

*ÉTUDE QUALITATIVE ET QUANTITATIVE SUR LES ACTIVITÉS  
DES PREMIERS NIVEAUX DE QUALIFICATION EN  
ENTREPRISES.*

---

**Ce dossier est édité par l'observatoire  
de l'Association Nationale pour la Formation Automobile**

Service études et prospectives  
108, rue du Moulin des Landes  
44980 Sainte Luce Sur Loire  
Tél. : 02 28 01 08 01  
[Observatoire@anfa-auto.fr](mailto:Observatoire@anfa-auto.fr)

A réalisé cette édition :

Jocelyn GOMBAULT  
pour le Service « Suivi des Diplômes »

Edition 04/2003, Sainte Luce-Sur-Loire (L.-A.)  
66 pages

## TABLE DES MATIERES

<b>PREAMBULE</b> .....	<b>3</b>
Objectif.....	4
Définition préalable .....	4
Méthodologie : .....	4
<b>Recrutement et Apprentissage des CAP Mécaniciens en Maintenance de véhicules</b> .....	<b>9</b>
L'apprentissage en CAP .....	10
Souhaits d'embauches .....	13
Remplacement des 7 profils : qui remplacer par qui ? .....	17
Prédisposition à l'embauche de CAP dans l'enquête qualitative .....	17
Le recrutement de CAP MMV .....	18
Insertion et recrutement des CAP à travers les autres enquêtes.....	18
Les difficultés d'embauche des jeunes CAP : l'hypothèse d'un phénomène récent.....	21
Enquête qualitative : critères de recrutement d'un CAP .....	22
Recrutement des entreprises VI.....	23
Mobilité professionnelle des jeunes CAP MMV VP .....	24
<b>Analyse des activités des premiers niveaux de qualification en entreprise</b> .....	<b>26</b>
Les contacts avec la clientèle .....	27
L'utilisation d'un outil de diagnostic .....	33
Gestion de PRA et utilisation d'un ordinateur .....	35
Types d'intervention réalisées.....	37
Le cœur de métier.....	42
Trois métiers pour un même cœur de métier .....	43
<b>Remarques Diverses</b> .....	<b>45</b>
La mauvaise réputation : le travail sur l'orientation .....	45
Proposition de parcours professionnels.....	46
Modèle adéquationniste (1 entreprise = 1 métier = 1 formation) .....	46
Modèle progressif .....	47
<b>Fiches techniques pour l'établissement d'un référentiel de formation</b> .....	<b>48</b>
<b>Activité professionnelle Recevoir le client, accueillir son véhicule et le restituer en fin d'intervention</b> .....	<b>49</b>
<b>Activité professionnelle Préparer l'intervention</b> .....	<b>51</b>
<b>Activité professionnelle Maintenir, entretenir, réparer</b> .....	<b>53</b>
<b>Activité professionnelle Préparer la restitution</b> .....	<b>54</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>56</b>
ANNEXE1 : Bac pro, BTS et CQP .....	56
Annexe 2: répartition des entreprises interrogées de l'enquête qualitative :.....	58
Répartition des 247 entreprises interrogées par région .....	59
Annexe 3: récapitulatif complet enquête quanti.: .....	60
Annexe 4 : document d'analyse des tâches et activités enquête qualitative.....	61

## **PREAMBULE**

## OBJECTIF

---

### **Objectif initial de cette étude :**

**Disposer d'éléments concrets pour pouvoir construire un Référentiel d'Activités Professionnelles pour le CAP mécanicien en maintenance de véhicules (toutes options).**

## DEFINITION PREALABLE

---

On entendra principalement par Bas Niveaux de Qualification dans cette étude, les salariés des entreprises des Services de l'Automobile à qui sont confiés les travaux les moins complexes (de type recherche de panne, électronique, injection...) en atelier de mécanique.

Dans l'enquête qualitative il a été porté une attention particulière à ce que ces personnes soient prioritairement soit non-diplômés, soit titulaire d'un diplôme de niveau V (principalement, CAP, BEP, MC) et préférentiellement qu'elles aient terminé leur formation initiale le plus récemment possible.

## METHODOLOGIE :

---

Cette étude s'est déroulée en deux phases distinctes :

- D'une part une enquête qualitative (juillet à septembre 2002)
- D'autre part une enquête quantitative de « vérification » (novembre 2002 à février 2003)

Ces enquêtes ont été complétées par des réunions de travail formelles ou informelles avec les formateurs du Centre GNFA de Nantes, avec des formateurs du CIFAM, et par les études de l'observatoire de l'ANFA (études sectorielles, études insertion et recrutement).

### **PHASE QUALITATIVE :**

---

Sources d'information : Réalisation d'entretiens menés auprès de professionnels (chefs d'entreprise, chef d'atelier, Responsables après-vente) afin d'identifier les activités attendues et réalisées par les Bas Niveaux de Qualification en entreprise.

Cette enquête a été réalisée dans :

- dix entreprises de la réparation et du commerce de Loire-Atlantique,
- deux entreprises de Vendée,
- une des Deux-Sèvres.

### **Les entreprises interrogées se répartissent comme suit :**

*Véhicule particulier :*

- 2 MRA de 3 et 4 salariés
- 2 agents de marque (ou vendeur agréé) de 7 et 10 salariés
- 2 concessions automobiles : de 70 à 150 salariés (dont une avec Service Rapide)
- 1 centre auto. (20 salariés)

*Moto :*

- 1 entreprise de Service-rapide moto (4 salariés)
- 1 concession multimarque moto (7 salariés)
- 1 concession mono-marque moto (20 salariés)

*Véhicule industriel :*

- Une concession VI (42 salariés)
- Une succursale VI (64 salariés)
- Un atelier VI d'une entreprise de négoce de Pièces de Rechange (700 salariés)

## **AVERTISSEMENTS PHASE QUALITATIVE :**

---

L'offre de formation initiale étant plus élevée en Bretagne-Pays-de-Loire que dans d'autres régions, il convient de rester prudent quant à l'interprétation de certaines de ces informations ; c'est notamment pour cela qu'une vérification nationale a été effectuée.

Il convient également de préciser que dans cet échantillonnage, Renault France Automobiles est légèrement surreprésenté dans le secteur VL. A ce sujet, il faut noter que pour l'instant, l'informatique semble plus présente dans les ateliers Renault que dans des ateliers d'autres marques françaises.

L'objectif de cette étude était de disposer d'une photographie des activités professionnelles des entreprises de la réparation automobile. Mais dans une analyse des besoins en formation initiale, l'évolution technologique de notre secteur est telle qu'une « photographie » est rapidement obsolète.

## **PHASE QUANTITATIVE :**

---

Source d'information Enquête auprès de 247 entreprises par questionnaire téléphonique. La phase de traitement téléphonique a été sous-traitée à la société G&A (Nantes).

Répartition des entreprises <sup>1</sup>:

- **48** Entreprises VI
- **47** Entreprises motos
- **42** Concessions Autos
- **40** Agents Autos
- **38** MRA Auto
- **24** Centre Auto

## **RÉPARTITION DES PERSONNES IDENTIFIÉES COMME BNQ DANS LES ENTREPRISES DE LA PHASE QUANTITATIVE :**

---

Lors de cette enquête, nous avons demandé aux chefs d'atelier, gérants, responsable après-vente ou réceptionnaires d'identifier une personne à qui ils confiaient le moins de travaux complexes dans leur atelier de mécanique. A partir de cette identification, nous avons demandé quelles étaient les activités réalisées par ceux-ci.

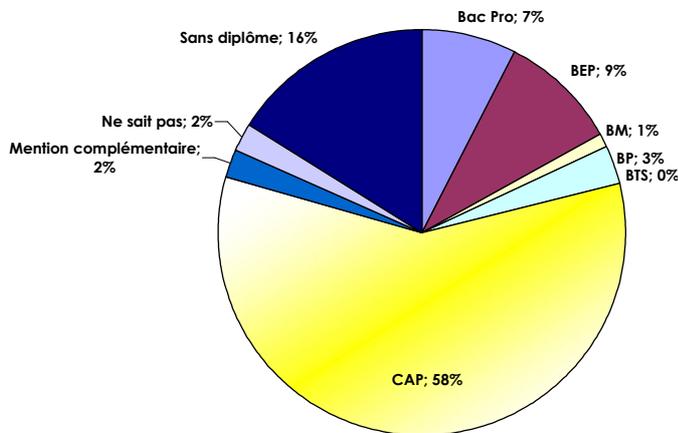
Voici pour chaque secteur la répartition (âge/diplôme initial) des compagnons identifiés comme BNQ dans ces entreprises :

---

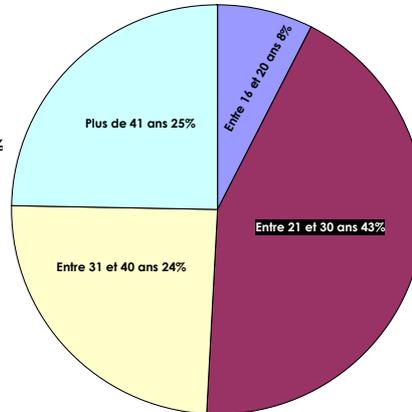
<sup>1</sup> (Voir annexes pour une répartition plus fine des entreprises interrogées)

## ENTREPRISES VP

Diplôme de la personne identifiée



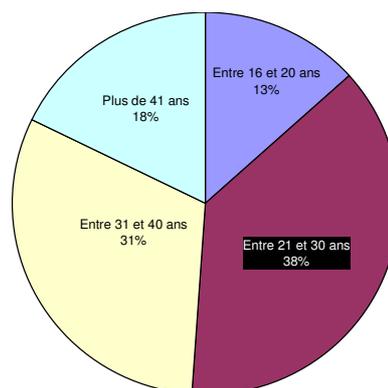
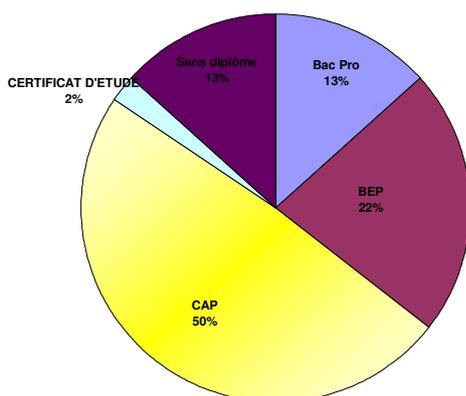
Âge de la personne identifiée



Parmi ces personnes

- 98 % des Bac Pros ont moins de 30 ans
- 62 % des titulaires de BEP ont moins de 30 ans
- 52 % des CAP ont plus de trente ans (à peu près équivalent au volume global)
- les personnes sans diplôme (qui représentent la deuxième catégorie la plus représentée) se répartissent sur les tranches 21-30 ans, 31-40 ans et plus de 41 ans de façon équivalente (donc une moyenne d'âge plus élevée que la moyenne)
- Les jeunes CAP (16-20 ans) se rencontrent le plus souvent chez les agents (53%). Les CAP de plus de 41 ans se rencontrent le plus souvent dans les MRA (55%).
- 81% des CAP de centre auto ont moins de 30 ans

## ENTREPRISES MOTO

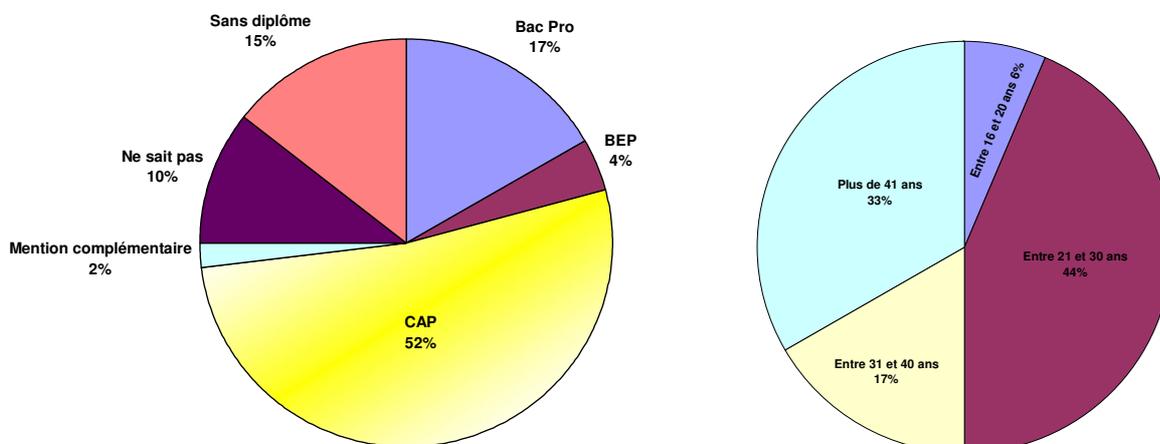


Parmi ces personnes :

- 83 % des titulaires de Bac Pros ont moins de 30 ans.
- 60 % des titulaires de BEP ont moins de 30 ans.
- 59 % des CAP ont plus de 30 ans

- Les personnes sans diplôme se répartissent sur toutes les tranches d'âge.

## ENTREPRISES VI



Il est à noter que si la part des moins de 30 ans semble à peu près équivalente aux autres secteurs (Moto et Autos), la proportion de BNQ de plus de 41 ans est par contre beaucoup plus élevée.

- 75% des titulaires de bac Pros ont moins de trente ans
- 56% des titulaires de CAP ont plus de trente ans

Les plus de 41 ans sont principalement titulaires de CAP. (c'est également dans cette tranche d'âge que les chefs d'ateliers ont tendance à « oublier » le niveau de diplôme de la personne).

Les indépendants (MRA) VI sont les entreprises où l'on rencontre le plus de non-diplômés parmi les BNQ (71% des sans diplômes en proviennent). La majorité des CAP, Bac Pros et BEP provenant de Concession/ Filiale.

## 7 PROFILS

Plus précisément, nous pouvons distinguer 7 profils assez distincts :

Profils	Population de l'échantillon	Lieux d'exercice principaux
Le CAP de 16-20 ans	12	Agents Autos et Centres Autos
Le CAP de 21-30 ans	49	Toutes entreprises de tous secteurs
Le CAP de 31-40 ans	31	Autos : la moitié chez les agents, le reste chez les autres Entreprises Motos
Le CAP ou sans diplôme de plus de 40 ans	46	Autos : Toutes entreprises sauf centres autos Surreprésentation dans le secteur VI
Le non-diplômé de moins de 30 ans	17	Centres Autos, Agents autos ; Entreprises VI
Le BEP de moins de 30 ans	16	Centres Autos, MRA autos, entreprises moto
Le Bac Pro de moins de 30 ans	22	plutôt concessions autos, mais également Agents, MRA et entreprises VI

## **AVERTISSEMENT PHASE QUANTITATIVE**

---

Dans l'enquête qualitative, nous constaterons un certain décalage entre les données des **concessions d'enseignes étrangères VP et les concessions d'enseignes françaises VP**. Il convient de garder à l'esprit que la quasi-totalité des concessions de marque étrangère ont un effectif compris entre 10 et 49 salariés, alors que la moitié des Concessions/Filiales d'enseignes française ont un effectif de plus de 50 salariés.

## **RECRUTEMENT ET APPRENTISSAGE DES CAP MECANICIENS EN MAINTENANCE DE VEHICULES**

*Le présent chapitre a pour objet de présenter l'ensemble des informations dont nous disposons sur l'apprentissage, les souhaits d'embauches et le recrutement des CAPMMV à travers la majorité des enquêtes 2002-2003.*

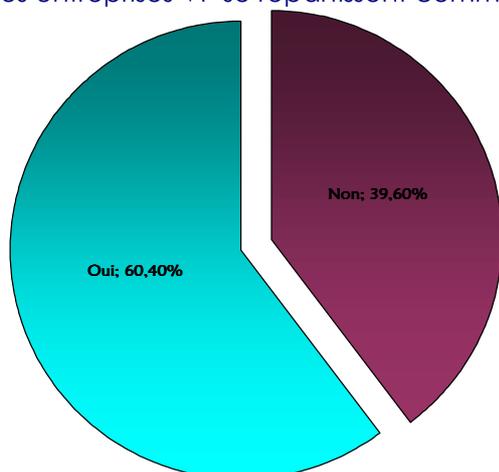
# L'APPRENTISSAGE EN CAP.

---

## ENTREPRISES VP

---

Dans l'enquête quantitative, auprès de 250 entreprises, nous avons posé la question : « votre entreprise a-t-elle pris un apprenti en CAP de mécanique depuis les cinq dernières années ? ». Les entreprises VP se répartissent comme suit :



Soit :

- 72% des agents ont pris au moins un apprenti CAP depuis cinq ans.
- 79% des concessions / Filiales ont pris au moins un apprenti CAP depuis cinq ans (100% des concessions d'enseigne étrangère interrogées et 69% des concessions d'enseignes françaises)
- 55% des MRA ont pris un apprenti depuis cinq ans
- 26% des centres autos ont pris un apprenti depuis cinq ans.

Il faut noter également qu'il n'y a eu aucun apprenti CAP depuis cinq ans dans l'intégralité des centres autos rattachés à une enseigne nationale (Norauto, Feu Vert, Midas, Speedy). Selon certaines DR ANFA, les rectorats interdiraient aux centres autos de prendre des apprentis pour des raisons de non-conformité entre les activités réalisés par ces entreprises et la nature de la formation CAP. Un tel raisonnement peut surprendre compte tenu du fait que des centres autos ne dépendant pas d'une enseigne nationale (Top échappement à Corbeil-Essonne, Speed'auto à Mayenne...) semblent échapper à la règle.

Ces ratios pourraient sembler surprenants au vu à la fois des différentes études antérieures sur l'apprentissage mettant en exergue le faible nombre d'entreprises formatrices et l'enquête qualitative auprès des entreprises des pays de Loire ou nous avons constaté que plus l'entreprise était grande, si elle est rattachée à une marque, moins elle formera d'apprentis CAP. Comme cette concession :

*« Je ne prend jamais d'apprentis CAP : un mec qui n'a pas le permis (note : permis de conduire B), qui débute, c'est très lourd pour l'entreprise : un mec qui débute, c'est affreux. Généralement c'est des petits agents ou des MRA qui les forment mais si le jeune veut faire un Bac Pro, l'agent dit qu'il n'a pas les moyens de le garder. Donc on les récupère comme ça. »*

Et les quelques entreprises qui prenaient des apprentis CAP s'en plaignaient sensiblement:

*« Les professionnels se plaignent de ne pas avoir de gens qualifiés mais ne prennent pas non plus de jeunes à former : je trouve que c'est inadmissible : vous ne pouvez pas savoir le nombre de parents qui me téléphonent pour l'apprentissage de leur fils : c'est fou, ça me rend malade : il y en a qui sont à la 20<sup>e</sup> ou 21<sup>e</sup> recherche : personne ne les prend.»*

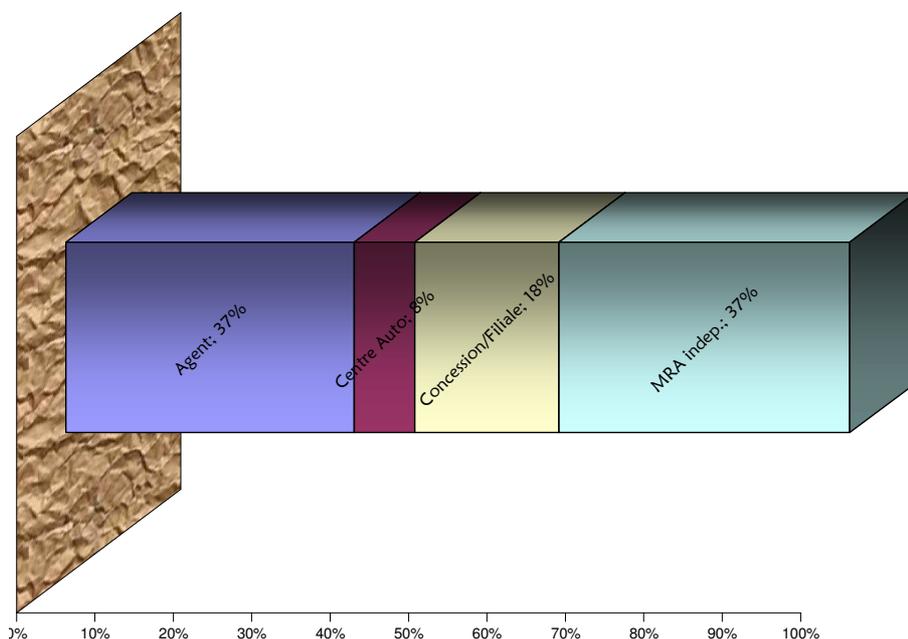
Il est donc nécessaire de relativiser les données de l'enquête qualitative notamment quant à la durée : la question posée était de savoir qui avait formé sur un apprenti sur une période de cinq ans.

