblement spécialisés

- Les assistant(e)s et secrétaires qui associent les cœurs de métier des pôles d'activité « gestion de distribution automobile (A) » et « Secrétariat de livraison » (B et C) seront appelées « **Secrétaire de livraison et de distribution** ». Ces personnes représentent 170 individus dans l'échantillon et sont présents dans près d'un tiers des concessions interrogées.
- Les assistant(e)s et secrétaires qui associent les cœurs de métier des pôles d'activité « Assistance marketing » (D) et « Secrétariat de livraison » (B et C) seront appelées « **Assistant(e) Marketing et Livraison** » (48 individus dans l'échantillon – un métier assez rare).
- Les assistant(e)s et secrétaires qui associent les cœurs de métier des pôles d'activité « Assistance marketing » et « Gestion de distribution ») seront appelées « **Assistant(e) Marketing et Distribution** » (8 individus – métier extrêmement rare)

Métiers spécialisés

- Les assistant(e)s et secrétaires qui associent les cœurs de métier du pôle « Secrétariat de livraison » (B et C) seront appelée « **Secrétaire de**

Livraison (comptabilité des véhicules et logistique) » Ces métiers représentent 86 individus dans l'échantillon et sont présentes dans 14% des concessions.

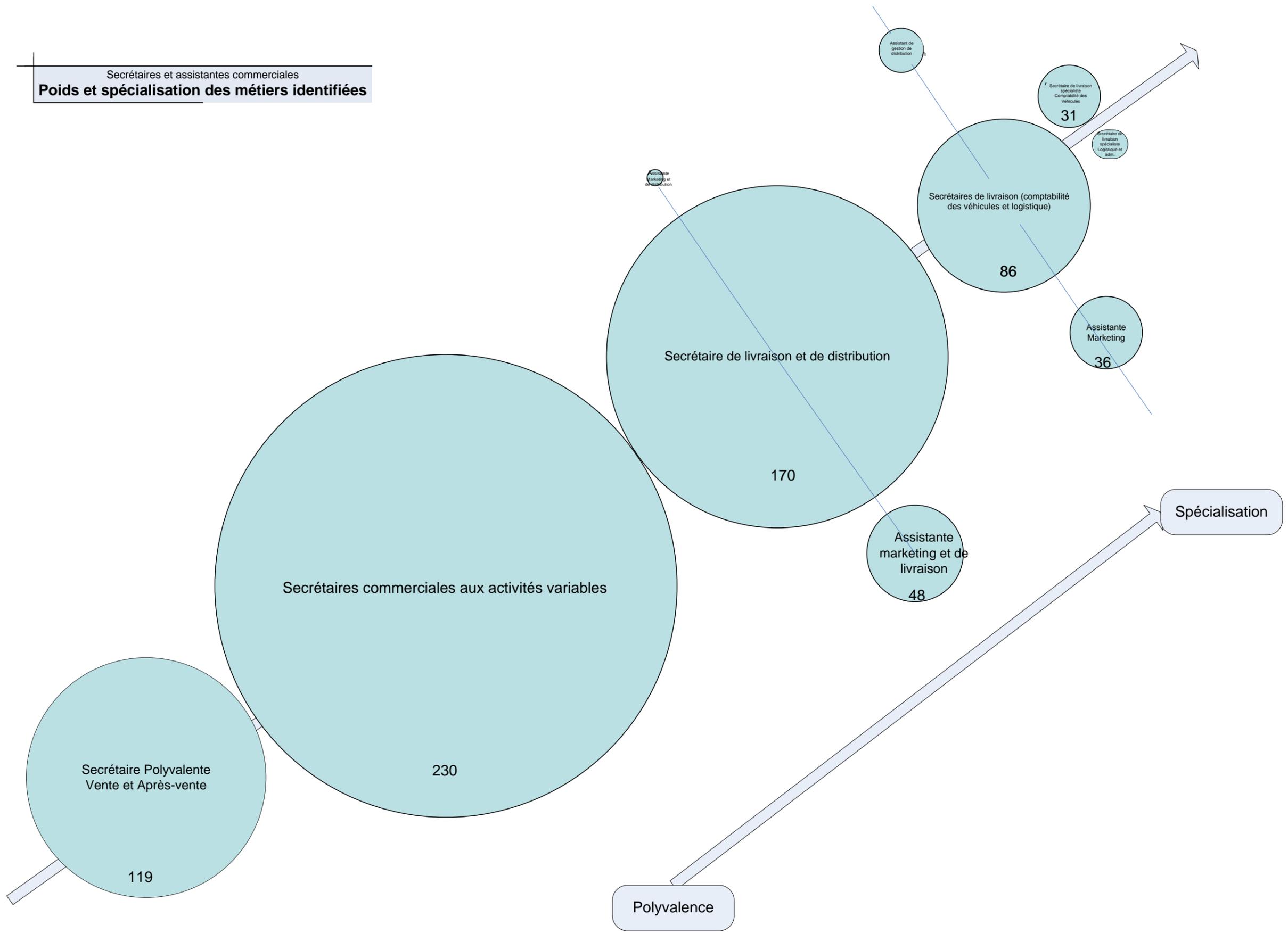
- Les assistant(e)s et secrétaires spécialisées sur le pôle d'activité « Assistance Marketing » (D) sont appelée « **Assistant(e) Marketing** » Ces métiers représentent 36 individus dans l'échantillon ; ce métier est rare. Les liens entre les activités de l'assistant(e) marketing sont également assez ténus. « L'assistant(e) marketing » représente dans les services de l'automobile un métier relativement dilué parmi les autres métiers.
- Les assistant(e)s et secrétaires spécialisées sur le pôle d'activité « Gestion de distribution automobile » seront appelée ici « **Assistant(e) de gestion de distribution** ». Ces métiers représentent 22 personnes de l'échantillon : elles sont rares mais disposent d'une activité beaucoup plus cohérente que les assistant(e)s marketing : il est vraisemblable qu'au regard de la concentration croissante des entreprises du Commerce Automobile que ce métier puisse se développer.