Une même entreprise peut avoir formé plusieurs apprentis en cinq ans alors qu'une autre peut n'en avoir formé qu'un seul.

De plus les stratégies de recrutement et de formation semblent également avoir changées en cinq ans : Un agent Renault expliquait que « *Depuis deux ans, je ne prend plus de CAP en apprentissage. Par contre, je prends deux Bac pros par ans en stage.* ». Certains réseaux d'enseignes françaises auraient également fortement incité leurs agents et concessions à ne plus prendre d'apprentis CAP.

Estimation de la répartition des apprentis en formation sur cinq ans en fonction des statuts automobiles (données pondérées)

Lire : sur 100 apprentis en formation, 41 sont chez des agents, 7 sont dans des centres autos...



Pour les Concessions et agents, Citroën est l'enseigne la moins « favorable » à l'apprentissage des CAP : 41% des entreprises Citroën n'en ont pas pris depuis cinq ans. (45% pour les Concessions Citroën)

Nous retiendrons de ces données et commentaires :

- ◆ L'absence d'apprentis dans les centres autos rattachés à un enseigne
- ◆ Le décalage entre les concessions d'enseignes françaises et d'enseignes étrangères dans l'apprentissage CAP.
- ◆ Le poids que représentaient les agents et les MRA durant les cinq dernières années dans le l'apprentissage CAP (3/4 des apprentis étant formés chez eux) et l'inquiétude du devenir des apprentis CAP si dans les prochaines années les agents pouvaient moins former.

## ENTREPRISES MOTOS

68 % des entreprises ont déclaré avoir pris un CAP en apprentissage depuis cinq ans  
Ici encore, ce ratio est peut-être à prendre avec prudence compte tenu de certains changements de stratégie de recrutement et d'apprentissage durant les cinq dernières années comme dans cette grosse concession moto monomarque Kawasaki :

« Actuellement notre entreprise a donné des ordres pour ne plus prendre aucun apprenti. »

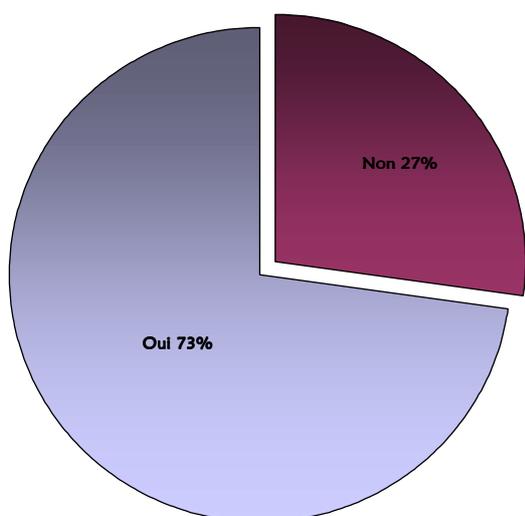
Il faut noter cependant que les apprentis CAP seraient formés à 59 % par des entreprises de moins de 5 salariés (alors que les moins de 5 salariés représentent 41% de l'effectif salarié total).

De façon semblable au secteur automobile, des décalages semblent être constatés entre les enseignes : plus une marque a une image « prestigieuse » (Ducati, Triumph, Kawasaki), moins elle semble prendre d'apprentis. Les marques occupant les places dominantes sur le marché (Honda, Yamaha, Suzuki) semblent en prendre en plus grand nombre.<sup>2</sup>

## ENTREPRISES VI

---

A la question : « votre entreprise a-t-elle pris un apprenti en CAP de mécanique depuis les cinq dernières années ? », les 47 entreprises VI interrogées se répartissent comme suit :



C'est le ratio le plus conséquent des trois secteurs. Celui-ci est à peu près équivalent quel que soit le type d'entreprise (légèrement plus faible pour les MRA – autour de 68% et inexistant dans le centre auto VI comparativement au VL)

Lors de l'enquête qualitative, nous avons constaté qu'il existait sur ce point un décalage entre le secteur VI et les autres secteurs : Parmi les trois entreprises VI interrogées, les trois avaient des CAP en apprentissage. L'une d'entre elle, venait de recommencer cette année après plusieurs années sans apprentis. La pénurie de main d'œuvre sur le secteur VI, la concurrence avec d'autres secteurs (industrie et transport) semblaient obliger les entreprises à recourir à l'alternance.

Compte tenu du poids de chaque statut (et en présumant que chaque statut ait pris un et un seul apprenti), nous pouvons considérer que plus de la moitié des apprentis en formation dans le secteur VI soient formés par les Concessions/Filiales. (Les concessions d'enseignes étrangères ayant des ratios légèrement supérieurs aux concessions Renault Trucks).

---

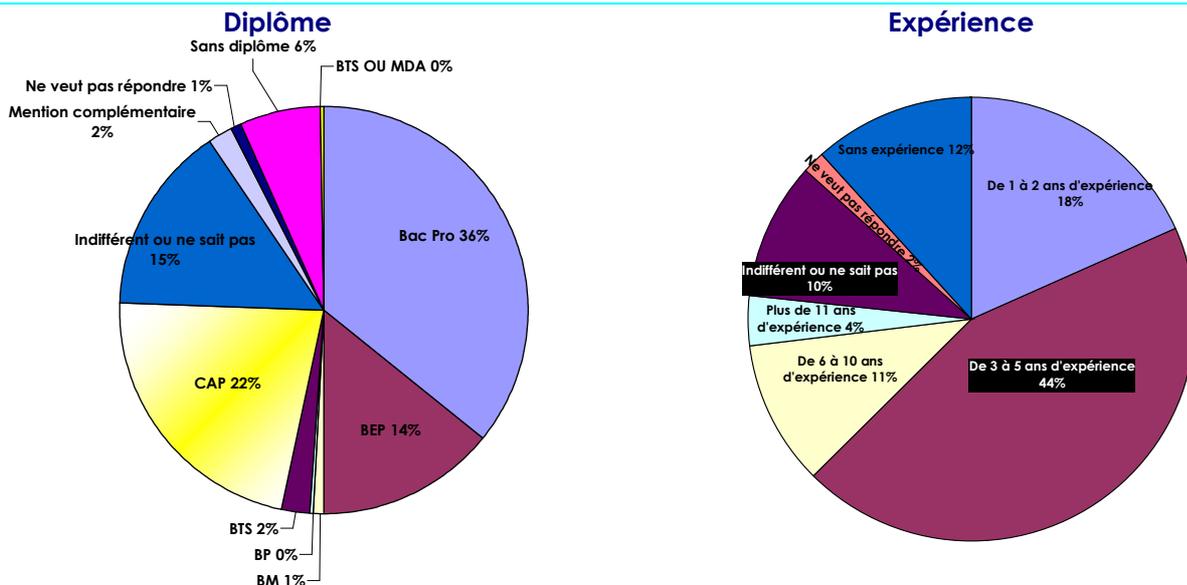
<sup>2</sup> La majorité des concessions motos étant multimarques, il convient de rester prudent dans une interprétation par enseigne.

## SOUHAITS D'EMBAUCHES

Lors de l'enquête quantitative, nous avons demandé à nos interlocuteurs de réfléchir à une stratégie de recrutement si les BNQ identifiés (voir répartition à partir de la page 5) devaient quitter l'entreprise (démission, départ en retraite...).

### ENTREPRISES VP

#### PROFIL DES PERSONNES RECHERCHÉES POUR REMPLACER LA PERSONNE IDENTIFIÉE COMME BNQ (SI CELLE-CI VENAIT À QUITTER L'ENTREPRISE)

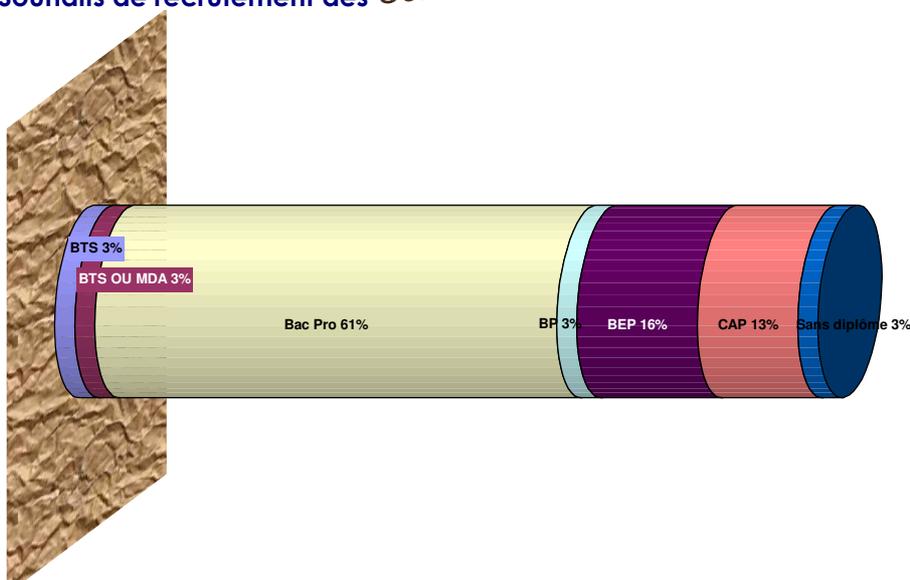


Les « indifférents » sont principalement de petites entreprises, pour lesquelles, l'état d'esprit (courageux, motivé), la présentation (pas de tatouages...) prime sur le diplôme et l'expérience (certains fustigent les « mentalités de fonctionnaires » « des diplômés fainéants »).

Les CAP, comme les autres diplômes sont principalement recherchés à partir de 3 / 5 ans d'expérience.

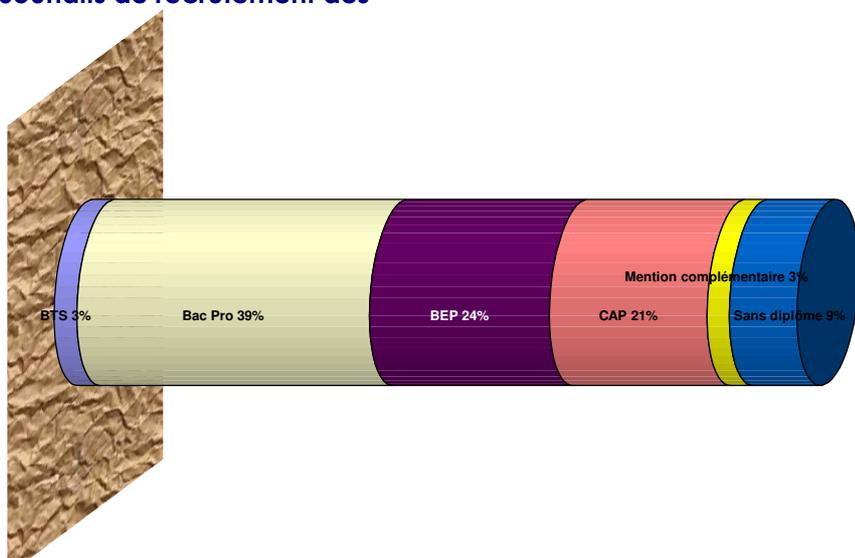
En dehors des catégories « indifférents ou ne sait pas » voici la répartition par statut automobile des souhaits de recrutement.

#### Souhaits de recrutement des Concessions/Filiales



Sans grande surprise les souhaits de recrutement des Concessions et filiales se tournent largement vers les Bac pros. Pour le cas des CAP et BEP, il s'agit principalement de personnes expérimentées (plus de 3 ans) qui sont recherchés.

### Souhaits de recrutement des **Agents**

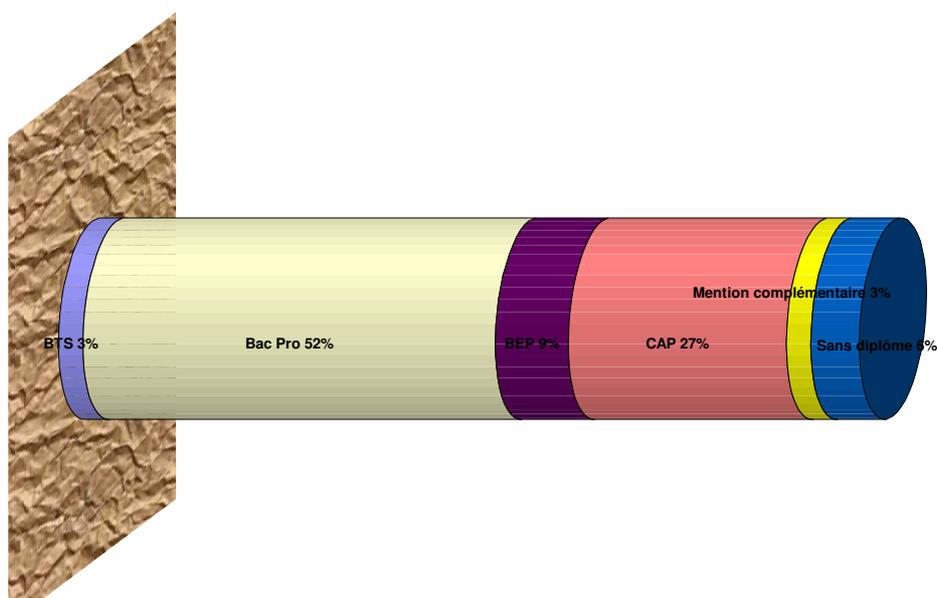


Les souhaits de recrutement des agents sont beaucoup plus variés que ceux des concessions. Un fait est cependant notable : Ce sont des agents de petites villes qui recherchent l'ensemble des BEP et CAP de l'échantillon (Bormes-les-mimosas, Sainte-croix-aux-mines, Valognes, Harnes, Trevoux, Cosne-d'allier, Courtisols, etc...)

Les Bac Pros, BTS et Mention Complémentaire sont plus recherchés dans des grandes villes, zones urbaines ou périurbaines.

Dès lors nous sommes tenté de nous poser une question sous forme d'hypothèse : le profil (dont le diplôme) recherché est-il dépendant de l'âge moyen de véhicules traité par l'entreprise ? (Les véhicules des zones rurales étant sensiblement plus anciens que ceux des zones urbaines.)

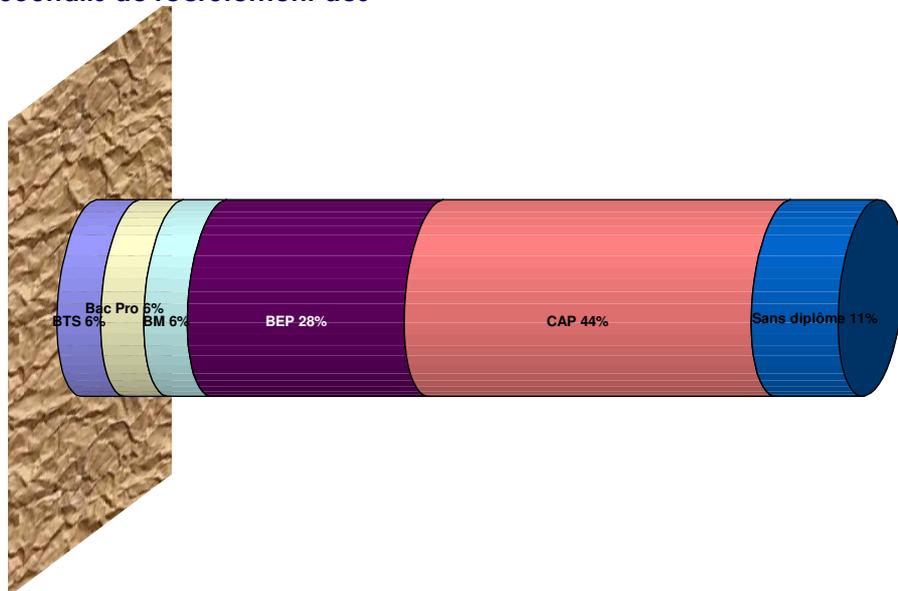
### Souhaits de recrutement des **M.R.A.**



Le volume de Bac Pros recherchés (un ratio plus élevé que chez les agents) peut surprendre. Il s'agit, pour la moitié des demandes de Bac pros, de remplacer potentiellement un CAP de plus

de 41 ans. Cependant, il faut noter que la demande de ce type de diplôme est cohérente par rapport aux activités (diag, réception) de ces entreprises.  
 Pour les 27% de demande potentielles de CAP, il s'agit principalement de remplacer des CAP de moins de 30 ans en poste dans l'entreprise.

### Souhaits de recrutement des *Centre Autos*

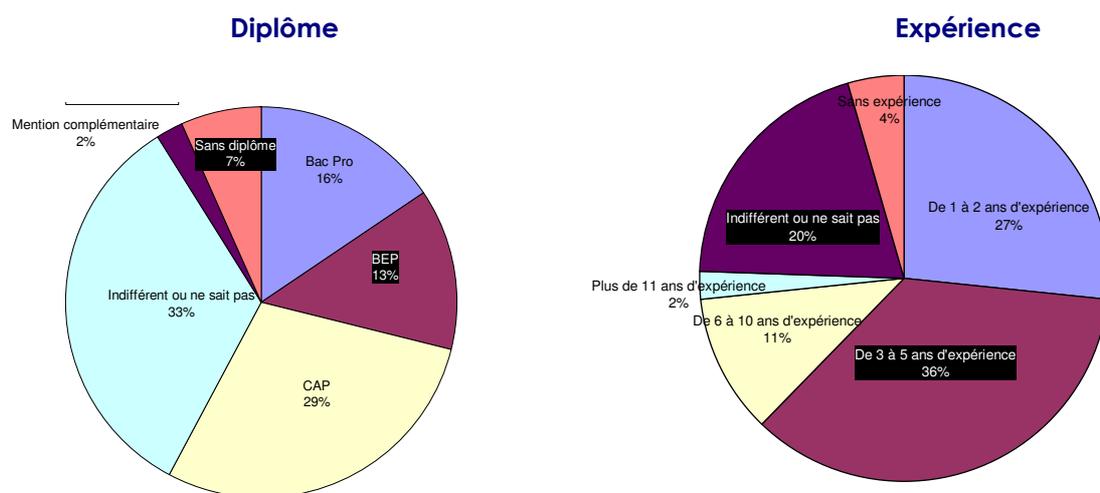


Les souhaits de CAP des centres autos sont cohérents avec leurs recrutements déclarés de CAP sur les 5 dernières années.

Qui plus est, les centres autos sembleraient prêtes à embaucher des jeunes CAP ayant peu ou pas d'expérience : 1/3 des CAP seraient recherchés sans expérience (notamment pour les centres spécialisés dans la pose/dépose de pneumatiques.)

Il faut noter également que les 22% des centres autos sont « indifférents » par rapport au diplôme recherché. Ce qui représente la plus forte proportion des entreprises VP.

### ENTREPRISES MOTOS : PROFIL DES PERSONNES RECHERCHÉES POUR REMPLACER LA PERSONNE IDENTIFIÉE COMME BNQ (SI CELLE-CI VENAIT À QUITTER L'ENTREPRISE)



Il faut prendre ces informations avec prudence car plus d'un quart des 47 entreprises a voulu faire passer le message : « Peu importe l'expérience et le diplôme, l'important c'est la motivation, l'honnêteté, la droiture et le courage ». (« Vaillant et dynamique » rajoutent même d'autres entreprises).

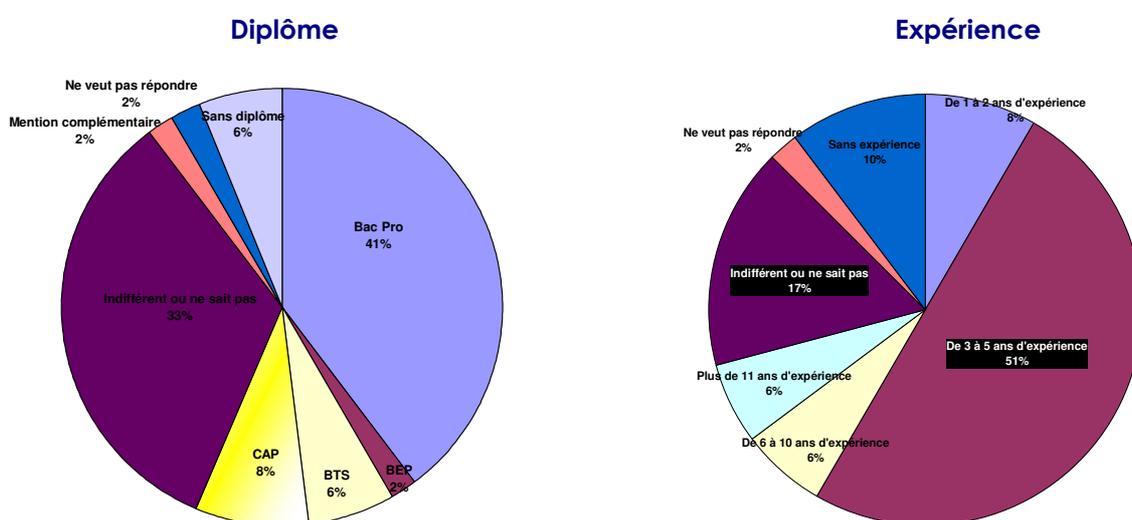
Il faut garder à l'esprit que pour qu'un quart des entreprises réussissent à exprimer cette opinion dans un questionnaire fermé, c'est que cela reflète un réel état d'esprit.

Pour quelques entreprises l'attachement à la marque semble être un critère de recrutement fondamental (Ducati, Harley-Davidson).

Au demeurant **29 % de titulaires de CAP** seraient potentiellement recherchés pour remplacer les BNQ pré- identifiés : ce qui représente la plus forte proportion des trois secteurs. Nous garderons également à l'esprit que le BTS MAVA n'existe pas pour le secteur moto, ce qui a peut-être tendance à rabaisser l'ensemble des « niveaux d'exigences » par rapport aux autres secteurs.

Les entreprises potentiellement « intéressées » par ces CAP seraient plutôt de petites entreprises (69 % parmi les moins de cinq salariés). L'expérience professionnelle recherchée pour ces CAP est majoritairement inférieure à 5 ans (77%).

### ENTREPRISES VI : PROFIL DES PERSONNES RECHERCHÉES POUR REMPLACER LA PERSONNE IDENTIFIÉE COMME BNQ (SI CELLE-CI VENAIT À QUITTER L'ENTREPRISE)



Comparativement au secteur de la moto, pour un tiers des entreprises interrogées, le diplôme importerait peu : huit entreprises soulignent que l'important c'est d'être « Motivé », « travailleur », ou « avoir de la bonne volonté » et selon elles, ce n'est pas le diplôme qui, en soi, favoriserait le recrutement.

La proportion de recherche de bac pros est la plus élevée des trois secteurs. Corrélativement, le volume de niveaux V (CAP et BEP) potentiellement recherché est le plus faible des trois secteurs.

Spécificité du secteur VI, on trouve beaucoup de commentaires désabusés : « les jeunes ne veulent plus faire de la mécanique », « on ne trouve personne » « on prendra ce qu'on trouvera »...

## REPLACEMENT DES 7 PROFILS : QUI REMPLACER PAR QUI ?

Dans l'introduction, nous avons discerné 7 profils de personnes identifiées comme BNQ dans les entreprises. A cet égard, il est intéressant de voir par quels profils ils pourraient être idéalement remplacés :

Profils	Lieu d'exercice principal :	Remplacé par :
Le CAP de 16-20 ans	Agents Autos et Centres Autos	Centres autos, CAP ou indifférent. Pour les autres : Bac Pro sans expérience (ou très peu).
Le CAP de 21-30 ans	Toutes entreprises de tous secteurs	Agents : un BEP de 1-2 ans d'expérience MRA : un CAP de 3-5 ans d'expérience (quelques uns sans expérience) Concessions : un Bac pro de 3-5 ans d'expérience Centre autos : Indifférent. Motos : un BEP de plus de trois ans d'expérience ou indifférent. VI : Un Bac Pro ou indifférent
Le CAP de 31-40 ans	Autos : la moitié chez les agents, le reste chez les autres Entreprises Motos	Un Bac Pro ou CAP (expérience diverses selon les entreprises)
Le CAP ou sans diplôme de plus de 40 ans	Autos : Toutes entreprises sauf centres autos Surreprésentation dans le secteur VI	Un Bac Pro voire à la rigueur un BEP, préférentiellement doté de 3 à 5 ans d'expérience, mais pour les concessions, un Bac Pro sans expérience peut également convenir. Pour entreprises VI : un bac pro ou indifférent mais avec plus de 3 ans d'expérience
Le non-diplômé de moins de 30 ans	Centres Autos, Agents autos ; Entreprises VI	Agent : un Bac pro ou un CAP (expérience variable). Centre auto : indifférent. Entreprises VI : variable (du BTS au sans diplôme) mais un minimum de 3 ans d'expérience.
Le BEP de moins de 30 ans	Centres Autos, MRA autos, entreprises moto	BEP ayant 1 à 2 ans d'expérience
Le Bac Pro de moins de 30 ans	plutôt concessions autos, mais également Agents, MRA et entreprises VI	un Bac Pro de 3 à 10 ans d'expérience. Pour VI, Bac pro sans expérience peut également convenir.

## PRÉDISPOSITION À L'EMBAUCHE DE CAP DANS L'ENQUÊTE QUALITATIVE

Parmi les 13 entreprises interrogées :

En VI : 1 entreprise (concession) sur les 3 est prête à en embaucher à condition qu'elle l'ait formé (en apprentissage) auparavant.

En Moto : 1 entreprise (grosse concession moto) serait prédisposée à en embaucher.

En VL, sur les 7 entreprises, une seule, le centre auto, dit qu'elle pourra être amené à en recruter. Les concessions et agents sont catégoriques sur leur volonté de ne plus en recruter à l'avenir. Les MRA interrogées ne sont pas dans une démarche de recrutement.

Au demeurant, sur la France entière, les agents ne sont vraisemblablement pas aussi catégoriques que les agents des Pays de Loire. L'offre de qualification élevée des les Pays-de-Loire pourrait interagir sur la demande de qualification lors des recrutements des agents (révisant à la hausse leurs exigences de diplômes).

## LE RECRUTEMENT DE CAP MMV

---

### INSERTION ET RECRUTEMENT DES CAP À TRAVERS LES AUTRES ENQUÊTES.

---

*Les différentes enquêtes quantitatives [insertion (IVA/IPA), recrutement et intentions d'embauche...] nous permettent de disposer d'informations probantes sur ce qu'il advient, sept mois plus tard des jeunes se présentant à l'examen du CAP.*

*Il est à noter que les estimations suivantes ne prennent pas en compte les jeunes qui pourraient s'insérer sans avoir obtenu leur diplôme, ceux qui se seraient insérés après avoir passé un autre diplôme (BEP ou Bac Pro), voire les jeunes qui redoubleraient leur CAP. L'objectif est ici d'identifier la « professionnalisation directe » sur une année, de jeunes exclusivement titulaires du diplôme professionnel « CAP ». Ces informations n'étant qu'estimatives (les bases d'enquête ne sont pas identiques), il convient de rester prudent sur toute interprétation.*

Un potentiel de 5853 jeunes se sont présentés à l'examen de CAP MMV opt A en 2000 (Sans compter les abandons en cours d'année) :

- 30% ont échoué à l'examen : il reste 4175 jeunes (données observatoire)
- Dans l'étude CFA (Cogitam / Service Titres et Diplômes), il était estimé que 50 % des titulaires de CAP poursuivait leur cursus : il en reste logiquement environ 2100.
- L'exploitation de l'enquête IVA/IPA<sup>3</sup> 2001 réalisé par l'Observatoire, estimait que 7 mois après leur formation, 32% des niveaux V du secteur VP étaient sans emploi et que 54% des jeunes de niveau V s'inséraient hors du secteur automobile. (Les MC, CQP V et CAP Carrossier-Peintre s'insèrent certainement mieux dans le secteur que ces CAP, mais par mesure de précaution, nous nous baserons sur ces 54%) : Il reste environ 770 jeunes.

On peut donc estimer qu'**entre 1 jeune sur 7 et 1 jeune sur 8 (11 %) qui se présente à l'examen CAP s'insérera 7 mois plus tard avec un CAP dans le secteur des Services de l'automobile.** Il semble que ce ratio représente le taux de professionnalisation le plus faible des diplômés du secteur des services de l'automobile.

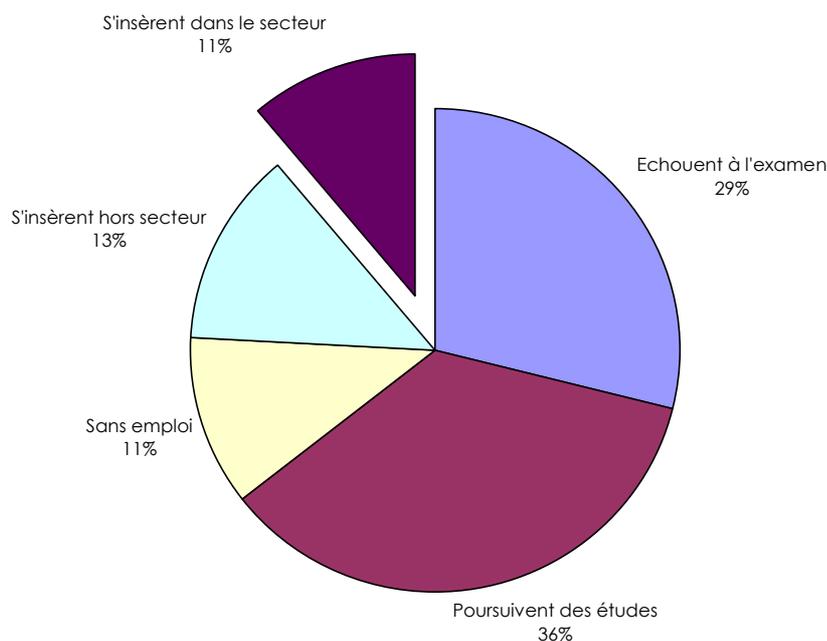
A titre de comparaison, au niveau Bac Pro, un calcul similaire aboutirait à un peu moins de 28 % (un peu moins d'un 1 jeune sur 4) de jeunes titulaires de Bac Pros qui s'insèrent dans l'automobile avec un Bac Pro soit environ 750 sur 2816.

On pourrait donc estimer qu'il y ait à peu près autant de CAP que de Bac Pro sur le marché de l'emploi automobile pour un volume de départ nettement plus élevé.

---

<sup>3</sup> L'enquête IVA/IPA comptabilise également de l'insertion des jeunes en formation n'ayant pas obtenu leur diplôme. Les proportions identifiées ci-dessus peuvent donc faire l'objet d'un léger décalage.

## Estimation de ce qu'il advient des CAP se présentant à l'examen en 2000, 7 mois après leur formation.



### Données de l'enquête « Recrutement et intention d'embauche 2002 » (Observatoire)

Les estimations précédentes se heurtaient jusqu'à présent à un constat provenant des études sur le recrutement qui démontrait la prééminence des recrutements de CAP dans l'automobile.

La précision des données de l'enquête « Recrutement et intention d'embauche 2002 » (Observatoire) nous permet de détailler la nature de ces recrutements.

- Le CAP Mécanicien en Maintenance de Véhicules (MMV, toutes options confondues) est le premier diplôme des recrutés avec 19% de l'ensemble des recrutements dans le secteur des Services de l'automobile. (38% pour l'ensemble des CAP)

Mais il faut noter que :

- 19% des embauches de CAP MMV VP ont moins de 21 ans
- 39% des embauches de CAP MMV VP ont moins de 24 ans

A titre de comparaison, alors que deux années d'études (voire plus) sont nécessaires à l'obtention du Bac Pro :

- 33% des Bac Pros MA VP embauchés ont moins de 21 ans
- 70 % des Bac Pros MA VP embauchés ont moins de 24 ans.

### Un volume important de CAP MMV VP sont certes embauchés, mais il s'agit principalement de CAP de plus de 24 ans (61%)

De plus, l'analyse des chiffres de l'expérience professionnelle des recrutés nous permet de constater que :

- 85% des CAP MMV VP ont été recrutés avec de l'expérience professionnelle (hors apprentissage).
- 55% des Bac Pros MA VP ont été recrutés avec de l'expérience professionnelle (hors apprentissage).

Or sur l'échantillonnage de l'enquête,

- 15 % des CAP sans expérience représentent 18 individus,
- 45% des Bac Pros sans expérience représentent 16 individus.

**Un volume à peu près équivalent de CAP et de Bac Pros s'insèreraient après leur sortie de diplôme.** Ce qui tend à cautionner les données de chiffreages précédents.

Avec de l'expérience, ou à plus de 24 ans, **le facteur principal de recrutement est plus l'expérience professionnelle que le diplôme du CAP** stricto sensu.

Nous citerons un responsable d'atelier VI interrogé dans le cadre de l'étude qualitative qui résume la problématique :

« Le niveau de formation qu'on recherche dépend de l'âge : si la personne a plus de 30 ans, on se limitera au CAP voire BM. S'il est plus jeune, on demandera le Bac Pro... le CAP est un peu limite... »

### **ENTREPRISES VP : EMBAUICHE DE CAP SUR 5 ANS**

37% des entreprises ont déclarées avoir embauché un jeune issu de CAP au cours des cinq dernières années (depuis 1997).

Soit :

67 % des Concessions/filiales ;

62,5 % des Centres Autos ;

47,5 % des Agents ;

21 % des MRA ;

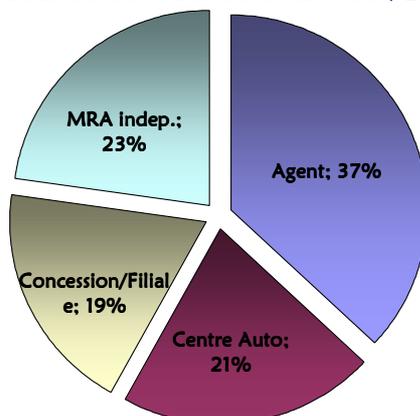
Pour les mêmes raisons que l'apprentissage, il convient de rester prudent sur l'estimation de ces déclarations d'embauche sur cinq ans :

Une même entreprise peut avoir embauché plusieurs CAP en cinq ans alors qu'une autre peut n'en avoir embauché qu'un seul.

De plus, encore une fois, les stratégies de recrutement semblent avoir changées en cinq ans.

En fonction du poids de chaque entreprise<sup>4</sup>, on pourrait imaginer la répartition du recrutement des jeunes CAP durant les cinq dernières années de la manière suivante :

(lire : pour 100 jeunes CAP embauchés les 5 dernières années, 23 ont été recrutés par des MRA...)



Pour rappel, **l'enquête recrutement 2002** donnait la répartition suivante pour le recrutement des CAP en mécanique automobile<sup>5</sup> :

<sup>4</sup> En admettant que chaque catégorie ait recruté proportionnellement à leur taille. (graphique réalisé en fonction d'une moyenne de l'ensemble des pondérations.)

<sup>5</sup> Pour l'enquête recrutement, il s'agit des entreprises ayant recruté en 2001 une personne titulaire d'un CAP mécanicien maintenance de véhicules (Opt. A) quel que soit son âge ou son expérience.

Pour cette étude, il s'agit du recrutement des jeunes issus de CAP mécanicien maintenance de véhicules cumulés sur 5 ans. La base n'étant pas identique, il est logique d'avoir des résultats différents. L'objectif était de discerner si nous pouvions observer des tendances semblables.

Agents : 34 %  
Centres autos : 7%  
Concessions/filiales : 15%  
MRA : 32 %

Si le poids des agents dans le recrutement des CAP est confirmé dans les deux enquêtes, le poids des Centre Autos et des MRA est plus ambiguë.

Etant donné que l'enquête recrutement s'appuie sur 10 fois plus de MRA que la présente étude, on peut penser que le poids des MRA dans le recrutement de CAP est plus important qu'il n'y paraît. À moins que le recrutement de CAP des autres acteurs (agents et concessions), ne se soit essoufflé au cours des deux ou trois dernières années.

Par contre, comme aucun centre auto dépendant en propre d'un groupe (Norauto, Midas, Speedy...) n'a été interrogé dans l'enquête recrutement, on peut penser que le poids des centres autos dans le recrutement des CAP est plus élevé dans la réalité que ce que laisse suggérer l'enquête recrutement.

### **ENTREPRISES MOTOS : EMBAUCE DE CAP SUR 5 ANS**

---

Proportion d'entreprise ayant déclaré avoir embauché un jeune sortant de CAP au cours des 5 dernières années : 38 %

Il est à noter que 61% des CAP auraient été embauchés par les entreprises de moins de 5 salariés (les moins de 5 sal. représentant 41% de l'effectif salarié total)

### **ENTREPRISES VI : EMBAUCE DE CAP SUR 5 ANS**

---

Proportion d'entreprises ayant déclaré avoir embauché un jeune sortant de CAP au cours de 5 dernières années : 63 % (soit le ratio le plus conséquent des trois secteurs – pratiquement le double du secteur VL et Moto)

Tout en étant prudent sur l'utilisation de cette donnée, nous pouvons sans trop de risque avancer que la pénurie de main d'œuvre dans le secteur VI joue en faveur de l'embauche des premiers niveaux de qualification (et ce malgré les souhaits d'embauche prépondérants de Bac Pros).

70% auraient été embauchés par les + de 10 (informations à prendre avec prudence compte tenu de la difficulté à pondérer les résultats du secteur VI.)

### **LES DIFFICULTÉS D'EMBAUCHE DES JEUNES CAP : L'HYPOTHÈSE D'UN PHÉNOMÈNE RÉCENT.**

---

Nous avons vu précédemment que l'enquête recrutement montrait que si un volume important de titulaires de CAP MMV était recruté dans les entreprises du commerce et de la réparation automobile, une très faible proportion parmi ces CAP était recrutée sans expérience.

La question ambiguë est de savoir comment ces CAP «récupèrent» leur expérience professionnelle si peu d'entreprise les recrute au sortir de leur formation. Selon les entreprises interrogées dans l'enquête recrutement, ces CAP disposent d'une expérience professionnelle dans le secteur automobile (hors apprentissage).

L'hypothèse que nous pourrions proposer serait de supposer que les difficultés d'embauche des jeunes CAP MMV est une tendance qui aurait débuté il n'y a guère plus de 2 à 3 ans.

Nous ne disposons pas de données chiffrées sur les cinq dernières années pouvant infirmer ou confirmer cette hypothèse, mais nous pouvons proposer quelques indices qui pourraient témoigner du phénomène:

- D'une part la forte progression de l'insertion professionnelle hors secteur du CRA des niveaux V (enquête IVA/IPA) entre 2000 et 2001 de 48% à 54%.

- Ensuite, un contact pris par Adecco, travail temporaire à l'Observatoire s'interrogeant sur le refus d'entreprises depuis deux ans de prendre des jeunes CAP MMV en intérim.
- Enfin, le décalage entre les données de l'enquête recrutement 2002 et l'estimation d'embauche de CAP sur les cinq dernières années que nous avons vu précédemment.

Une dernière question : les titulaires de Bac Pros étant à l'heure actuelle très recherchée par les entreprises, la rénovation du Bac Pro n'aurait-elle pas influé sur les recrutements des entreprises ? Le Bac pro rénové semblant assez proche des compétences recherchées, la comparaison niveau V / Niveaux IV n'éloignerait-il pas de plus en plus les niveaux V de l'emploi ?

## ENQUÊTE QUALITATIVE : CRITÈRES DE RECRUTEMENT D'UN CAP

---

### La motivation

Comparativement à ce que nous avons pu constater dans l'enquête quantitative, les quelques entreprises rencontrées dans le cadre de l'enquête qualitative qui embauchent des CAP, ont pour principal critère de sélection de recrutement « **la motivation** » de travailler dans le métier. L'intégralité des entreprises interrogées soutiennent que ce ne sont pas les compétences techniques qui sont recherchées au niveau CAP (« *La technique, il l'apprendra plus tard avec nous* »)

Par exemple, beaucoup d'entreprises trouvent choquant, lors du premier entretien d'embauche qu'un jeune demande l'organisation des 35h dans l'entreprise. Certains gérants ou chefs d'atelier ont tendance à qualifier de fainéant (et donc de « non-motivé ») quiconque aurait ce type de questions ; alors qu'il est plus que vraisemblable que les lycées et CFA (notamment lors des cours de VSP ou initiation juridique) incitent les jeunes à se renseigner sur ce point.

### La polyvalence

L'enquête recrutement nous montre que les mécaniciens les plus recherchés actuellement doivent être des « polyvalents » pour 22 % d'entre eux. Viennent ensuite les mécaniciens techniciens (5%), les mécaniciens service Rapide (4%) les mécaniciens entretiens (4%), les mécaniciens en mécanique lourde (3%).

La majorité des entreprises rencontrées dans l'enquête qualitative disent également que leurs activités nécessitent beaucoup de polyvalence. Cependant, la représentation de « polyvalence » varie selon les entreprises. A cet égard, nous avons pu constater que dans les entreprises rencontrées, plus celle-ci est grande, plus elle tend à spécialiser ses compagnons.

Au demeurant, spécialisation ne signifie pas que les salariés ne pourront pas être amenés à évoluer dans d'autres travaux. Une concession tend à spécialiser ses compagnons mais reste prudente au regard des innovations technologiques et des potentiels départs en retraite des mécaniciens en mécanique lourde. A ce titre elle cherchera donc des individus qui soient en mesure de s'adapter à la fois aux innovations et aux changements organisationnels de l'entreprise.