Métiers fortement spécialisés

- Les assistant(e)s et secrétaires spécialisées sur le pôle d'activité « secrétariat de livraison : activités liées à la comptabilité des véhicules » (B) seront nommées ici : **Secrétaire de livraison spécialiste « comptabilité des véhicules »** . Ce métier est assez faiblement représenté (31 individus). Il existe un lien fort entre les métiers de la comptabilité et le secrétariat de livraison : dans quelques établissements c'est même le comptable ou le secrétaire comptable qui prépare les documents préfecture. Pour cette raison la moitié des 31 personnes sont effectivement très spécialisées dans la comptabilité des véhicules et la préparation des documents des véhicules (et travaillent dans des établissements de grande taille) tandis les métiers de l'autre moitié est à cheval entre les métiers de la comptabilité et le métier de secrétaire de livraison : et il ne s'agit donc pas dans ce cas précis d'un métier spécialisé mais plutôt d'un métier généraliste.
- Les assistant(e)s et secrétaires spécialisées sur le pôle d'activité « secrétariat de livraison : activités liées à l'administration de la livraison et logistique (C) seront nommées ici : **Secrétaire de livraison spécialiste « Logistique et administration de la livraison »**. Très faiblement représentées, ces personnes ne sont que 14 dans l'échantillon et travaillent dans des établissements de taille importante. La cohérence de leur activité nous indique également que ce métier pourrait se développer au regard de la concentration croissante des entreprises.

La représentation graphique ci-après permet de mettre en relation le poids de chaque métier et le degré de spécialisation de ces métiers.

Secrétaires et assistantes commerciales
Poids et spécialisation des métiers identifiés



Estimation quantitative

A partir des données issues de l'échantillon de concessions interrogées, il est possible d'extrapoler le volume total de personnes exerçant les métiers identifiés dans la population mère (nombre de concessions, filiales et succursales françaises). Une estimation supplémentaire permet d'évaluer le poids des métiers parmi les entreprises de négoce VO.

| Métiers | Nombre de d'individus échantillon | Nombre de concessions embauchant au moins un de ces métiers | % de concessions employant au moins un de ces métiers | Nombre moyen de ces métiers par concession concernée | Nombre moyen de ces métiers ensemble des concessions | Estimation du Nombre total de ces métiers en concession | Estimation du nombre total de ces métiers toute entreprise du CRA |
|---|-----------------------------------|---|---|--|--|---|---|
| <i>Total Secrétaires commerciales (hors polyvalentes)</i> | 645 | 353 | 88,25% | 1,83 | 1,61 | 6450 | 6772 |
| Métiers généralistes | | | | | | | |
| <i>Secrétaires Polyvalentes Vente et Après-Vente</i> | 119 | Absence d'homogénéité de la qualification | | | | | |
| <i>Secrétaires Commerciales aux activités variables (pas de cohérence d'activité entre les entreprises)</i> | 230 | | | | | | |
| Métiers faiblement spécialisés | | | | | | | |
| Secrétaire de livraison et de distribution | 170 | 118 | 29,50% | 1,44 | 0,43 | 1700 | 1785 |
| Assistant(e) Marketing et Livraison | 48 | 39 | 9,75% | 1,23 | 0,12 | 480 | 504 |
| Assistant(e) Marketing et Distribution | 8 | 8 | 2,00% | 1,00 | 0,02 | 80 | 84 |
| Métiers spécialisés | | | | | | | |
| Secrétaire de Livraison (comptabilité des véhicules et logistique) | 86 | 58 | 14,50% | 1,48 | 0,22 | 860 | 903 |
| Assistant(e) Marketing | 36 | 33 | 8,25% | 1,09 | 0,09 | 360 | 378 |
| Assistant(e) gestionnaire de distribution | 22 | 21 | 5,25% | 1,05 | 0,06 | 220 | 231 |
| Métiers fortement spécialisés | | | | | | | |
| Secrétaire de Livraison Spécialiste « comptabilité des Véhicules » | 31 | 27 | 6,75% | 1,15 | 0,08 | 310 | 325 |
| Secrétaire de Livraison Spécialiste « Logistique et Administration de la livraison » | 14 | 9 | 2,25% | 1,56 | 0,04 | 140 | 147 |