La notion de polyvalence, dans les petites entreprises, pourra comprendre, des activités de réception, de carrosserie voire de ventes d'accessoires (en plus des activités de mécanique traditionnelles). Mais par rapport à une concession, les activités électroniques ou informatiques seront plus restreintes voire inexistantes.

Ce n'est pas la même « polyvalence » qui est recherchée par les différents types d'entreprises. Celles-ci en ont des représentations différentes et il convient d'être prudent quand aux souhaits qu'elles expriment. Dans certains cas, la « polyvalence » peut être encore plus limitée : un chef d'atelier service rapide me disait que dans son entreprise, il fallait être polyvalent parce qu'on pouvait « *passer du pneu à la plaquette du jour au lendemain...* »

### Des critères encore plus subjectifs

C'est un élément difficilement quantifiable, mais le comportement compte pour beaucoup dans le recrutement et notamment pour les petites entreprises. Ces entreprises recherchent souvent des qualités comme la politesse ou un minimum de courtoisie :

**« Savoir dire Bonjour, demander si on peut aider, arriver à l'heure, avoir une hygiène de vie... etc... ça ne demande pas 50 heures de formations mais c'est vrai que ça compte pour nous. »**

De plus, pour l'embauche d'un jeune sortant de CAP, les entreprises interrogées établissent très fréquemment un **critère de recrutement théoriquement condamné par l'article L122-45 du code du travail**. Il est plus que vraisemblable que ces motivations d'embauche soient dues à la présence de jeunes en très grande difficulté se présentant en CAP.

Citons notamment :

- **L'environnement familial du jeune** : Beaucoup de chefs d'atelier insistent pour voir les parents du jeune lors des entretiens. Et ce même s'il est adulte. Certains se renseignent sur « l'équilibre familial » du jeune (divorces...).
- **L'apparence physique** : la longueur des cheveux ou le port de boucle d'oreille. Sont également des critères (« surtout à la campagne ») qui ne manquent pas d'être sélectifs. (l'enquête quantitative rajoute des thématiques tels que les « tatouages » ou le « style de la personne ».)

Autre critère de recrutement d'un CAP plus « objectif »: le carnet de note : c'est un peu une spécificité des employeurs participant à des jurys d'examens. Ceux-ci veulent voir le carnet de note du jeune.

### RECRUTEMENT DES ENTREPRISES VI

Un certain nombre d'indicateurs nous laisse penser que le secteur VI rencontre en ce moment d'importantes difficultés dans le recrutement :

- Dans l'enquête qualitative les chefs d'ateliers VI ont qualifié leur secteur de « peu attractif » (a contrario, ces entreprises déclarent qu'il existe peu de problème de « démotivation »)
- Spécificité du secteur : démotivation des employeurs VI dans l'enquête quanti : « on prendra ce qu'il y aura »
- Un secteur (comme la carrosserie) qui enregistre plus de départ que de recrutement (enquête recrutement)
- Plainte de chefs d'atelier dans l'enquête quanti : « l'ANFA ne fait pas grand-chose pour le VI »
- A qualification et expérience égale, un niveau de rémunération plus élevé dans le VI que dans tous les autres secteurs. (enquête recrutement)
- Le retour à une politique d'alternance forte des concessions VI à partir du CAP. (enquêtes qualitative et quantitative)
- En terme d'emploi, en plus de l'insertion des mécaniciens Poids-Lourd en mécanique industrielle (comme le VP), le secteur VI subit la concurrence du secteur des transports (ateliers intégrés des transporteurs, routiers) – enquête IVA/IPA et enquête qualitative.

Enfin dernier handicap que nous recenserons : la question du Permis Poids Lourd (C, D et E)

Le permis Poids lourd se compose d'un permis C (pour conduire des tracteurs avec remorque) et en Permis E (tracteur, remorque et semi-remorque) appelé aussi « permis super-poids-Lourd » ou « 44 tonnes ». Ce dernier est nécessaire pour effectuer des essais routiers pour le freinage des semi-remorques (par exemple). Rappelons également qu'il existe un permis D pour les autocars.

Dans les tarifs 2003 de l'AFT-IFTIM, le permis C coûte 2 518,78 € TTC (env. 16 520 F), le permis E se rajoute au précédent et coûte le même prix. 15 jours d'immobilisation du salarié sont nécessaires pour l'obtention de chacun de ces permis.

Théoriquement, légalement et pour les assurances, tout salarié qui met en place un Poids Lourd en situation d'intervention devrait avoir son permis PL.

Parmi les entreprises interrogées dans l'enquête qualitative,

- une entreprise l'impose au recrutement (*clause de dédit-formation* – qui ne semble pas très légale si elle n'engendre pas d'évolution de métier ou de carrière),
- une autre investit lourdement en formation continue,
- la dernière « *tolère que des mécaniciens expérimentés sans le permis C placent les véhicules en situation d'intervention* ».

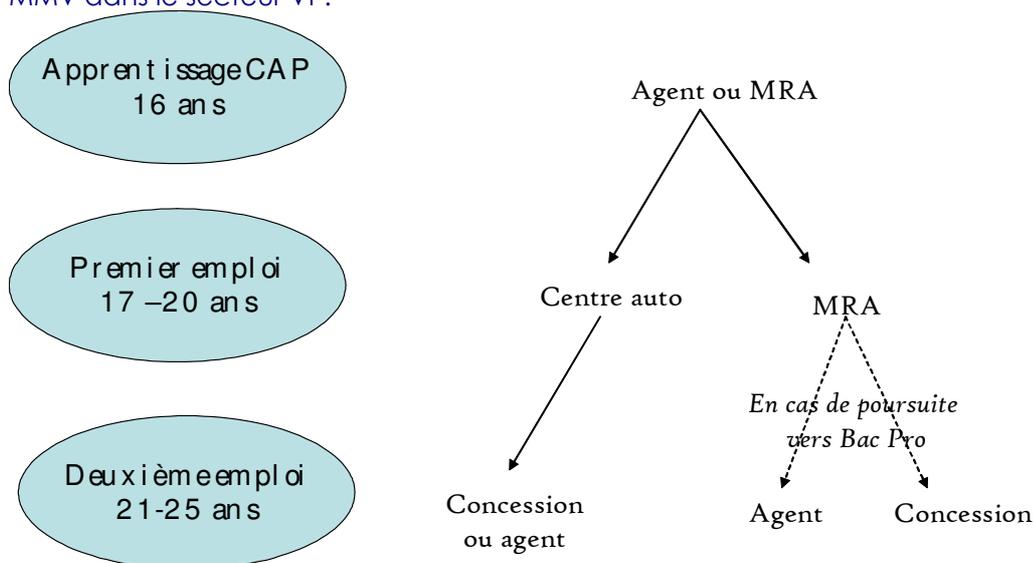
Quoiqu'il en soit la question du permis PL est un casse-tête.

Auparavant, les jeunes travaillant en PL, « *obtenaient leur Permis C lors du service militaire* ». Dans ce contexte, une entreprise suggère que « *Ce qui nous arrangerai beaucoup, ce serait qu'à la fin du bac Pro, les jeunes passent le permis C pour les récupérer opérationnels : pendant la dernière année du Bac Pro, il faut faire passer le permis : il faut que vous y réfléchissiez à ça.* »

Toujours à cause de ce permis, les mécaniciens qui l'ont obtenu sont souvent tentés par les métiers de routier : « *mieux payés et moins salissant* », selon un chef d'atelier.

## MOBILITE PROFESSIONNELLE DES JEUNES CAP MMV VP

A travers l'enquête recrutement et cette présente enquête, nous commençons à mieux discerner différents parcours pour un jeune CAP : voici une estimation du parcours des CAP MMV dans le secteur VP.



Un jeune débutera généralement sa carrière par un apprentissage chez les agents ou MRA (les centres autos ne formant pratiquement pas, et même si les concessions étrangères forment un volume conséquent d'apprentis, leur poids n'est pas suffisamment conséquent sur la France entière)

Ensuite, il sera rarement embauché par son entreprise formatrice. Si cela est le cas, ce sera plutôt par une MRA. Il faudra donc généralement qu'il fasse ses premières armes dans un centre auto : il va acquérir de la rapidité dans les travaux de maintenance.

Ensuite, il pourra être « productif » pour les agents et les Concessions (plutôt Service rapide dans un premier temps) qui pourront l'embaucher.

Si la MRA recrute, elle recrutera la personne qu'elle a formée (sans passage par les centres autos – « *on ne fait pas de la mécanique dans les « cases »* »). Si le jeune en MRA, poursuit sa formation ou qu'il acquière 5 à 10 ans d'expérience, il pourra également être sollicité par les agents et concessions.

A qualification et expérience égale, une concession, rémunérera mieux qu'un agent, qu'une MRA ou a priori qu'un centre auto. (Enquête recrutement)  
La moyenne d'âge est très jeune dans les Centres autos (les plus âgés ne restent pas : aucun plus de 40 ans).

Donc vraisemblablement, les jeunes CAP sont très mobiles tant à l'intérieur de la branche qu'à l'extérieur de la branche (enquête IVA/IPA).

Pour les secteurs VI et Moto, il semblerait que les jeunes CAP souhaitant s'insérer dans le métier soient nettement plus stables. Notamment, les concessions VI ont de plus en plus tendance à prendre le jeune dès le début de sa formation.

## **ANALYSE DES ACTIVITES DES PREMIERS NIVEAUX DE QUALIFICATION EN ENTREPRISE**

## LES CONTACTS AVEC LA CLIENTELE

### ENTREPRISES VP :

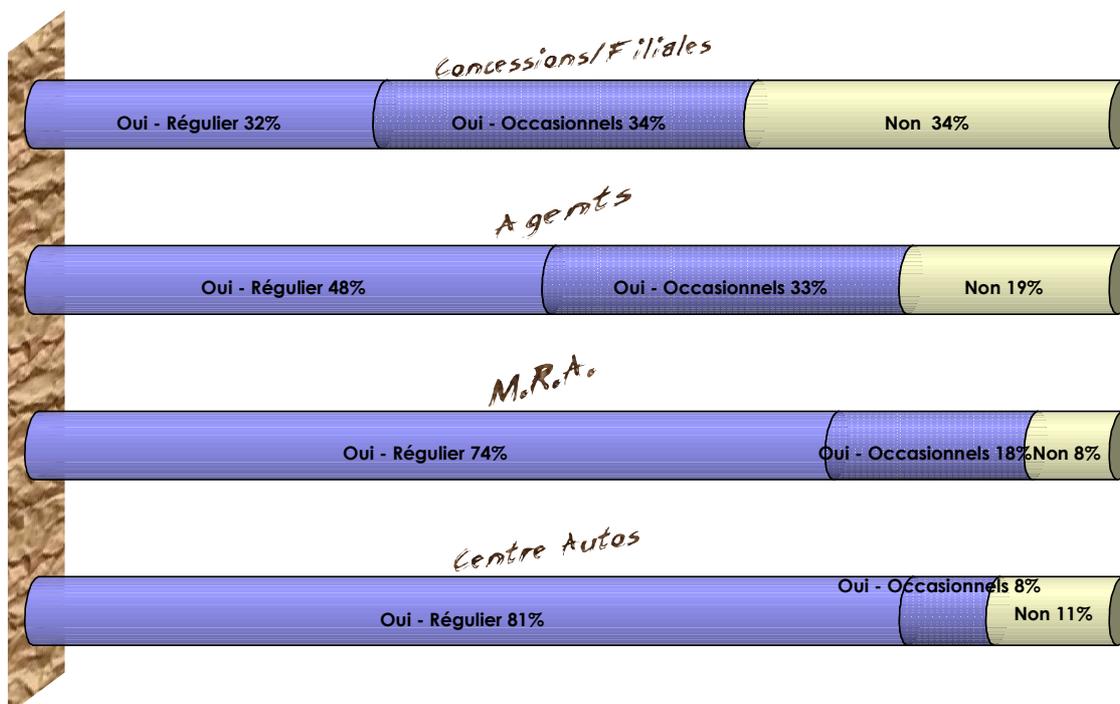
A travers l'enquête quantitative, nous constatons que dans la très grande majorité des entreprises VP (85 %), les BNQ sont amenés à être en contact avec les clients et pour 61% des entreprises, ces contacts sont réguliers.

Plus l'entreprise est petite, moins l'atelier comporte de mécaniciens et plus ces contacts existent et sont réguliers (92% de relation avec la clientèle chez les BNQ pour les 1-4 salariés.)

Le contact avec la clientèle tend donc à se raréfier dans les grosses entreprises (54% de relations avec la clientèle pour les plus de 50 salariés dont 35 % de contacts réguliers).

La proportion de contacts avec la clientèle chute également de 10 points entre les entreprises des zones rurales et les entreprises des zones urbaines.

Le statut automobile joue également un rôle fondamental :

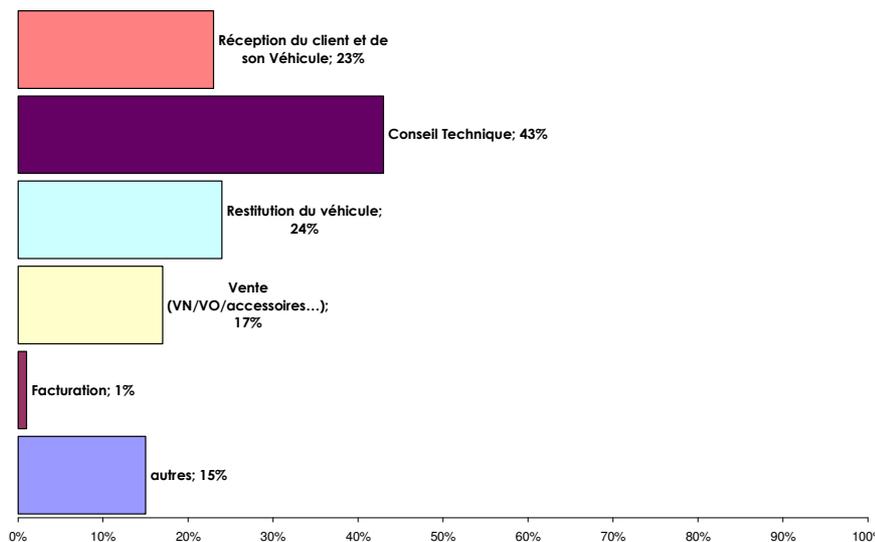


Pour les catégories « agents » et « Concessions / filiales » l'enseigne joue une fois de plus une fonction importante. La proportion de contacts réguliers pour les agents passe de 72% chez les agents d'une enseigne étrangère à 39% chez les agents d'une enseigne française. (Pour un nombre de salarié équivalent).

De manière équivalente, pour les concessions / filiales, la proportion de contacts (réguliers et occasionnels) passe de 75% pour les enseignes étrangères à 58% pour les enseignes françaises.

Dans ce contexte, pour détailler la nature de ces relations avec les clients, il convient de proposer une approche centrée sur le statut automobile.

## Concessions/Filiales



Il est à noter pour les concessions/filiales que la notion de Conseil technique est sensiblement déconnectée des phases de réception et de restitution contrairement aux agents et surtout aux MRA.

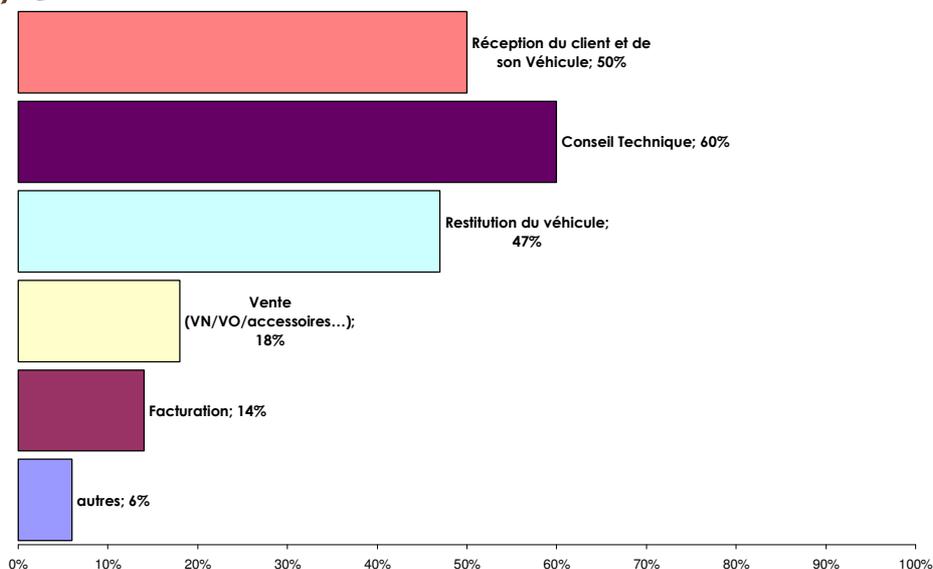
Les activités de « réception / restitution » sont ici « réservées » aux titulaires de Bac pros « en cas de surcharge de travail ».

La catégorie « Autres » est particulièrement remplie pour la catégorie des Concessions / Filiales. Ce qui laisse penser que les items de cette question ne reflétait pas tout à fait le vécu des entreprises.

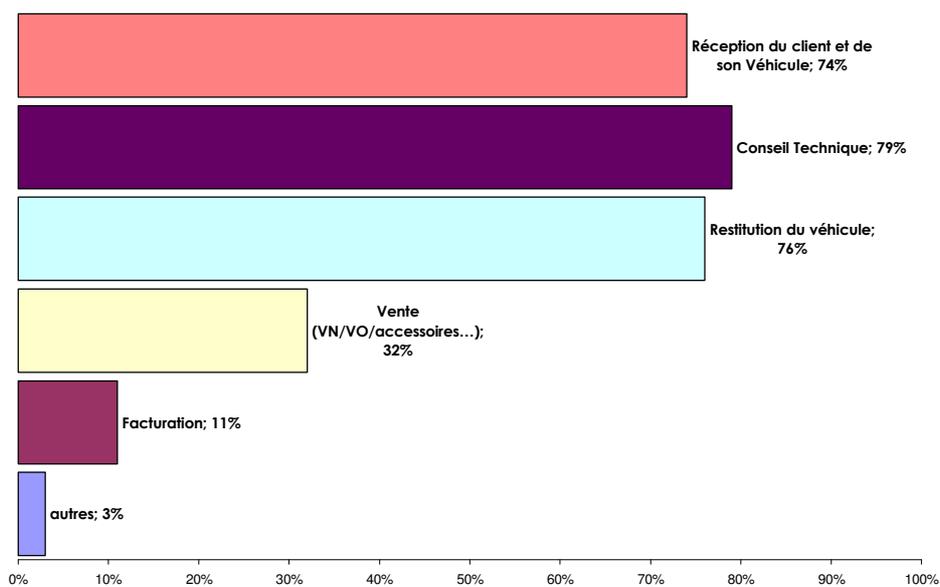
Il est intéressant de s'intéresser à trois notions apparues dans l'item « autre » :

- La notion d' « explication de panne »  
Elle a été citée par trois entreprises différentes (dont deux importantes concessions Ford). Il est tout à fait vraisemblable que c'est ce qu'entendent beaucoup d'entreprises par « conseil technique ». A ce titre cette opération n'est pas très différente de la notion de « Participation à l'exposé des résultats fournis au client », présente dans le RAP du référentiel CAP (Capacité C1.3). Au demeurant, le degré d'autonomie ne semble pas tout à fait équivalent dans le RAP et à travers cette enquête.
- La notion de participation du client dans le diagnostic (essai routier avec le client pour trouver le défaut)
- La notion de « premier accueil » ou « voir ce que veut le client » (présente également dans les catégories agents ou MRA)

## Agents

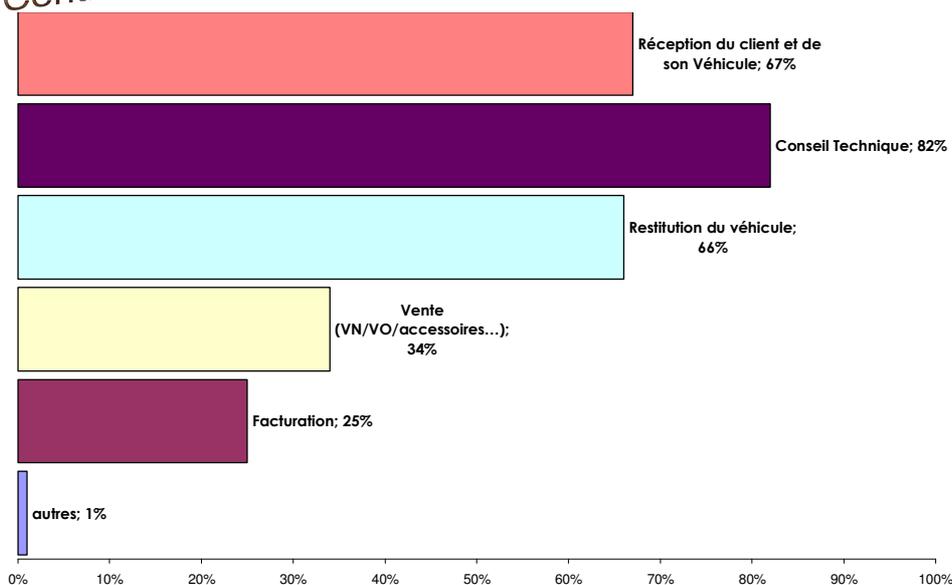


## M.R.A.



Même si nous avons discerné dans l'enquête qualitative que les activités de réception/ restitution et conseil technique pouvaient être notables dans les MRA, nous ne nous attendions pas à ce qu'elle soit aussi conséquente dans l'enquête quantitative.