Les résultats extrapolés montrent par exemple qu'environ 1 785 personnes sont employées dans un métier de « secrétaire de distribution et de livraison » dans le commerce et la réparation automobile.

S'agissant d'extrapolation, il convient de retenir davantage les ordres de grandeur que les chiffres exacts.

Le tableau suivant présente la répartition de chaque métier par taille d'établissement :

| Répartition des « Métiers » par nombre de salariés dans l'établissement | Métiers faiblement spécialisés | | Métiers spécialisés | | | Métiers fortement spécialisés | |
|---|--|----------------------------------|---------------------|---|--|--|---|
| | Secrétaire de livraison et de distribution | Assistant Marketing et livraison | Assistant Marketing | Secrétaire de livraison (comptable et logistique) | Assistant Gestionnaire de distribution | Secrétaire de livraison spécialisée comptable VN | Secrétaire de livraison Logistique Administration |
| Moins de 5 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 3% | 0% |
| de 5 à moins de 10 | 1% | 2% | 0% | 1% | 4% | 6% | 0% |
| de 10 à moins de 50 | 61% | 65% | 58% | 34% | 23% | 42% | 7% |
| 50 et plus | 38% | 33% | 42% | 65% | 73% | 48% | 93% |
| Moyenne | 52 salariés | 39 salariés | 75 salariés | 77 salariés | 70 salariés | 52 salariés | 82 salariés |

Assez logiquement, plus l'établissement est grand et plus il spécialise ses secrétaires commerciales : les assistant(e)s marketing et livraison se rencontrent dans des établissements d'une moyenne de 39 salariés tandis que les secrétaires de livraison spécialisées dans la livraison administrative et logistique du véhicule se trouveront dans des établissements d'une moyenne de 82 salariés.

Seule exception à cette tendance, les secrétaires de livraison spécialisées dans la comptabilité des VN se retrouvent dans des établissements de 52 salariés en moyenne. Comme nous l'avons souligné, certains individus parmi cette population sont à cheval avec les métiers de la comptabilité.

FICHES METIERS

Deux métiers sont suffisamment représentés dans l'échantillon pour être statistiquement représentatif. Il est donc possible de détailler les activités réalisées et les profils des personnes occupant les métiers suivants :

- La secrétaire de livraison et de distribution
- La secrétaire de livraison (comptable et logistique)

Les activités de ces deux métiers seront donc détaillées dans les fiches-métiers ci-après.

Fiche Métier : Secrétaire de livraison et de distribution

Spécialisation : métier faiblement spécialisé

Estimation quantitative : 1 785 personnes réparties sur 1 240 établissements.

Répartition des « Secrétaires de livraison et de distribution » par nombre de salariés dans l'établissement

| Nombre de salariés de l'établissement | % |
|---------------------------------------|-------------|
| Moins de 5 | 0% |
| de 5 à moins de 10 | 1% |
| de 10 à moins de 50 | 61% |
| 50 et plus | 38% |
| Moyenne | 52 salariés |

Contenu du métier

Activités principales

| Activités | Part des secrétaires de livraison et de distribution effectuant cette activité |
|--|--|
| Prépare la facturation des VN ou des VO | 95% |
| Gère la facturation | 94% |
| Prépare les documents préfecture | 92% |
| Saisit et suit les commandes de véhicules | 91% |
| S'occupe de la livraison administrative du véhicule auprès du client | 91% |
| Encaisse les chèques du VN ou du VO | 91% |
| Planifie les livraisons | 89% |
| Prépare les documents du véhicule | 88% |
| Suit les acheminements et la réception des livraisons de véhicules | 80% |
| Enregistre les dossiers de vente | 80% |

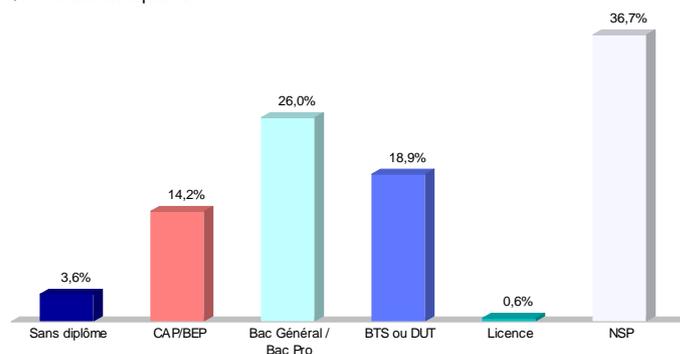
Activités secondaires

| Activités | Part des secrétaires de livraison et de distribution effectuant cette activité |
|--|--|
| Organise la préparation du véhicule | 64% |
| Saisit et suit les dossiers de financement | 62% |
| Tient le registre d'objets mobilier | 61% |
| Gère, met à jour et vérifie le stock de véhicules | 58% |
| Recherche des véhicules lors de demandes particulières | 55% |

Profil

Niveau de diplôme de la personne en poste actuellement.

Q14 Niveau de diplôme

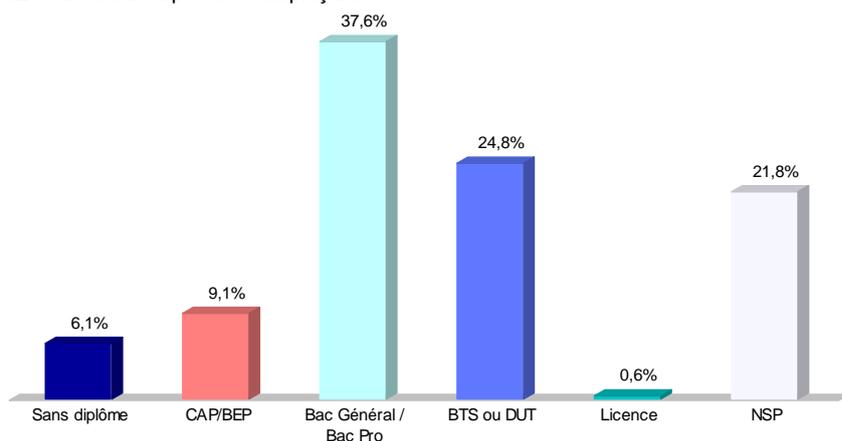


Age de la Secrétaire de Distribution – livraison en poste actuellement.

| | % |
|-----------------|-------|
| Moins de 20 ans | 0,6% |
| de 20 à 40 ans | 47,0% |
| Plus de 40 ans | 52,4% |
| Total | |

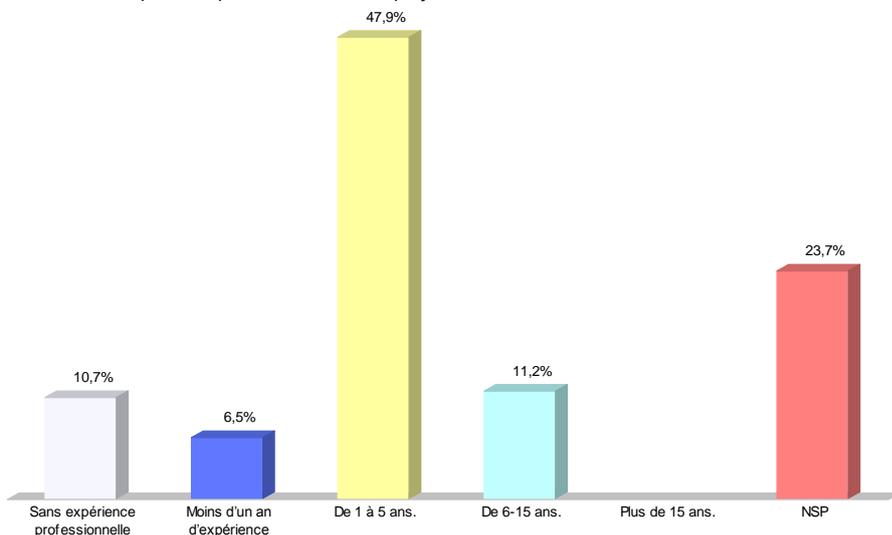
Niveau de diplôme recherché pour un remplaçant si la personne en poste venait à partir de l'établissement

Q20 Niveau de diplôme / remplaçante



Niveau d'expérience professionnelle recherché pour un remplaçant si la personne en poste venait à partir de l'établissement

Q18 Niveau d'expérience professionnelle / remplaçante



Fiche Métier : secrétaire de Livraison (comptabilité des véhicules et logistique)

Spécialisation : métier spécialisé

Estimation quantitative : 903 personnes réparties sur 610 établissements.