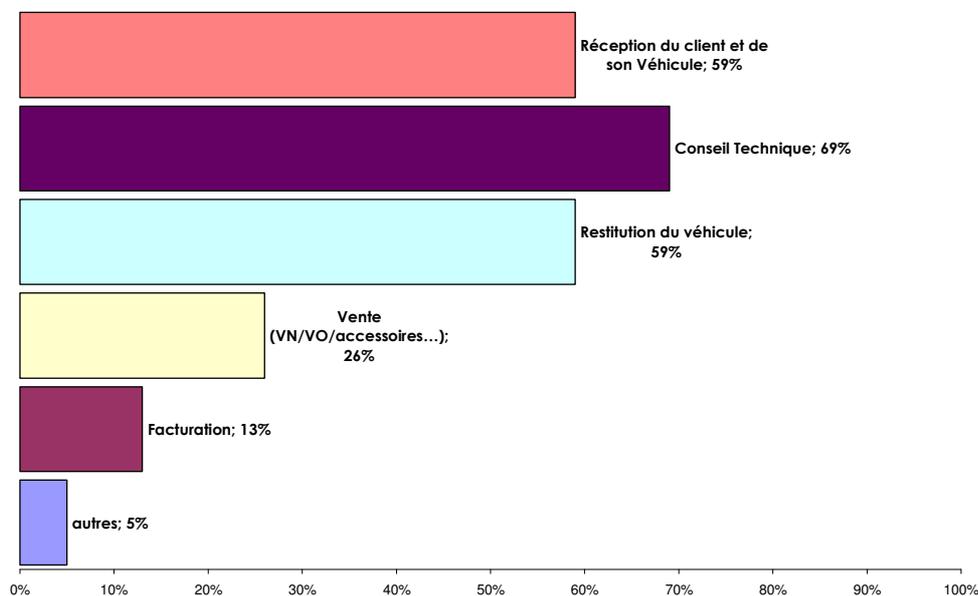
## Centre Autos



Les activités de réception et de restitution du véhicule semblent assez fluctuantes selon les centres autos. Par exemple, dans 3 centres Norauto sur 4 cette activité est absente. Il est probable que l'existence d'un réceptionnaire limite cette activité.

Les centres autos sont également les entreprises ayant la plus forte proportion d'activités de vente additionnelles et de facturation.

## Global



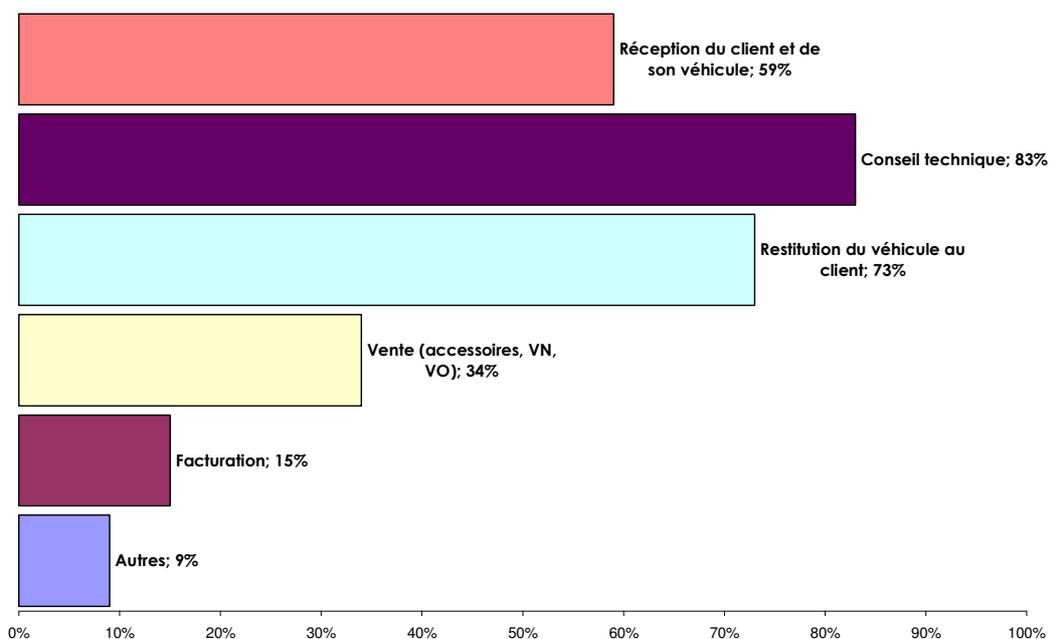
Le poids des MRA par rapport aux autres entreprises joue sur l'ensemble. A ce titre, nous trouvons les trois premières notions (réception, conseil et restitution) en tête des activités les plus réalisés par les BNQ dans les entreprises.

## ENTREPRISES MOTOS :

Dans la très grande majorité des entreprises (85%), les BNQ sont amenés à être en contact avec les clients et pour 62% des entreprises, ces contacts sont réguliers.

Sur ce point, il semble se dégager une tendance : moins il y a de mécaniciens dans l'atelier et plus le contact avec les clients sont réguliers.

### Nature de ces contacts :



L'activité de réception réalisée par un BNQ semble se rencontrer un peu plus souvent chez les indépendants/franchisés (70%) que dans les concessions (53%). La taille de l'atelier ou de l'entreprise ne semble pas être un facteur explicatif direct. A première vue, cela semble plus être une question de « philosophie » de l'entreprise qu'autre chose.

Au total, dans 56% des entreprises<sup>6</sup>, les BNQ cumulent les activités de réception, restitution et conseil technique.

Comparativement aux autres secteurs, la catégorie « autre » est composée d'« explications de pannes » et d'« explications de l'intervention ».

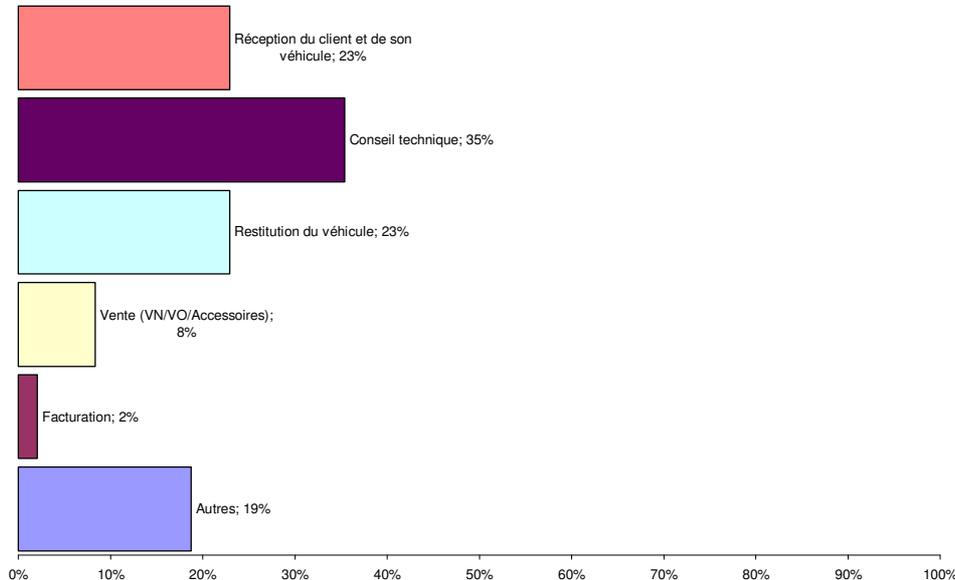
<sup>6</sup> Parmi les 85% des entreprises qui déclarent que le BNQ est amené à être en contact avec le client.

## ENTREPRISES VI :

Dans 72% des entreprises, les BNQ sont amenés à avoir des contacts avec les chauffeurs. Mais ces contacts ne sont réguliers que dans un tiers (33%) des entreprises.

On retrouve la majorité de ces 33% dans les entreprises de moins de 5 salariés : 71% de celles-ci déclarent que les BNQ ont des contacts réguliers avec les chauffeurs. Dans le secteur VI, les contacts avec la clientèle sont donc nettement plus rares que dans les autres secteurs.

### Nature de ces contacts :



Comme pour les concessions VL, la catégorie « autre » a été détaillée : pour 4 entreprises la nature du contact avec le client est « l'explication des pannes et des réparations effectuées ». De même, on peut également imaginer que la nature du conseil technique chez beaucoup d'entreprises est relative à ces « explications de panne ».

## ENQUÊTE QUALITATIVE : TÉMOIGNAGES SUR L'ACTIVITÉ DE RÉCEPTION ET RESTITUTION

Nous avons vu que les activités de réception et de restitution du véhicule sont des activités variables selon les types d'entreprise : voici quelques remarques des personnes interrogées dans l'enquête qualitative pour mieux comprendre les différents contextes.

- **En concession ou chez certains agents** rencontrés : « Le client est interdit de séjour dans l'atelier »

- **Dans une entreprise VI**

Dans les entreprises VI, les mécaniciens peuvent être amenés à être en contact, non avec les clients, mais avec les chauffeurs des clients (les chauffeurs se « promenant » parfois dans les ateliers pendant les opérations de maintenance). Même si les chefs d'ateliers tentent d'éloigner les chauffeurs, le mécanicien peut accessoirement avoir une fonction de « conseil technique ». Une entreprise interrogée s'éloigne un peu de la tendance constatée dans l'enquête quantitative :

**« Tous nos mécanos ont des rapports avec le client :** Même si on demande aux chauffeurs de ne pas aller dans l'atelier, on ne peut pas continuellement l'exiger... parce qu'une réputation est vite faite. Ça peut aller de la pluie et du beau temps à des demandes de conseils quant à l'amélioration du rendement du camion... tu ne pourrais pas me faire...

Même si les chauffeurs ne sont pas les « clients », les chauffeurs restent des préconisateurs : beaucoup de patrons demandent des conseils à leurs chauffeurs : Comme on n'a pas des flottes énormes, il y a un fort relationnel entre le patron et ses chauffeurs.

C'est pour ça qu'il faut que les mécaniciens soient assez propres, qu'ils disent bonjour en passant à côté de la personne... etc

- **En service Rapide :**

« On n'est pas fermé à la clientèle contrairement à nos concurrents : le client qui veut voir ce qui se passe sur son véhicule a le droit de voir ce qui se passe. Le Mécanicien peut donc être en contact direct avec le client. »

- **Dans une MRA,**

« Chez nous ils (les salariés) vont recevoir le client, ils ont les fiches d'atelier, ils remplissent la fiche, le nom, les travaux à effectuer et ce qu'il y a à faire ... Généralement, les clients vont directement à l'atelier. Dans un petit garage c'est fréquent. »

- **Dans une concession Moto :**

« **Chaque ouvrier accueille les clients** et généralement, ils accueillent les clients des machines qu'ils vont réparer : n'importe quel salarié est amené à rédiger un OR même le CQP (RSM) en formation. »

## L'UTILISATION D'UN OUTIL DE DIAGNOSTIC

### ENTREPRISES VP

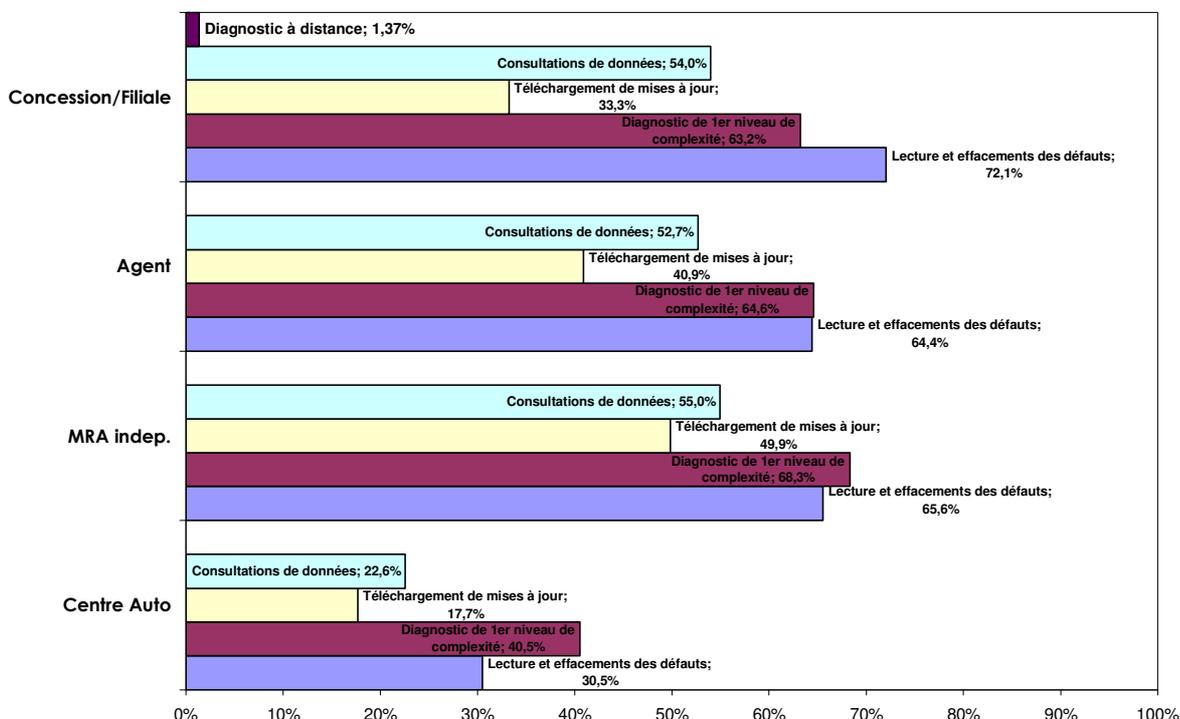
Dans 71% des entreprises interrogées les BNQ utiliseraient un outil de diagnostic.

85% des Concessions/Filiales

73% des MRA

70% des agents

L'utilisation qu'en ferait chaque entreprise serait la suivante



Cette question donne des résultats qui peuvent paraître surprenant concernant les MRA. Elle montrerait un fort taux d'équipement en outil de diagnostic des MRA : Dans 73% des MRA interrogées, les BNQ utiliseraient un outil de diagnostic (soit un ratio supérieur aux agents). D'un point de vue rationnel, ce ratio pourrait cependant paraître assez cohérent avec les 52% de recherche d'embauche de Bac Pros de l'échantillon MRA. Néanmoins même si nous ignorons à

l'heure actuelle le taux d'équipement des MRA en outil de diagnostic « complexe », nous ne pouvons pas nous empêcher d'être suspicieux quant à la compréhension de cette question par les certaines MRA. La presse spécialisée<sup>7</sup> remarquait un sous-équipement des indépendants : « pour un tiers d'entre eux s'équiper reste une difficulté ».

Quand nous nous sommes aperçu du phénomène en milieu d'enquête, nous avons demandé au télé-enquêteurs de préciser le type d'outils dont nous parlions (soit outils multimarques (testeurs embarquables) ex : Facom, AVL, Bosch, Actia, ou monomarques (station de diagnostic) : Clip, Proxia, Diag 2000...). Cependant les résultats ont été équivalents avant ou après la rectification.

Cependant, il est à noter que 5 MRA (18%) ayant répondu positivement à cette question sont des entreprises enregistrés comme « station technique électrique pour automobile » ou « station technique carburateur et Allumage » par les pages jaunes de France Telecom. Parmi eux, certains sont agents Bosch-Service. Pour ces entreprises, nous n'avons a priori pas de doute sur leur compréhension de la question.

## **ENTREPRISES MOTOS**

---

Dans 51 % des entreprises, les BNQ seraient amenés à utiliser un outil de diagnostic. Les indépendants ou franchisés n'en utilisent pas mais 62% des Concessions ou filiales en utilisent.

Il semblerait que les enseignes jouent encore une fois un facteur déterminant :

- Dans cette enquête il semblerait que les entreprises rattachées aux marques : Honda, Triumph, Aprilia, Ducati, et Harley-Davidson, utiliseraient des outils des Diagnostic. (Pour la marque Triumph, j'ai eu la confirmation par un concessionnaire Suzuki que ceux-ci disposaient effectivement d'outils de diagnostic « complexes » indépendants du véhicule.)
- Les enseignes Cagiva, KTM, Pagio, n'en utiliseraient pas du tout.
- Les entreprises des autres enseignes sont divisées sur ce point.

Cette division peut se comprendre : la notion d'outil de diagnostic ne semble pas aussi nette que dans d'autres secteurs. Dans l'enquête qualitative, un concessionnaire Kawasaki/Yamaha interrogé avait souligné que les outils de « diagnostic » de ses importateurs « n'allaient pas bien loin ». Dans la Concession Suzuki, le diagnostic était effectué à partir du tableau de bord du véhicule.

Il est donc tout à fait envisageable que certaines entreprises ne les considèrent pas comme des outils de diagnostic alors que d'autres les considèrent comme tel.

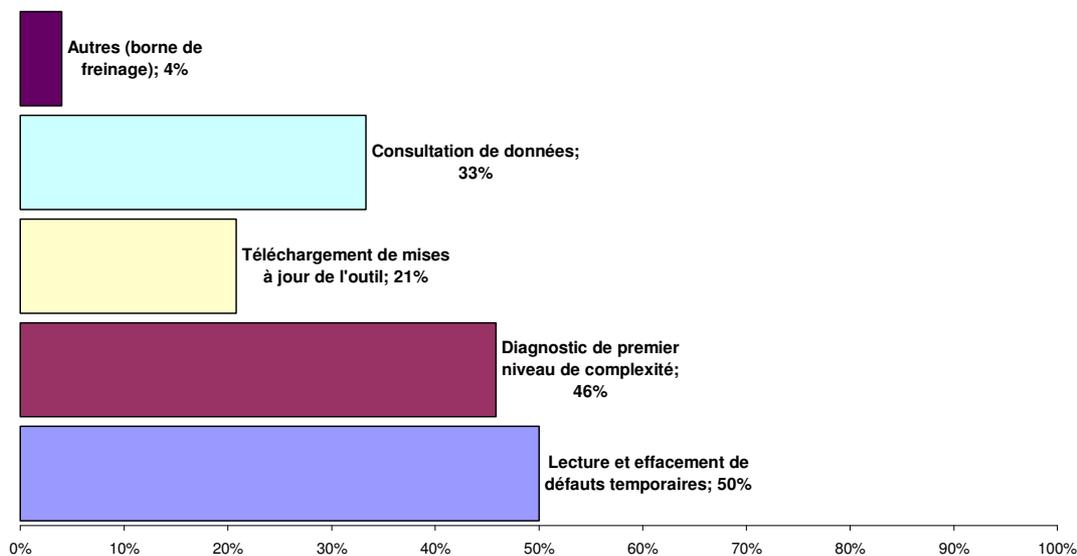
L'utilisation de l'outil de diagnostic qui en est faite par les BNQ dans les 51% d'entreprises précitées semble assez complète : (diagnostic, consultation de données, mise à jour du calculateur)

---

<sup>7</sup> Electronic Auto Volt janvier 2003

## ENTREPRISES VI

65% des entreprises déclarent que le BNQ utilise un outil de diagnostic (ce ratio est plus faible pour les MRA VI – autour de 50%)



On retrouve pratiquement l'intégralité des titulaires de Bac Pros parmi les personnes utilisant un outil de diagnostic pour effectuer des opérations de diagnostic de premier niveau de complexité (ils représentent 15% des 46% précités.)

A noter également l'apparition du diagnostic à travers les « bornes de freinage ». (Bancs de freinage ?)

## GESTION DE PRA ET UTILISATION D'UN ORDINATEUR

### ACTIVITÉ DE RECHERCHE DE PIÈCES AU MAGASIN À TRAVERS L'ENQUÊTE QUALITATIVE

L'enquête qualitative a discerné que cette activité nécessitait des compétences très variables selon les entreprises :

Dans les **services rapides des concessions**, ou dans **l'entreprise de service rapide moto**, chaque compagnon gère l'ensemble de son stock de pièces de rechange et s'occupe du réapprovisionnement. Cependant, actuellement, le profil CAP n'est vraisemblablement pas recherché dans ces entreprises pour ces activités.