Répartition des « Secrétaires de livraison Comptable et logistique » par nombre de salariés dans l'établissement

| | % |
|---------------------|-------|
| de 5 à moins de 10 | 1,2% |
| de 10 à moins de 50 | 33,7% |
| 50 et plus | 65,1% |
| Total | |

Contenu du métier

Activités principales

| Activités | Part des secrétaires de livraison (comptabilité des véhicules et logistique) effectuant cette activité |
|--|--|
| Prépare la facturation des VN ou des VO | 97% |
| S'occupe de la livraison administrative du véhicule auprès du client | 92% |
| Prépare les documents préfecture | 91% |
| Encaisse les chèques du VN ou du VO | 90% |
| Prépare les documents du véhicule | 88% |
| Gère la facturation | 88% |
| Planifie les livraisons | 79% |

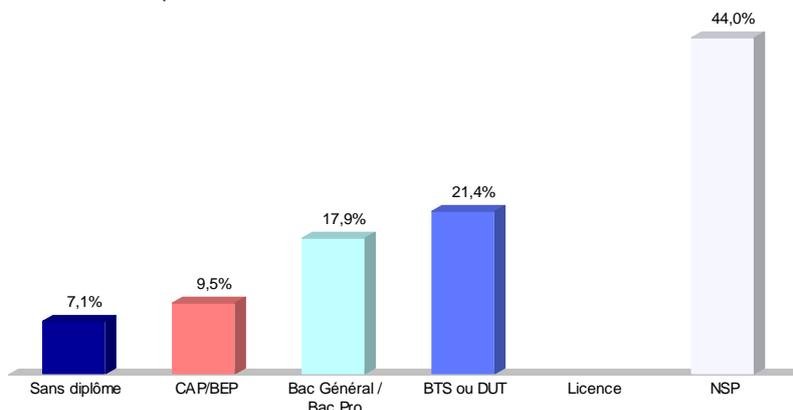
Activités secondaires

| Activités | Part des secrétaires de livraison (comptabilité des véhicules et logistique) effectuant cette activité |
|--|--|
| Saisit et suit les dossiers de financement | 53% |
| Organise la préparation du véhicule | 50% |
| Tient le registre d'objets mobilier | 50% |
| Enregistre les dossiers de vente | 50% |

Profil

Niveau de diplôme de la personne en poste actuellement.

Q14 Niveau de diplôme

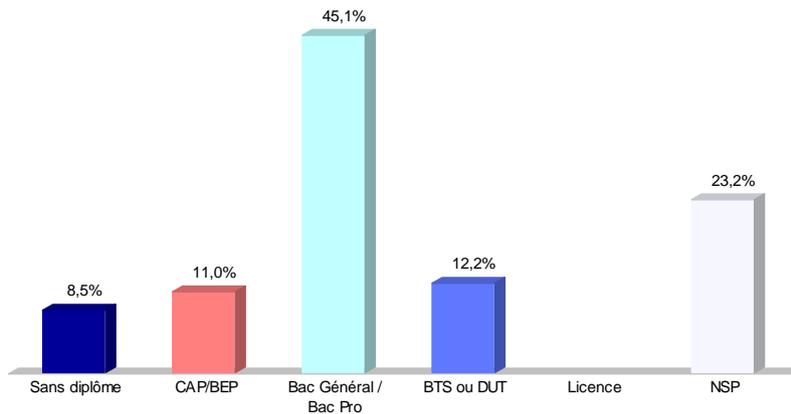


Age de la secrétaire de Livraison (comptabilité des véhicules et logistique) en poste actuellement.

| | % |
|-----------------|-------|
| Moins de 20 ans | 1,2% |
| de 20 à 40 ans | 51,2% |
| Plus de 40 ans | 47,7% |
| Total | |