Les **agents et concessions Renault** utilisent un logiciel spécifique que tous les compagnons de l'atelier sont censés utiliser (les mécaniciens les plus âgés rencontrent parfois quelques difficultés à l'utiliser) :

*« Si c'est un entretien, ils tapent sur dialogys : c'est le compagnon qui fait sa commande de pièces (on a 3 postes). Le compagnon tape son bon de pièce qui est répercuté (il y a 2-3 imprimantes en magasin). Les magasiniers recherchent la pièce et l'amènent dans l'atelier au compagnon »*

Même pour les ateliers Renault sans magasinier, le passage par Dialogys est souvent « obligatoire » puisqu'il automatise la gestion du stock de pièces et qu'il sert à la préparation de la facturation.

Dans les **MRA**, l'activité semble moins complexe mais plus complète.

La recherche de pièces se fait souvent à partir de documentation papier et le réapprovisionnement courant se déroule souvent de cette manière: *« Les gars, il faut qu'ils fassent preuve d'initiative : il vont dans le magasin, ils se servent : si ils voient qu'il manque des pièces, ils le marquent sur le cahier. »*

Dans les **autres entreprises**, l'activité, est beaucoup plus limitée : elle consiste dans certains cas à noter les références de la pièce et le numéro de série du véhicule sur l'OR ou un papier volant et le donner au magasinier. Dans d'autres cas, la pièce à utiliser est déjà pré-renseignée sur l'OR par le réceptionnaire (Le mécanicien n'a plus qu'à aller voir le magasinier). Dernier cas, l'activité consiste à aller au magasin, demander la pièce au magasinier avec le numéro du véhicule, attendre et récupérer la pièce en question.

Afin de disposer d'éléments quantitatifs de l'informatisation de la gestion de PRA, nous avons demandé dans l'enquête quantitative si le BNQ utilisait un ordinateur et pour quelle usage.

## ENTREPRISES VP : UTILISATION D'UN ORDINATEUR

L'utilisation d'un ordinateur est assez rare dans les entreprises VP : sur l'ensemble des entreprises, 37% des BNQ des entreprises interrogées en utiliseraient.

Mais ici encore, il existe des différences importantes entre les entreprises :

### M.R.A.

Très rares chez les MRA (25%) (sauf « stations électrique et injection » et réseau AD 45%)

### Agents

Peu fréquente chez les agents (31%) (sauf enseignes allemandes (Opel, GVF... : 100%)

### Concessions/Filiales

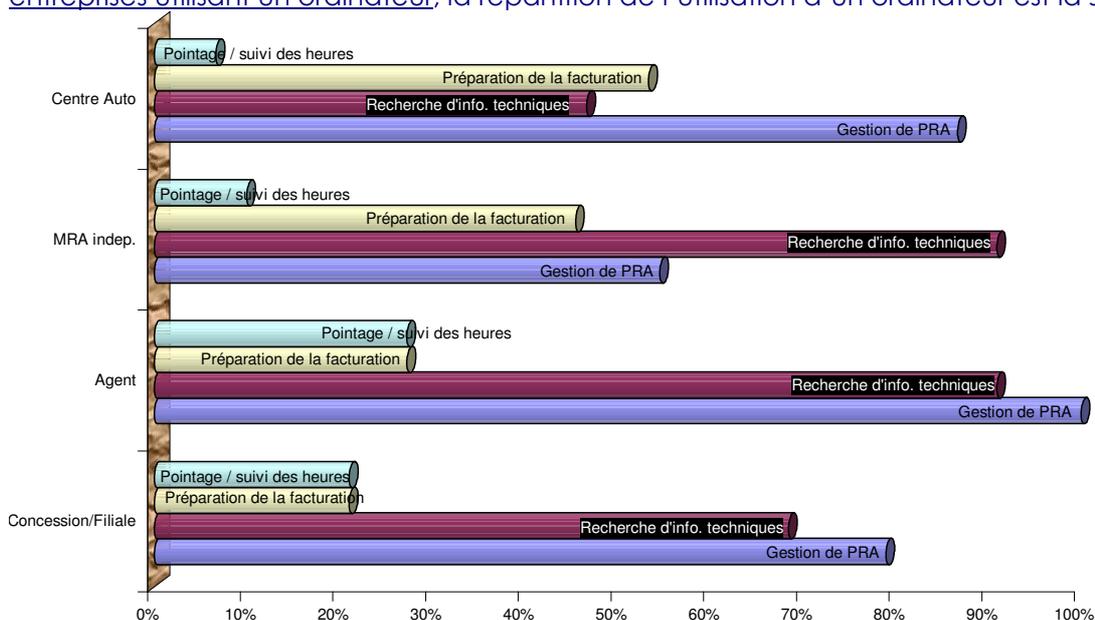
Plus souvent rencontrée dans les concessions filiales (46 %), mais inégal selon les enseignes ce ratio va de la totalité pour les enseignes allemandes (Opel, GVF), ou japonaise (Toyota, Suzuki,), à des ratios plus mitigés (55% d'utilisation – 45% de non-utilisation) pour Renault, Peugeot et Ford. Jusqu'à un ratio inexistant pour Citroën, Fiat ou Seat.

Pour Citroën, cela peut sembler surprenant au vu de l'existence du logiciel « Laser ». Cependant après entretien avec un formateur Laser (Tricelle pour le GNFA) ayant animé également des formations pour d'autres constructeurs, cela ne l'étonne pas (l'informatisation dans le réseau Citroën semble fortement en retard par rapport aux autres réseaux).

### Centre Autos

Très fréquente parmi les centres autos (66%) ; L'intégralité (100%) des centres autos dépendants d'un groupe : Speedy, Norauto, Midas, Feu Vert, mais pratiquement inexistant chez les indépendants.

L'utilisation de l'ordinateur diffère également légèrement selon les entreprises. Parmi les entreprises utilisant un ordinateur, la répartition de l'utilisation d'un ordinateur est la suivante.



Même si, sur l'ensemble des entreprises, l'utilisation la plus fréquente est la gestion de pièces de rechange, ce n'est pas le cas des MRA. Dans la mesure où les équipementiers comme Bosch ou Delphi proposent des services d'information via CD-Rom ou Internet, il paraît à peu près logique de trouver l'information technique comme première utilisation chez les MRA.

Les concessions, agents et centre autos disposant d'un logiciel spécifique de leur réseau (Dialogys, Laser...) pour la gestion de PRA, il est également logique de trouver cette utilisation en premier.

Enfin les centres autos ayant rarement de réparation lourde à effectuer, ceux-ci doivent a priori avoir moins besoin d'informations techniques précises. Au vu des modes d'organisation référencés dans les travaux de création du CQP OSR/TSR, il n'est pas non plus surprenant de retrouver l'informatisation de la facturation en deuxième position.

## **ENTREPRISES MOTOS : UTILISATION D'UN ORDINATEUR**

---

Dans la moitié des entreprises interrogées, les BNQ utiliseraient un ordinateur, dans l'autre moitié, non.

L'ordinateur est principalement utilisé pour :

- Rechercher une pièce de rechange ou accessoire (95%)
- Rechercher des informations techniques (69%)

Mais pratiquement jamais pour la gestion des heures ou l'aide à la facturation.

Il est, par contre assez difficile de comprendre pourquoi les entreprises sont également divisées quand à l'utilisation d'un ordinateur par les BNQ. Ni la taille de l'entreprise, ni l'enseigne ne peuvent avancer une explication.

Par contre il est flagrant que plus la personne identifiée comme BNQ est âgée, et moins elle va avoir accès à un ordinateur (83% des 16-20 ans l'utilisent pour 38% des plus de 41 ans)

## **ENTREPRISES VI : UTILISATION D'UN ORDINATEUR**

---

En dehors des outils de diagnostic, l'utilisation de l'ordinateur est très rare dans le secteur VI : dans 23% des entreprises, les BNQ en utiliseraient. Cette utilisation serait plutôt cantonnée aux entreprises de plus de 20 salariés.

Qui plus est, cette utilisation est plutôt limitée au pointage / suivi des heures.

## **TYPES D'INTERVENTION REALISEES**

---

### **UNE TYPOLOGIE DE CATÉGORIES D'INTERVENTION**

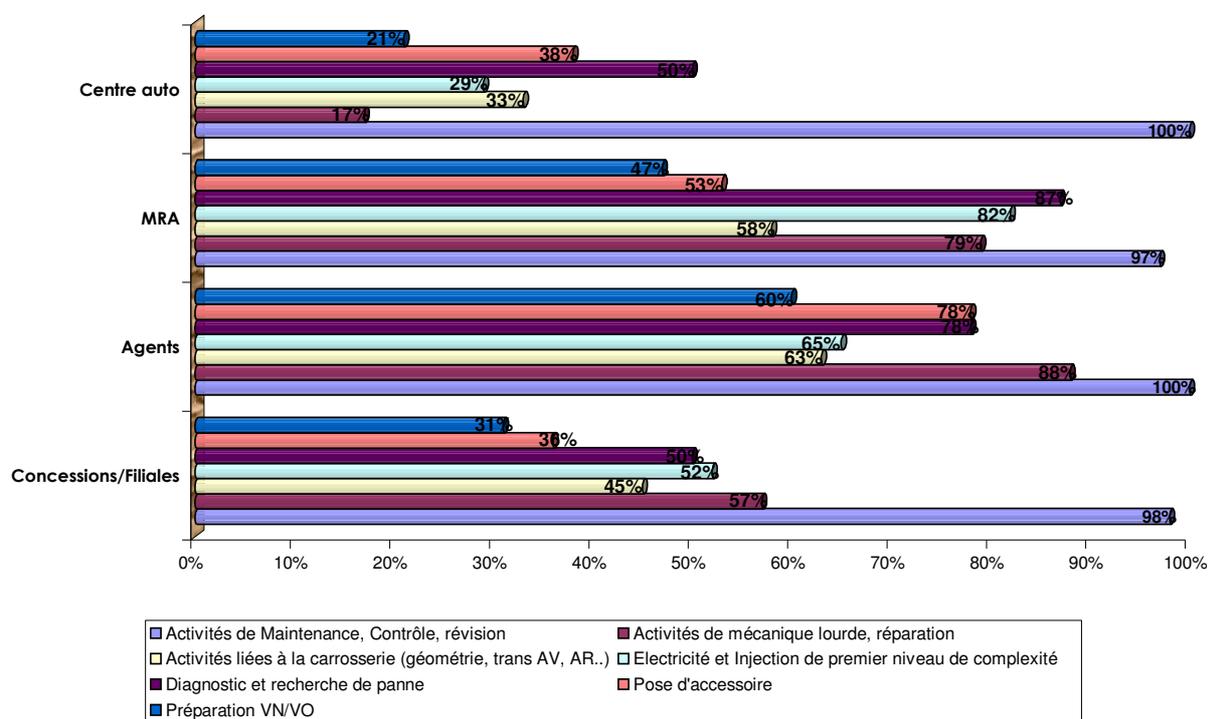
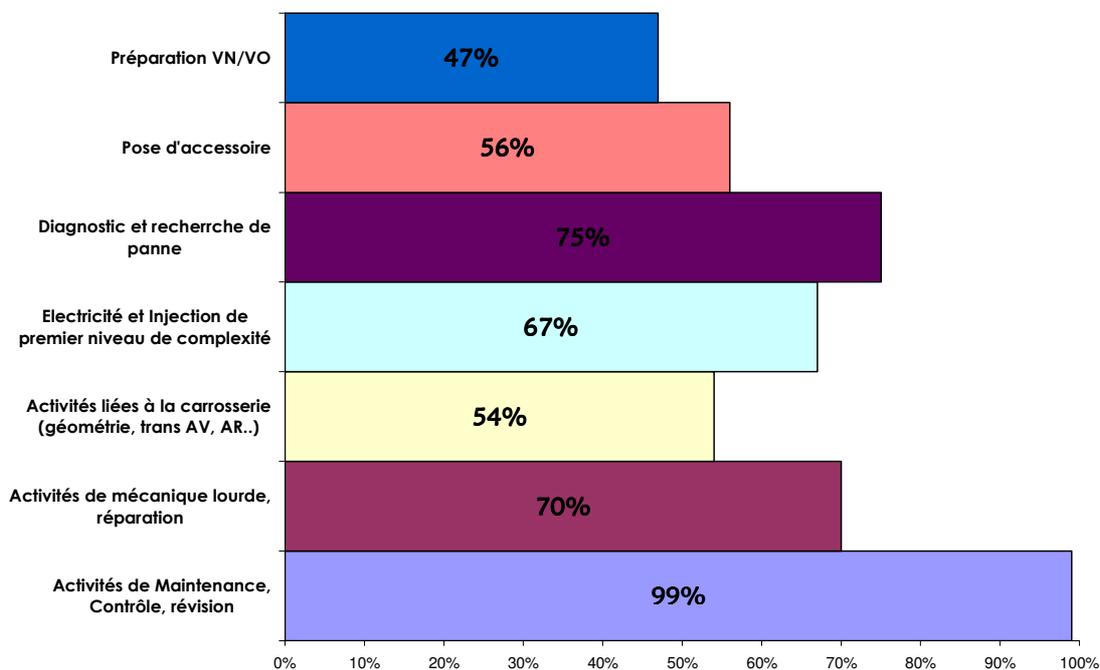
---

A partir des informations récupérées dans l'enquête qualitative, et avec l'aide d'un formateur au GNFA de Nantes, nous avons discerné 6 catégories d'intervention :

- 1) Activités de maintenance : changements de pièces d'usure, , entretien, révision (comme les plaquettes, la vidange, le pré-contrôle technique, l'éclairage... y compris les nouvelles formes de maintenance : recharge de climatisation, liquide de frein d'ASR...)
- 2) La mécanique lourde (ou réparation) de type boîte de vitesse, embrayage, joint de culasse.
- 3) Les activités électriques ou d'injection de premier niveau de complexité.
- 4) Les activités relatives à la recherche de panne et au diagnostic (théoriquement fermées aux bas niveaux de qualification, mais certaines tâches liées à la maintenance leur sont ouvertes)
- 5) Des activités liées à la carrosserie (essieux, train AV, AR) mais aussi pose/dépose de portière... (sans peinture)
- 6) Les activités de pose d'accessoire (qui peut demander des connaissances en électricité-électronique comme pour la pose d'alarme, de radio, de GPS)

## ENTREPRISES VP : INTERVENTIONS POTENTIELLEMENT RÉALISÉES PAR ENTREPRISE

Lire : dans 47% des entreprises VP, les BNQ peuvent se voir confier des activités de préparation de VN/VO



Ces schémas reflètent la possibilité qu'ont les BNQ de chaque entreprise de réaliser tel ou tel activité.

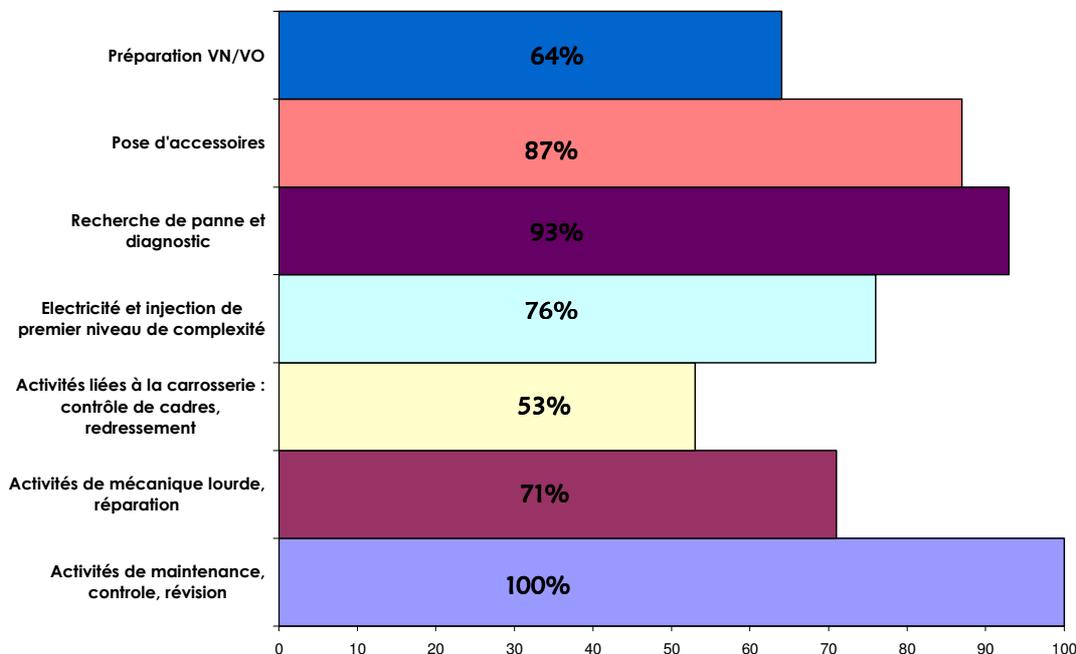
Ce graphique permet de se représenter la potentielle polyvalence qui est recherchée dans les entreprises dans chaque type d'entreprise (plus élevé chez les MRA/Agents que dans les concessions et centres autos).

A cet égard, il est plus que vraisemblable que les grandes entreprises disposent d'une plus grande marge de manœuvre pour mieux découper l'activité en fonction des compétences

(plus de véhicules, plus de compagnons en atelier). Par contre pour les petites entreprises (MRA, Agents) l'activité potentielle du compagnon est très proche de l'activité globale de l'entreprise. A cet égard l'activité du BNQ serait plutôt fonction du véhicule qui rentre dans l'atelier.

### ENTREPRISES MOTOS : INTERVENTIONS POTENTIELLEMENT RÉALISÉES PAR ENTREPRISE.

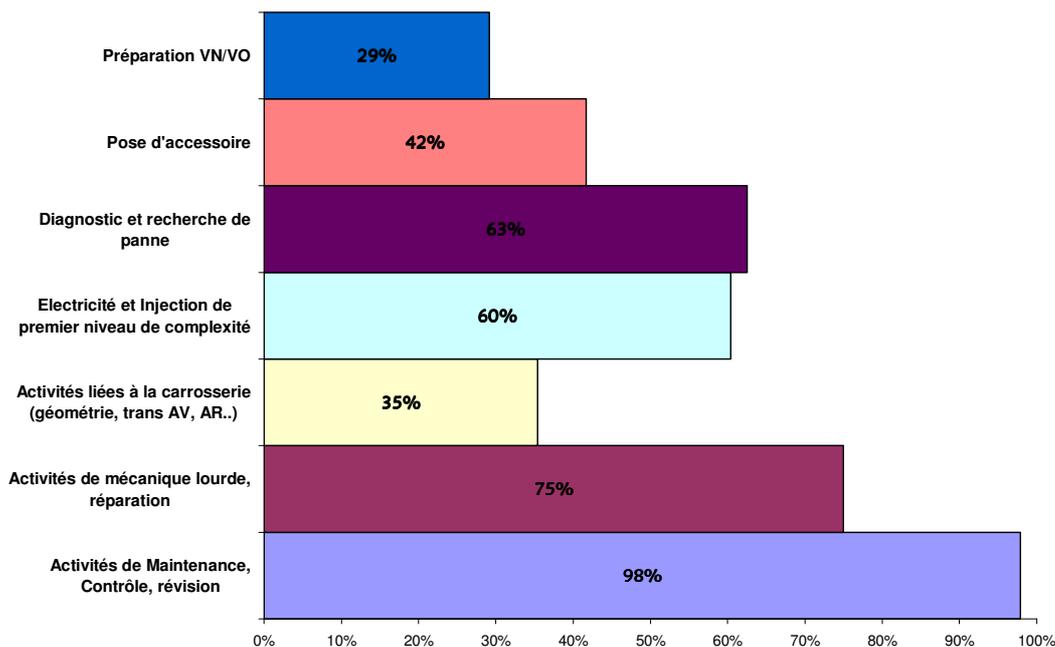
*Lire : dans 64% des entreprises moto, les BNQ peuvent se voir confier des activités de préparation de VN/VO...*



Comparativement au VL, le secteur moto étant principalement composé de petites entreprises, la polyvalence « potentielle » des salariés est assez élevée.