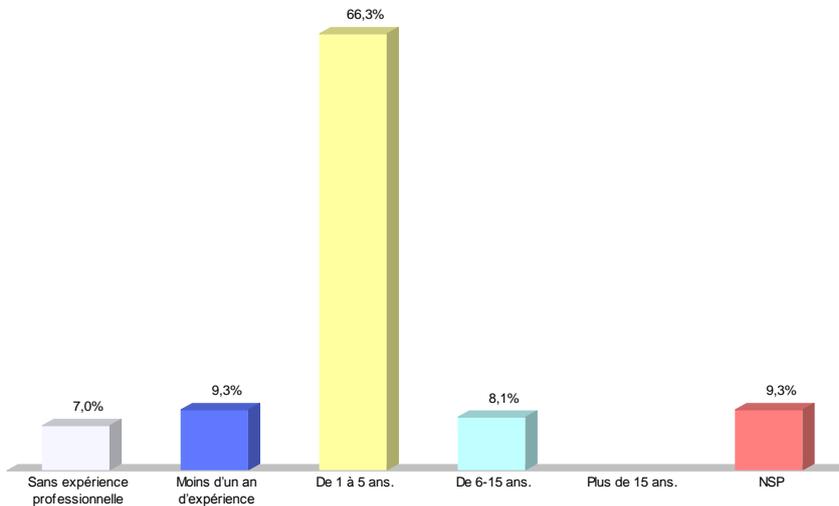
Niveau de diplôme recherché si la personne en poste venait à partir de l'établissement

Q20 Niveau de diplôme / remplaçante



Niveau d'expérience professionnelle recherché pour un remplaçant si la personne en poste venait à partir de l'établissement

Q18 Niveau d'expérience professionnelle / remplaçante



CRITERES DE LISIBILITE DU RNQSA

Homogénéité du RNQSA

Les métiers du secrétariat font actuellement l'objet d'une filière complète parmi les qualifications transversales du RNQSA.

Les métiers identifiés ici sont a priori destinés à intégrer, de potentielles nouvelles qualifications relatives à la filière vente.

En cas de création d'une qualification, l'observatoire propose que puisse être étudiée les modalités de progression professionnelle entre la filière transversale et un métier spécifique de la filière vente.

Dans un deuxième temps, il convient de préciser qu'un certain nombre d'activités relatives à l'assistance des services commerciaux sont actuellement situées au sein des métiers transversaux de « secrétaire » et « secrétaire confirmée » (facturation, gestion de dossiers spécifiques au secteur d'activité « vente »... etc)

De plus l'activité de « gestion administrative des activités de commercialisation » appartient aujourd'hui à la qualification C2 « Assistant de vente automobile ».

Identité des qualifications professionnelles

8 métiers autonomes, faisant l'objet d'activités particulières et formant un ensemble cohérent été identifiées :

- Secrétaire de livraison et de distribution
- Assistant(e) Marketing et Livraison
- Secrétaire de Livraison (comptabilité des véhicules et logistique)
- Secrétaire de Livraison Spécialiste comptabilité des Véhicules
- Secrétaire de Livraison Spécialiste Logistique et Administration de la livraison
- Gestionnaire de distribution
- Assistant(e) Marketing
- Assistant(e) Marketing et Distribution

Toutefois comme il sera précisé ultérieurement, l'importance quantitative de certaines de ces qualifications est relative.

Spécificité des métiers des services de l'automobile

Le critère de spécificité a été traité à travers l'historique de la qualification et son existence dans des référentiels d'activité de diplômes et de référentiel de métiers transversaux.

Historique

La question de la spécificité des métiers du secrétariat dans les services automobile en général et secrétariat commercial automobile en particulier a déjà fait l'objet de débats à l'occasion du renouvellement du CQP SMA (Secrétaire des Métiers de l'automobile).

Pour mémoire, le CQP SMA avait été créé en 1992 et a fait l'objet de renouvellements en 1992, 1994, 1997. Dans sa dernière version le CQP disposait d'un module de 40 heures relatives au « **suivi administratif de la vente** ».

Ce module avait pour contenu :

- L'organisation d'un secteur Vente.
- Les fonctions administratives du secrétariat commercial (dont le suivi de la documentation des actions de la force de vente).
- Les modes de financement et la constitution administrative du dossier de financement.
- La commande et l'approvisionnement des VN et VO

En 2000, il est apparu que le développement des actions de formation des CQP SMA était faible à cause d'un décalage entre l'uniformité de l'offre de formation CQP SMA et l'hétérogénéité des spécificités de la fonction de secrétaire dans les établissements.

A la demande du collège patronal, le CQP SMA n'a pas été reconduit.