### ENTREPRISES VI : INTERVENTIONS POTENTIELLEMENT RÉALISÉES PAR ENTREPRISE.

*Lire : dans 29% des entreprises moto, les BNQ peuvent se voir confier des activités de préparation de VN/VO...*



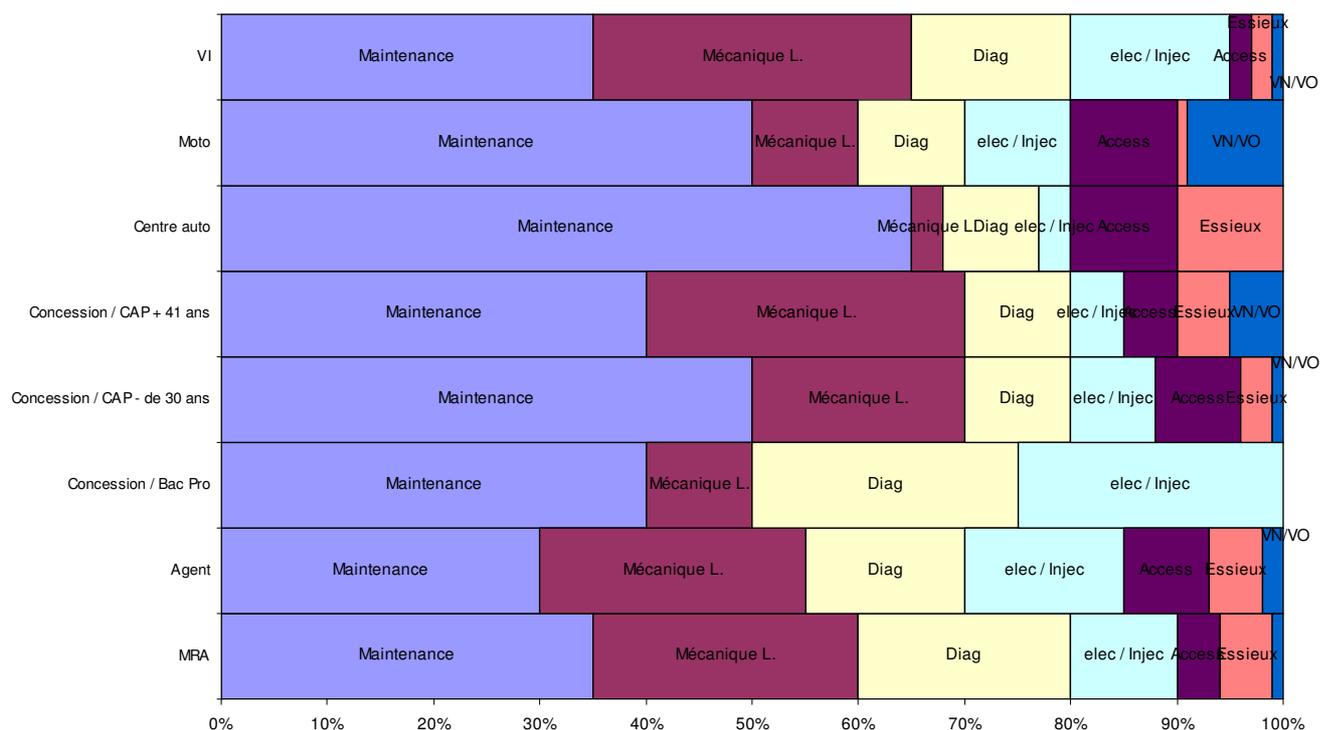
La polyvalence potentielle des salariés du VI est assez comparable à celles des concessions VP.

## ESTIMATION EN TERME DE TEMPS PASSÉ À CHAQUE ACTIVITÉ

Ce tableau est une estimation du temps passé pour chaque salarié de chaque entreprise. Il a été établi de la façon suivante :

Chaque chef d'atelier a été invité à classer les activités réalisées par ses compagnons du plus fréquemment réalisé au moins fréquemment réalisé. Il a été attribué un coefficient à l'activité en fonction du classement de fréquence. Cela a permis de discerner des proportions différentes en fonction des profils et d'en discerner de nouveaux (c'est pourquoi la catégorie d'entreprise Concession VP a été divisé en trois profils principaux. )

A partir de ces informations, un réajustement a été effectué à partir des témoignages de l'enquête qualitative afin d'estimer la proportion de temps passé à la première activité réalisée (la maintenance) qui avait tendance à être écrasée par les activités « minoritaires » avec les coefficients de fréquence. Il convient de préciser que cette approche n'est qu'estimative et que c'est pour cette raison que nous ne souhaitons pas proposer de pourcentages précis dans le graphique ci-dessous.



### 1. La Maintenance (contrôles et révisions)

**VP :** La maintenance est la première activité réalisée par les BNQ dans les entreprises VP. Elle est citée en première position par près de 70% des entreprises et arrive en seconde position quand les entreprises ne l'ont pas cités en premier. 90% des centres autos et 80% des concession/filiales placent ces activités en première position. Ce ratio est un peu plus modéré pour les agents (70%) et pour les MRA (58%).

**Moto :** Ces données confirment les données de l'enquête qualitative (prééminence de la Maintenance) : toutes les entreprises confient ces activités à leur BNQ et celle-ci est la première activité en terme de fréquence. D'ailleurs, près de 80% des entreprises citent la maintenance comme l'activité la plus fréquemment réalisée.

**VI :** 60% des entreprises VI citent la maintenance comme étant la première activité confiée à leurs BNQ.

Cependant, ce ratio est assez différent selon les entreprises : En effet, seuls 47% des MRA citent la maintenance comme la première activité réalisée par les BNQ : ce qui place la maintenance à « égalité » avec la mécanique lourde pour les MRA.

On peut supposer qu'il y ait une spécialisation en mécanique lourde de certaines MRA, peut-être dû au développement des ateliers de maintenance des transporteurs.

## **2. La Mécanique Lourde (Boîte de vitesse, embrayage, distribution, joint de culasse, bielle...)**

**VP :** 30% des MRA et 17% des agents placent cette activité en première position des activités les plus réalisées par les BNQ de leur entreprise. D'une manière générale, elle est l'activité n°2 pour 37% des entreprises.

Pour les concessions (9%) qui placent cette activité en première position, le BNQ identifié est un CAP de plus de 41 ans dans la totalité des cas. De manière générale, l'activité de mécanique lourde est supplantée par d'autres activités dans les concession/Filiales.

L'activité de mécanique lourde est, par contre, une activité rarissime des BNQ des Centres autos.

**Moto :** bien que 29% des entreprises ne confient pas à leur BNQ des travaux de mécanique lourde, celle-ci arrive en seconde position des activités les plus réalisées par les BNQ. L'âge du BNQ semble jouer un rôle important dans la répartition des activités de mécanique lourde : Les moins de 20 ans en font nettement moins que leurs aînés. En outre, l'activité de mécanique lourde tend à se limiter dans les concessions comme le dit un chef d'atelier : *« On fait peu de mécanique. En cas de casse du moteur, on a 25% de chances de le réparer : quand on présente un devis à 15000 ou 20000F pour une bielle coulée, c'est pratiquement aussi cher qu'un VN. Donc les gens, ils vont dans une casse, ils récupèrent un moteur et ils se les font installer par un petit artisan. »*

**VI :** Activité « n°1bis » pour les MRA elle est la seconde activité incontestée dans toutes les autres entreprises.

Même si la maintenance reste la première des activités, réalisée, elle reste talonnée de très près par la mécanique lourde dans le secteur VI.

Malgré la part importante de mécanique lourde dans ce secteur, il ne faut pas oublier que la tendance est également à la baisse de ces activités comme le souligne une concession VI : *« on démonte de moins en moins de moteurs mais on fait beaucoup d'entretiens. On fait peu de mécanique. Sur les nouveaux modèles de Poids Lourd, c'est vrai que la mécanique lourde tend à se raréfier. »*

## **3. Recherche de panne et diagnostic**

**VP :** Elle est l'activité n°2 des concessions/filiales (25%) et le plus souvent citée en troisième position chez les MRA.

Cependant, il est possible que cette activité revête des significations différentes selon les entreprises : si ce que les concessions, filiales voire certains agents appellent « recherche de panne » ne fait pas de doute quand à l'utilisation d'un outillage de diagnostic électronique, ces activités peuvent être comprises différemment pour de petites entreprises (peut-être s'agit-il dans certains cas de l'activité de diagnostic généralement associée à l'activité de réception).

**Moto :** On ne trouve cette activité qu'en troisième ou quatrième position en terme de fréquence. Cependant un grand nombre d'entreprises confieraient cette activité aux BNQ. Il faut toujours être prudent avec la compréhension de la notion de « recherche de panne et diagnostic » : La moitié des entreprises déclarant que le BNQ effectue des travaux de recherche de panne et diagnostic déclarent également que cette personne n'utilise pas d'outil de diagnostic.

**VI :** Comparativement au secteur VI, Il est également possible que cette activité revête des significations différentes selon les entreprises. A cet égard, 31% des MRA déclarent que le BNQ réalise ces opérations alors qu'elles déclarent par ailleurs que le BNQ n'utilise pas d'outil de diagnostic.

Dans l'ensemble, nous pouvons donc estimer qu'environ 70% des entreprises ayant cité ces activités de « recherches de pannes » correspondent à de la recherche de panne avec outil de diagnostic complexe. Parmi ces 70% les concessions sont les plus représentées.

Nous retrouvons également tous les titulaires de bac Pros et Mentions Complémentaires dans cette activité.

## **4. Electricité-Electronique et Injection de 1<sup>er</sup> niveau de complexité**

**VP :** Même si beaucoup de MRA ont cité cette activité parmi celles réalisées par le BNQ, elle arrive le plus souvent en troisième position des activités les plus réalisées. Par contre, pour les agents et les Concession plus de 23% de ces entreprises l'ont citée en seconde position.

**Moto :** Ces activités sont légèrement plus fréquemment réalisées par les BNQ des Concessions que par les BNQ des Indépendants/franchisés.

**VI :** Chez les concessions cette activité apparaît principalement en troisième position et chez les MRA et agents en quatrième position

### 5. Pose d'accessoires

**VP :** La pose d'accessoires (autoradio, attelage, alarme...) apparaît comme une activité que beaucoup d'entreprises font mais relativement rarement (en 4<sup>e</sup> ou 5<sup>e</sup> position). Chez les concessions ces activités sont généralement réalisées par une seule personne (électricien). On peut supposer que chez les agents chaque mécanicien soit amené à poser des accessoires... Même si cela peut être une activité rare, une proportion importante de mécaniciens d'agents semblent la pratiquer.

La pose d'accessoire est également un peu une spécificité des centres autos qui disposent fréquemment de boutiques d'accessoires (Feu Vert, Norauto).

**Moto :** La pose d'accessoire (carénage, pot, éclairage, sellerie...) est un peu une spécificité des entreprises motos : dans à peu près toutes les entreprises les BNQ en posent, mais proportionnellement au nombre d'entreprise, la pose d'accessoire est plutôt une activité secondaire.

**VI :** Cette activité est rare chez les MRA mais elle existe (fut elle relativement peu fréquente) chez les Concessions.

### 6. Activités liés à la carrosserie (contrôle de géométrie, essieux, trains avant, arrières)

**VP :** Nous pensions initialement que cet item aurait plus de « succès ».

Néanmoins, il est possible, que malgré les consignes aux téléenquêteurs, cette question ait été mal comprise par les interviewés par la simple utilisation du mot « carrosserie ».

Il n'en demeure pas moins que 20% des centres autos placent cette activité en seconde position (soit l'item le plus fréquemment cité à cette place pour les centres autos).

C'est également l'item le plus cité en troisième position (27%) pour les MRA et les agents.

Il faut noter également qu'en géométrie des trains roulants, la presse spécialisée mentionne que 77% des véhicules auraient besoin de réglages ou de réparation. Le contrôle de géométrie ne semble pas non plus être une priorité chez les clients.

**Moto :** Certains importateurs refusant le redressement de cadre pour des raisons de sécurité malgré la pression des assurances, cette activité se rencontre un peu plus souvent chez les Indépendants (60%) que dans les concessions (50%).

**VI :** cette activité se rencontre plus fréquemment chez les MRA. Le doute demeure toujours sur la compréhension de cet item.

### 7. Préparation VN/VO

**VP :** C'est une activité plus anecdotique pour les BNQ. Néanmoins, si cette activité est pratiquement inexistante dans certaines entreprises (comme dans les centres autos), nous constatons que c'est une activité centrale chez quelques individus dans quelques concessions ou agents.

**Moto :** Autre spécificité des entreprises motos. Cette activité pourrait être lié à l'âge du BNQ : plus il est jeune et moins il semble préparer de VN/VO.

**VI :** Curieusement, ce sont les BNQ des agents qui occupent le plus de temps à cette activité. Elle reste cependant peu fréquente.

## LE CŒUR DE METIER

---

Il y a **un seul point commun** à toutes les entreprises rencontrées, il s'agit **des interventions de changements de pièce d'usure, de maintenance, d'entretien, de révision.**

(comme les plaquettes, la vidange, le pré-contrôle technique, l'éclairage... etc)

C'est pour notamment pour cette raison que **l'on peut dire que le cœur de métier du CAP a basculé de la mécanique lourde à la maintenance (entretien...)**

L'évolution technologique des véhicules tend également à confirmer ce phénomène :

- La mécanique lourde se raréfie sur les nouveaux modèles de véhicules. En huit ans le nombre de pannes a été divisé par quatre et continue à régresser.
- Les techniques de maintenance se complexifient :
  - Les process de démontages changent : conséquence de la multiplication des capteurs, actionneurs et sondes (pneus, freins, échappement...) sur les véhicules récents.
  - Les travaux habituels sont complexifiés par les nouvelles technologies (purge d'air pour un changement de liquide de freinage d'un ASR...)
  - De nouvelles activités de maintenance apparaissent comme les recharges et contrôle de climatisation.
  - A l'aide de testeurs embarquables ou de stations de diagnostic, 60% des salariés des entreprises VL interrogent et effacent les défauts enregistrés par les calculateurs lors d'interventions de maintenance.
- L'arrivée de la « maintenance préventive » influent sur les activités :  
A travers la « maintenance préventive » destinée à accroître la rentabilité des ateliers de mécanique, les grandes entreprises normalisent leurs modes d'organisation : utilisation de check-list de contrôles, réalisation d'état des lieux complets du véhicule. Les petites entreprises et centres autos intensifient leurs conseils technique.

## TROIS METIERS POUR UN MEME CŒUR DE METIER

---

**A partir de ce cœur de métier commun, trois métiers (ou spécialisations) ont pu être identifiés :**

- Le métier **d'opérateur de service rapide** (technicien-monteur)
- Le métier de **mécanicien**
- Le métier **d'électro-mécanicien**

### OPERATEUR DE SERVICE RAPIDE

Les métiers d'**opérateur service rapide** (ou technicien monteur) ou sont traditionnellement embauchés par les centres auto et entreprises de service rapide. Ce métier nécessite des compétences primordiales en relation clientèle, comme nous l'avons vu précédemment.

Les interventions sont axées autour :

- Des activités de changements de pièces d'usure, maintenance, entretien, révision y compris sur véhicules récents.
- Des activités liées à la carrosserie (essieux, train AV, AR)
- Des activités de pose d'accessoire

Un chef d'atelier de centre auto : « Une voiture, c'est 4 pneus et un moteur. Mais avant de voir le moteur, il faut voir les 4 pneus »

### MECANICIEN

Le métier de **mécanicien** reste central pour les MRA et les entreprises de réparation « pure ». De plus, ces compétences resteront recherchées dans les prochaines années même dans les concessions (« il faudra toujours des mécaniciens »), même si elles seront recherchées dans de moindres proportions que ce que l'offre de formation propose actuellement. Des compétences basiques en relation clientèle sont généralement recherchées dans les MRA.

Les interventions sont axées autour :

- Les changements de pièces d'usure, maintenance, entretien, révision...
- La mécanique lourde (ou réparation)

- Des activités liées à la carrosserie (essieux, train AV, AR) mais aussi à la rigueur pose/dépose de portière... (sans peinture)
- Des activités relatives au réseau électrique du véhicule (faisceaux et identification de ces pannes)

*« La réparation c'est spécifique à notre entreprise, pas le changement de pièce. »*

## **ELECTROMECHANICIEN**

Le métier **d'électromécanicien** est la résultante des évolutions technologiques de l'automobile et motorcycle et du Véhicule Industriel. Il nécessite des compétences en électricité de premier niveau de complexité.

Les interventions sont axées autour :

- ❶ Les changements de pièces d'usure, maintenance, entretien, révision
- ❷ Les activités relatives à la recherche de panne et au diagnostic.
- ❸ Les activités d'électricité ou d'électronique de premier niveau de complexité.

*Une concession VI résume : « là ou avant, on demandait aux mécaniciens pas tant d'être capable de tenir un raisonnement mais de sentir un moteur, de toucher un moteur, d'entendre un moteur : c'était quelque chose d'intuitif mais en même temps physique parce que ça intervenait sur les sens. Aujourd'hui, il faut se poser et se demander : pourquoi cela ne fonctionne-il pas ? Ah ! »*

## REMARQUES DIVERSES

### LA MAUVAISE REPUTATION : LE TRAVAIL SUR L'ORIENTATION

---

La mauvaise réputation du CAP était un point récurrent évoqué par les responsables d'atelier durant les entretiens. Cette mauvaise réputation s'exprimant auprès des parents d'élèves, auprès des entreprises, auprès des enseignants et auprès des élèves eux-mêmes. Pour eux, selon Claudine Salaberry du CIFAM, le CAP est synonyme d'échec scolaire. Ils sont en CAP parce qu'ils ont échoué leur scolarité au collège : **le CAP est une sanction et non un choix professionnel** pour beaucoup d'entre eux.

Un salarié d'une MRA me confiait que s'il était arrivé dans le secteur automobile, c'était parce qu'en 4<sup>e</sup> techno (du temps où il y avait des 4<sup>e</sup> techno), on orientait les meilleurs en mécanique industrielle (il y avait des calculs à faire), les moins bon en mécanique auto et les pires en mécanique Poids Lourd.

Ainsi, il est difficile de concevoir aujourd'hui un renouvellement des premiers niveaux de qualification professionnelle sans interroger la problématique de l'orientation au collège.

Un chef d'atelier d'une grande entreprise et jury d'examen de CAP appréciait les classes de préparation aux métiers : *« En Lycée Technique : Auparavant, vous passiez la première année dans tous les domaines : On est passé par l'ajustage, le tournage, le fraisage, la mécanique automobile, l'électricité bâtiment, la tôlerie : pendant toute la première année. Il y a des personnes qui se trouvaient là sans avoir beaucoup de cible. Mais un jour, ils se sont trouvés beaucoup mieux à la lime (ajusteur) : alors qu'ils étaient partis pour être mécaniciens auto ; d'autres se sont plus dans l'électricité Bâtiment et ils y sont restés. La deuxième année était faite pour rentrer dans le métier qu'on avait choisi : je trouvais que ce n'était pas si mal que ça. **A 14 ans quand un jeune ne sait pas quoi faire, on ne lui fait pas découvrir les métiers.** »*

Pratiquement toutes les entreprises (sauf les MRA) reprochent à « l'école » d'avoir donné aux jeunes une fausse idée du métier : ils ne feront plus de mécanique – ou si peu (sauf dans les entreprises sans panneau), il ne feront pas de diagnostic de haut niveau : ils feront de la maintenance, de l'entretien et du changement de pièce (d'usure principalement). *« J'en ai beaucoup qui déchantent »*. Le métier est différent de ce qu'ils imaginent mais n'est pas a priori inintéressant pour autant. De manière caricaturale, deux entreprises ont tenté de me convaincre du caractère passionnant de l'activité : *« réaliser un vidange avec des points de contrôles »*.

Dans son dossier de presse de septembre 2002, Luc Ferry souhaite que la technologie soit mieux appréhendée au collège, qu'il faille insister sur la nécessité d'informer sur les contenus des enseignements professionnels dès le collège et créer des classes de troisième préparatoires à la voie professionnelle pour formuler un projet professionnel.

A ce titre, une potentielle collaboration entre l'Education Nationale et la branche professionnelle sur ces thématiques pourrait peut-être permettre une clarification des représentations du métier auprès des jeunes et des enseignants de collège.

## PROPOSITION DE PARCOURS PROFESSIONNELS

---

Quel que soit le choix de formation qui pourrait être retenu, il est nécessaire de préciser encore une fois que les modèles d'apprentissage par alternance sont largement privilégiés par les employeurs des différentes enquêtes.

Ces propositions ne tiennent, bien évidemment, pas compte d'un éventuel positionnement des partenaires institutionnels (Ministère de l'éducation nationale principalement).

### MODÈLE ADÉQUATIONNISTE (1 ENTREPRISE = 1 MÉTIER = 1 FORMATION)

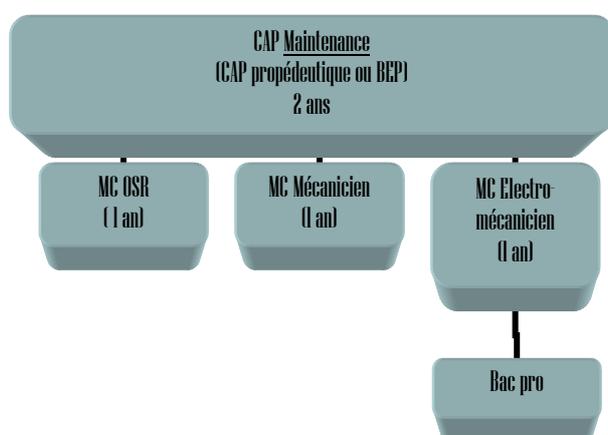
---

Nous l'avons vu lors des chapitres précédents, trois métiers semblent se dégager :

- Les métiers d'**opérateur en service rapide** (ou technicien monteur) pour les centres autos voire pour certaines concessions disposant d'un service rapide.
- Les métiers de **mécaniciens** correspondant aux métiers des MRA et de certains salariés de concession.
- Les métiers d'**électro-mécaniciens** : pour les concessions (à cheval entre les activités de maintenance et les activités de diagnostic électronique)

Alors que la très grande majorité des entreprises interrogées dans l'enquête qualitative s'accordent pour dire que « deux ans pour apprendre le métier, c'est trop court », la solution pourrait peut-être provenir d'une formation (CAP ou BEP) de deux années propédeutique fortement orienté autour des pratiques de maintenance (et notamment de maintenance moderne).