Spécificité au regard des référentiels des activités professionnelles des diplômes existants

Les activités auxquelles sont amenées à répondre les titulaires de **Bac pro Secrétariat** (source Référentiel d'Activités Professionnelles Bac Pro Secrétariat – Ministère de l'Éducation Nationale) sont :

- L'accueil, l'orientation et le renseignement des interlocuteurs qui présentent une demande.
- Facilite l'intervention des membres de l'équipe qui doivent répondre à cette demande ou prendre des décisions appropriées.
- Assure la logistique de communication et de coordination tant au niveau du traitement des demandes qu'au niveau de la vie du service
- Contribue à l'administration des moyens informatiques

Les missions auxquelles sont amenées à répondre des titulaires de **BTS assistant de gestion PME-PMI** (source Référentiel d'Activités Professionnelles BTS assistant de gestion PME-PMI – Ministère de l'Éducation Nationale) sont :

- de participer à la gestion opérationnelle de l'entreprise dans ses dimensions administrative, comptable, commerciale, humaine ... ;
- de contribuer à l'amélioration de son efficacité par l'optimisation de son organisation ;
- de contribuer à sa pérennité par l'anticipation des besoins, l'accompagnement du développement et la participation au contrôle de l'activité par la mise en place d'indicateurs qu'il soumet au chef d'entreprise.

Les diplômes de l'éducation Nationale se veulent répondre à des besoins transversaux. Or la totalité des activités identifiées des secrétaires et assistant(e)s peuvent a priori entrer dans le cadre d'une compétence visées par l'un de ces deux diplômes généralistes.

A cet égard, pour discerner la spécificité de branche des activités identifiées, l'observatoire suggère que les activités soient analysées au regard des compétences mobilisées et de la tâche concrète.

Par exemple, la « demande d'un certificat d'immatriculation d'un véhicule » peut apparaître comme une activité spécifique aux services de l'automobile. Cette activité représente deux tâches :

- d'une part la récupération et la saisie d'informations sur un outil informatique didactisé (en cas d'erreur, le logiciel demande une rectification). Ces informations sont transmises à une administration.
- d'autre part la récupération des documents auprès de l'administration en question.

Les compétences mobilisées sont relatives à la récupération des informations, à la maîtrise de l'outil informatique, du logiciel utilisé voire de pouvoir conduire un véhicule pour récupérer les documents.

Les compétences et tâches précitées ne sont pas exclusives au commerce automobile.

Spécificité au regard des définitions des métiers du ROME (Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois) de l'ANPE.

Le ROME est produit par l'ANPE : ce répertoire sert à identifier chaque offre et chaque demande d'emploi afin de pouvoir les rapprocher. Les métiers sont définis transversalement à tout secteur d'activité ou branche professionnelle.

Définition du métier de Secrétaire commerciale / Assistant Commercial (ROME 12132)

Transcrit, présente, organise, classe et exploite l'ensemble ou une partie des informations techniques d'un service ou d'un domaine spécialisé (juridique, médical, commercial, comptable...), en utilisant les techniques bureautiques. Selon la taille de l'entreprise et l'importance du service, peut aussi prendre en charge les contacts téléphoniques et assurer la gestion du temps d'un ou plusieurs responsables hiérarchiques (prise de rendez-vous, réunions, organisation des déplacements...).

Peut, dans certains cas, participer à l'activité de vente.

Définition du métier d'assistant / assistant logistique (ROME 61311)

Conçoit, organise ou participe à la définition des stratégies les plus rationnelles pour assurer le cheminement d'un produit depuis sa production jusqu'à sa distribution avec un souci constant d'optimisation du rapport qualité-service-coût. Exerce des fonctions d'encadrement et de coordination de différentes fonctions dans l'entreprise.

A travers les définitions de ces deux métiers transversaux, nous nous apercevons que les métiers relatifs au secrétariat de livraison et à l'assistance marketing se rapprochent du métier ROME « Secrétaire commerciale ». Tandis que les métiers

spécialisée de la gestion de distribution automobile semblent plutôt se rapprocher de celui d'assistant logistique.

Importance quantitative des qualifications

A partir des données issues de l'échantillon de concessions interrogées, il est possible d'extrapoler le volume total de personnes exerçant les métiers identifiés dans la population mère (nombre de concessions, filiales et succursales, négoce de VO).

| Métiers | Estimation du nombre total de ces métiers toute entreprise du CRA |
|--|---|
| Secrétaire de livraison et de distribution | 1785 |
| Assistant(e) Marketing et Livraison | 504 |
| Assistant(e) Marketing et Distribution | 84 |
| Secrétaire de Livraison (comptabilité des véhicules et logistique) | 903 |
| Assistant(e) Marketing | 378 |
| Assistant(e) gestionnaire de distribution | 231 |
| Secrétaire de Livraison Spécialiste « comptabilité des Véhicules » | 325 |
| Secrétaire de Livraison Spécialiste « Logistique et Administration de la livraison » | 147 |

Deux métiers autonomes et particuliers peuvent sembler suffisamment nombreux au regard des précédentes qualifications². Il s'agit des métiers de :

- Secrétaire de livraison et de distribution avec une estimation de 1 785 personnes exerçant ce métier.
- Secrétaire de livraison (comptabilité des véhicules et logistique) avec une estimation de 903 personnes exerçant ce métier.

Pérennité des qualifications

Le secrétariat de livraison semble répondre à un besoin structurel des entreprises du commerce automobile. Ce besoin n'est pas amené à augmenter ou à baisser sauf complexification ou simplification de la procédure administrative ou forte augmentation/diminution des ventes de véhicules. Toutefois à travers la concentration des entreprises, les métiers pourraient se spécialiser et se préciser.

Les métiers relatifs à **l'assistance de la force de vente** (assistant(e) marketing) semblent d'avantage répondre à des **besoins conjoncturels** des entreprises. (en fonction d'une politique de vente, d'une situation économique de l'entreprise, d'un volume de vente, il peut être décidé ou non d'adjoindre un assistant(e) à la force de vente). Certaines problématiques d'entreprise visant à la constitution ou à la fidélisation des acheteurs peuvent favoriser le développement quantitatif de ces métiers. La part de plus en plus importante que prend Internet dans le processus de vente pourrait aussi cependant favoriser un développement structurel du métier.

Toutefois, le nombre de titulaires de ces métiers est très faible aujourd'hui.

² Cf Dossier d'opportunité « Metteur en main » et « Gestionnaire garantie SAV »

CONCLUSION

Les critères de spécificité et d'identité de la qualification semblent fondamentaux pour justifier la création de qualifications de secrétaires et assistant(e)s des services commerciaux automobile.

Comme nous l'avons vu, des référentiels de diplômes généralistes et des fiches de métiers transversaux à plusieurs secteurs d'activités englobent les activités du secrétariat commercial automobile (cf p 19 et 20).

Les tâches réalisées et les compétences nécessaires aux activités du secrétariat commercial automobile n'apparaissent pas spécifiques aux métiers des services de l'automobile. Conformément à l'article 12 de l'accord paritaire du 15 mai 2007, l'observatoire est dans l'impossibilité de démontrer :

- que ces métiers soient spécifiques à la branche des services de l'automobile ;
- que les métiers de l'assistance commerciale automobile nécessitent des compétences distinctes des métiers du secrétariat.

L'ensemble des critères de lisibilité du RNQSA n'étant pas rassemblé, le rédacteur propose aux partenaires sociaux de ne pas créer de qualification relative aux métiers de l'assistance commerciale automobile.

ANNEXE : LES 26 ACTIVITES

26 activités ont été identifiées dans la phase qualitative de l'enquête. La phase quantitative de l'enquête a visé à identifier les personnes réalisant ces activités. L'enquête quantitative a fait émerger une dernière activité.

| |
|--|
| Organisation de la préparation du véhicule (préparation VN ou rénovation VO, gravage, poses d'accessoires) |
| Planification des livraisons |
| Recherche des véhicules lors de demandes particulières |
| Saisie et suit les commandes de véhicules |
| Suivi des acheminements et réception des livraisons de véhicules |
| Gestion, mise à jour et vérification du stock de véhicules |
| Livraison administrative du véhicule auprès du client |
| Tenue du registre d'objets mobilier (livre de police) |
| Saisie et suivi des dossiers de financement |
| Enregistrement des dossiers de vente (déclaration d'achat...) |
| Préparation des documents préfecture (Non-gage, immatriculation, WW) |
| Préparation des documents du véhicule : carnet d'entretien, contrats de garantie, contrats de maintenance, cartes de fidélisation, questionnaires satisfaction, attestations de gravage... |
| Tenue du standard téléphonique et s'occupe de la réception de la clientèle |
| Aspects logistiques de manifestations et d'événementiels (journée porte ouverte, lancement de véhicule) |
| Aménagement du hall d'exposition (Show Room) |
| Gestion et actualisation de la base de donnée clients |
| Rédaction des courriers, envoi des mailings, des relances, des courriers anniversaires et gestion des e-mails |
| Mise à jour du site Internet et préparation des publicités (presse ou Internet) |
| Suivi les ventes en agence et calcul de leurs commissionnements |
| Rédaction des devis. |
| Préparation de la facturation des VN ou des VO. |
| Encaissement des chèques du VN ou du VO |
| Gestion de la facturation |
| Mise en main le véhicule au client |
| Suit et analyse les objectifs de vente, le budget et l'activité des équipes |
| Secrétariat de l'Après-vente |
| Suivi des campagnes, actions commerciales et primes des constructeurs. |