L'objectif de cette formation pourrait être de conduire à une année de spécialisation en fonction des trois métiers pré-cités.



En outre, les CQP s'insèreraient parfaitement dans ce dispositif puisque dans cette proposition, la « MC OSR » se situe sur le champ du CQP OSR et la « MC Electro-mécanicien » se situe sur le champ du CQP TEEA.

Il est à noter que pour l'instant, les « MC » OSR et Mécanicien ne se justifient pas dans le secteur moto (métiers trop limités aujourd'hui), de même qu'une « MC » OSR dans le secteur VI (limité au changement de pneumatique, semble-t-il)

## MODÈLE PROGRESSIF

Un modèle adéquationniste se heurte cependant au constat formulé précédemment : celui de la mobilité professionnelle et interprofessionnelle des jeunes diplômés de niveau V.

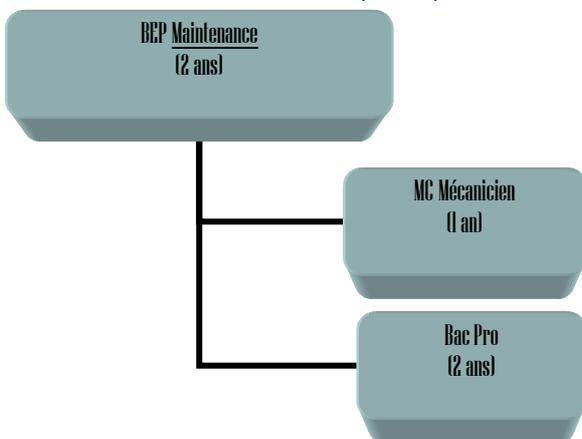
Alors qu'un jeune CAP semble très mobile dans les premières années de sa vie professionnelle, quelle légitimité pourrait avoir un diplôme qui cloîtrerait les jeunes dans un métier alors qu'ils risquent d'en changer très rapidement.

La proposition, plus simple, pourrait être de proposer une formation de type BEP (toujours propédeutique) de deux ans à double finalité :

- une orientation méthodologique et théorique pour permettre aux jeunes de disposer des connaissances nécessaires à une maintenance « moderne » (capteurs, diagnostic de premier niveau, climatisation) doublé des bases mécaniques (chaîne cinématique...)
- et une orientation maintenance pratique afin qu'un jeune diplômé puisse rapidement être opérationnel (et donc « rentable ») dans l'entreprise.

A partir de cette formation de deux ans : trois hypothèses

- Après ce « BEP », si le jeune souhaite poursuivre sa formation pour être embauché en concession, faire du diagnostic, devenir technicien, il pourra poursuivre vers un bac pro (qui en l'état actuel répond correctement aux attentes des entreprises – surtout en apprentissage).
- Si le jeune souhaite une formation plus courte, il pourra prendre une option mécanique (une MC ?) qui le conduira chez les MRA, certains agents voire le conduira vers les métiers qu'ont actuellement les mécaniciens plus âgés de concessions. Ce jeune aura acquis le bagage « maintenance », il acquerra des techniques de réparation en mécanique lourde mais également un minimum de compétences en relation-clientèle.
- Si le jeune « oublie » l'aspect propédeutique du BEP, et souhaite arrêter ses études, il pourra toujours tenter une embauche directe dans un centre auto, puisqu'il disposera de deux années de pratique en maintenance.



## **FICHES TECHNIQUES POUR L'ETABLISSEMENT D'UN REFERENTIEL DE FORMATION**

Ces fiches issues d'une enquête qualitative auprès de 13 entreprises des Pays de Loire ont été enrichies et modifiées à partir de l'enquête quantitative auprès de 250 entreprises réparties sur le territoire français.

Ces fiches doivent être utilisées au regard des précisions développées dans les chapitres précédents.

Il convient de préciser auparavant que les tâches et activités qui se situent dans les quatre fiches d'activité ci-après nécessitent de savoir lire et écrire.

Note : les tableaux qui débutent chaque fiche d'activité, listent les types d'entreprises concernés par chaque activité. (si une case est décochée, le type d'entreprise en question n'est pas concerné par l'activité).

## ACTIVITE PROFESSIONNELLE

**Recevoir le client, accueillir son véhicule et le restituer en fin d'intervention**

**Facteurs de variabilité de l'activité (Taille de l'entreprise / activité économique...) :**

							
VL <input type="checkbox"/>		VL Service Rapide <input checked="" type="checkbox"/> de concession <input checked="" type="checkbox"/> Centres Autos		VI <input type="checkbox"/>		Moto <input checked="" type="checkbox"/>	
Taille	1 à 4 <input checked="" type="checkbox"/> 5 à 9 <input checked="" type="checkbox"/> 10 à 49 <input type="checkbox"/> 50 et plus <input type="checkbox"/>				1 à 4 <input checked="" type="checkbox"/> 5 à 9 <input checked="" type="checkbox"/> (dans une moindre proportion) 10 à 49 <input checked="" type="checkbox"/>		

**Autres éléments de variation en fonction du contexte (taille, contexte économique) :**

Cette activité a pour particularité d'être :

- **fondamentale** pour les Services Rapides de concession et centres auto, souvent **indispensable** dans les entreprises de la moto et en MRA VL, et activité **non négligeable** chez les agents automobiles de moins de 10 salariés. Pour les entreprises moto, il faut noter que la personne qui réceptionne effectuera pratiquement toujours l'intervention.
- totalement **inexistante** des activités des bas niveaux de qualification (activité confiée à un réceptionnaire) dans les grandes entreprises (concession...), secteur VI (sauf quelques contacts avec les chauffeurs) et agents VL de plus de dix salariés. (réception et intervention sont dissociés)

De plus, parmi les entreprises qui pratiquent des activités de réception, il y a deux écoles fondamentalement différentes :

- La première, pratiquée par les Services Rapides des concessions et les centres autos comprend une dimension commerciale, généralement très formalisée (documents qualité, communication promotionnelle nationale) : Ces compétences figureront en rouge sur ce document.
- La seconde, pratiquée par les mécaniciens de MRA et les entreprises moto s'appuie sur des compétences plus subjectives (courtoisie, politesse, propreté, dialogue avec le client selon sa culture, hygiène de vie...) mais néanmoins concrètes. Ces compétences figureront en bleu sur ce document
- Les activités communes figureront en noir

### TACHES PRINCIPALES RELATIVES A CETTE ACTIVITE

#### Réception

- > Accueillir le client, et son véhicule
- > Interroger le client (s'exprimer clairement)
- > Mener une conversation technique avec le client selon sa culture et/ou ses connaissances techniques (selon les cas, vulgarisation technique ou culture moto)
- > Etablir un pré diagnostic
- > Rédiger un ordre de réparation

### **Restitution**

- Expliquer l'intervention réalisée au client et (les symptômes de la panne)<sup>8</sup>
- Vendre une prestation complémentaire
- Facturer et encaisser l'intervention

(Tâche secondaire rarement rencontrée : prise de rendez-vous / le téléphone)

## **CONDITIONS D'EXERCICES DE L'ACTIVITE**

---

### **Données et informations disponibles**

- > Le client
- > L'observation du véhicule du client
- > Certificat d'immatriculation du véhicule.
- > Les supports papiers (voire informatiques) de l'atelier (ordre de réparation)

### **Moyens à utiliser / types d'outils**

- > Les supports papiers (voire informatiques) de l'atelier (ordre de réparation)

### **Matière d'œuvre et nature des systèmes sur lesquels il y a intervention**

- > Les informations du client
- > Les documents provenant de la procédure qualité
- > Le véhicule du client et ses sous-systèmes
- > OR et facture

### **Connaissances requises**

- > Règles et outils de la communication écrite et orale
- > Règles de politesse et de courtoisie élémentaires.
- > Démarche de pré-diagnostic
- > Vocabulaire technique et vulgarisation technique
- > Le fonctionnement d'un véhicule et de ses organes
- > Histoire des véhicules (moto)
- > Connaissance des pièces d'usure de tous véhicules traités et accessoires moto
- > Permis de conduire adapté au véhicule (B ou A)
- > La facturation

(Pour les Centres autos : informatique appliquée à la gestion de l'atelier et facturation)

## **RESULTATS ATTENDUS**

---

- > Le client est accueilli aimablement.
- > Les questions posées par le client sont pertinentes
- > Les informations fournies par le client sont correctement analysées
- > Le pré-diagnostic (examen visuel) est réalisé
- > Le client a confiance et est fidélisé
- > Les documents de l'atelier (OR) sont correctement remplis (l'OR est signé par le client)
- > L'intervention est correctement expliquée au client
- > Une prestation complémentaire est proposée (au besoin) au client.
- > L'argumentation développée est pertinente et justifiée.
- > L'intervention est facturée, enregistrée et encaissée.

---

<sup>8</sup> Cette tâche est également présente dans l'activité « préparer la restitution » car elle est commune à toutes les entreprises.

## ACTIVITE PROFESSIONNELLE

### Préparer l'intervention

#### Facteurs de variabilité de l'activité (Taille de l'entreprise / activité économique...) :

				
	VL <input checked="" type="checkbox"/>	VL Service Rapide <input checked="" type="checkbox"/>	VI <input checked="" type="checkbox"/>	Moto <input checked="" type="checkbox"/>
Taille	2 à 5 <input checked="" type="checkbox"/> 10 à 20 <input checked="" type="checkbox"/> 30 à + <input checked="" type="checkbox"/>			2 à 5 <input checked="" type="checkbox"/> 5 à 10 <input checked="" type="checkbox"/> + de 10 <input checked="" type="checkbox"/>

#### Autres éléments de variation en fonction du contexte (taille, contexte économique) :

Cette activité peut s'exprimer de différente manière selon les outils (informatique, outillage de diagnostic) et les modes d'organisation des entreprises.

### TACHES PRINCIPALES RELATIVES A CETTE ACTIVITE

- Identifier les phases d'une intervention avec une méthodologie en fonction des informations du client / du réceptionnaire.
- Choisir les modalités d'intervention en fonction du véhicule
- Utiliser une note technique ou une revue technique, une procédure de révision... pour les définir les modalités d'intervention. (parfois en anglais – sur supports papiers ou informatiques)
- Réaliser un « diagnostic général » (« lecture et interrogation des défauts mémorisés par le calculateur, effacement de ces défauts») du véhicule à l'aide d'un terminal de diagnostic constructeur ou multimarque.
- Identifier les conséquences possibles d'une réparation ou d'une activité de maintenance sur les systèmes connexes (véhicules récents)
- Rechercher les références de pièces de rechange sur un support informatique ou sur support papier.
- Ecrire sur un carnet de commande les pièces manquantes courantes (filtres, plaquettes, pneus...) ou préparer manuellement une liste de commande (identifier les références) ou retrouver les pièces de rechange sur un système informatique et éditer un bon.
- Mettre le véhicule en situation d'intervention et organiser son poste de travail (mise sur le pont, mettre la roue dans le vide...)
- Préparer/protéger le véhicule (housses...)
- Identifier des cas d'intervention plus importante que prévu et en référer au responsable de l'atelier.

### CONDITIONS D'EXERCICES DE L'ACTIVITE

#### Données et informations disponibles

- Le client (si cela est possible) L'OR, le chef d'atelier ou réceptionnaire.
- Documents provenant de la procédure qualité.

- revues techniques, les notes techniques des constructeurs, les supports informatiques (Internet, Intranet du constructeur ou des équipementiers)

#### **Moyens à utiliser / types d'outils**

- L'identification du véhicule, les revues techniques, les notes techniques des constructeurs, les supports informatiques (Internet)
- Terminal de diagnostic constructeur ou multimarque,
- Les OR, les véhicules (le responsable de l'atelier), le client
- Le référent technique de l'atelier, la documentation technique, l'outil de diagnostic.
- L'intranet constructeur/équipementier
- Les logiciels constructeurs de pièces de rechange
- Les documents utilisés par l'atelier (Carnet de commande...)
- Matériel de l'atelier (pont...),

#### **Matière d'œuvre et nature des systèmes sur lesquels il y a intervention**

- Tous véhicules et leurs organes

#### **Connaissances requises**

- Méthode d'analyse et de recherche basée sur : préparer/Regarder/écouter/réfléchir/démonter.
- Lire, écrire et comprendre les notes techniques (parfois en Anglais) – retrouver une information.
- Se servir d'un terminal informatique (principalement environnement Windows et Internet) et fonctionnement d'un outil informatique
- Fonctionnement d'un outil de diagnostic (en détail : lecture et effacement des défauts et sommairement éléments exploitables : activation des actionneurs, consultation de schémas et de données, connaissance des défauts fugitifs)
- Connaissance de l'organisation d'une entreprise des services de l'automobile.
- Connaissance des temps barémés des interventions.
- Compréhension des interactions entre les éléments d'un système récent.
- Règles d'hygiène et de sécurité

## **RESULTATS ATTENDUS**

---

- L'intervention est analysée
- Les éléments défectueux sont identifiés et démontés.
- Les éléments préalables à l'intervention sont identifiées, toutes les précautions sont prises (exemple : l'airbag est débranché avant toute opération sur les trains roulants)
- A l'aide d'un outil de diagnostic, les défauts sont identifiés, voire effacés après l'intervention.
- Les compétences des autres compagnons sont connues.
- Le temps des interventions est optimisé.
- Les interactions d'un système avec les autres sont identifiées. Les conséquences sont prises en compte dans l'intervention.
- Le véhicule est identifié, les pièces nécessaires sont identifiés et retranscrite sur un document/ordinateur.
- Le véhicule est mis en place selon les règles de sécurité.
- Le véhicule est protégé
- En cas d'intervention supplémentaire, celle-ci est identifiée, le responsable de l'atelier est prévenu et dispose de tous les éléments nécessaires pour contacter le client.

## ACTIVITE PROFESSIONNELLE

*Maintenir, entretenir, réparer*

**Facteurs de variabilité de l'activité (Taille de l'entreprise / activité économique...) :**

				
	VL <input checked="" type="checkbox"/>	VL Service Rapide <input checked="" type="checkbox"/>	VI <input checked="" type="checkbox"/>	Moto <input checked="" type="checkbox"/>
Taille	2 à 5 <input checked="" type="checkbox"/> 10 à 20 <input checked="" type="checkbox"/> 30 à + <input checked="" type="checkbox"/>			2 à 5 <input checked="" type="checkbox"/> 5 à 10 <input checked="" type="checkbox"/> + de 10 <input checked="" type="checkbox"/>

Il est délicat de proposer une fiche d'activité sous la même forme que les autres.

Le type d'intervention réalisé fluctue d'une manière très importante car elle dépend des véhicules traités, de l'évolution technologique du secteur, de l'investissement en matériel de l'entreprise etc... Les référentiels de diplômes décrivent d'ailleurs rarement ces opérations et se limitent aux activités antérieures ou postérieures à l'intervention proprement dite.

Néanmoins, nous proposons de se référer aux tâches, activités et métiers (pp 39 à 46 et annexe 4.)

## ACTIVITE PROFESSIONNELLE

### Préparer la restitution

#### Facteurs de variabilité de l'activité (Taille de l'entreprise / activité économique...) :

				
	VL <input checked="" type="checkbox"/>	VL Service Rapide <input checked="" type="checkbox"/>	VI <input checked="" type="checkbox"/>	Moto <input checked="" type="checkbox"/>
Taille	2 à 5 <input checked="" type="checkbox"/> 10 à 20 <input checked="" type="checkbox"/> 30 à + <input checked="" type="checkbox"/>			2 à 5 <input checked="" type="checkbox"/> 5 à 10 <input checked="" type="checkbox"/> + de 10 <input checked="" type="checkbox"/>

#### TACHES PRINCIPALES RELATIVES A CETTE ACTIVITE

- Actualiser les calculateurs à l'aide d'un appareil de diagnostic constructeur ou multimarque en fonction de l'intervention.
- Contrôler visuellement les principales pièces d'usure et les niveaux de liquide pour identifier les interventions complémentaires. Noter le résultat de ce contrôle sur le document de l'atelier (OR, check-list).
- Contrôler visuellement les éléments du confort de cabine (entreprises VI)
- Participer à / réaliser un essai routier.
- Laver (motos et VL) et aspirer le véhicule (VL) avant la restitution
- Rédiger les documents d'atelier en fin d'intervention (fiche d'atelier, ordre de sortie)
- Nettoyer son poste de travail après l'intervention.
- Evaluer son travail.
- Expliquer la panne et les réparations effectuées au client (chauffeur pour entreprises VI) ou à son responsable.
- [Pour certaines entreprises : codifier les ordres de réparation et identifier les barèmes de temps à l'aide d'un logiciel informatique (préparation de la facturation)]

#### CONDITIONS D'EXERCICES DE L'ACTIVITE

##### Données et informations disponibles

- Données provenant de l'outil de diagnostic constructeur ou multimarque (si existant)
- Check-list de contrôle (si existant dans l'entreprise)
- Documents de l'atelier (provenant de procédure qualité ou non)
- Chef d'atelier, chef d'équipe, responsable qualité s'il y a lieu.

##### Moyens à utiliser / types d'outils

- Outil de diagnostic constructeur
- Le véhicule, les supports et document de l'atelier (voire grilles/procédures de révision)
- Véhicule
- OR, Fiche d'atelier, document d'auto-contrôle.
- logiciel informatique de préparation de la facturation (s'il y a lieu)

- Matériel de lavage et d'aspiration.

### **Connaissances requises**

- Fonctionnement d'un outil informatique et logiciel, fonctionnement d'un outil de diagnostic (dont possibilités non exploitées)
- Connaissance des emplacements des pièces d'usures et niveaux sur différents modèles de véhicules.
- Les principes d'une maintenance préventive. (Vs Maintenance curative)
- Connaissance des principaux bruits moteurs et du comportement d'un véhicule
- (Permis de conduire)
- Règles d'hygiène et de sécurité.

### **RESULTATS ATTENDUS**

---

- Le calculateur ne mentionne pas de défaut
- Les niveaux et pièces sont contrôlés.
- Les supports papiers ou informatiques de l'entreprise sont correctement remplis.
- Lors des essais routiers, la tenue de route, les bruits... sont analysés. Des hypothèses de cause sont formulées.
- Le poste de travail est nettoyé après intervention/journée selon les exigences de l'entreprise.
- Les documents d'atelier sont correctement complétés.
- L'OR est codifié après intervention.
- Le véhicule est lavé.
- L'auto-contrôle est réaliste et conforme à l'intervention réalisée.
- L'expression orale est claire et intelligible, l'explication de panne et de l'intervention est comprise par le client (ou le responsable)

## ANNEXES

### ANNEXE 1 : BAC PRO, BTS ET CQP

---

Ce n'était pas l'objet de l'étude, mais voici quelques remarques de responsables d'atelier, responsables Après-vente et chefs d'entreprise sur ces trois diplômes. Ces citations pourront peut-être fournir quelques éclaircissements sur la manière dont sont employés les titulaires de ces diplômes en entreprise :

« Les jeunes en **Bac Pro** qui arrivent formées par les écoles : on leur bourre le crâne avec le diagnostic : ils ont un seul mot quand ils arrivent ici, c'est le diag. Alors on leur dit que ce n'est pas ça : c'est la caisse à clou et on regarde, il ne faut pas leur monter le bourrichon en leur disant qu'ils vont être les rois de la clip... j'ai eu beaucoup de déçus... Actuellement, ils commencent par des stages en entretien pour se faire la main, ensuite ils vont voir des anciens pour voir ce que c'est qu'un embrayage.... Etc »

« Dans nos ateliers nous avons déjà une population expérimentée et titulaires de CAP qui font traditionnellement les pièces d'usure. Ce qui nous a manqué le plus c'était des gens ayant des connaissances pour la recherche de panne donc on s'est orienté vers **Bac Pro** et **BTS**. »

« Maintenant nos ateliers ont bien évolué. Certains vieux mécaniciens vont peut-être partir en retraite. Peut-être allons-nous tenter de retrouver ce même type de compétences sur le marché du travail. Peut-être mais au niveau **Bac Pro**, on trouve des gens qui ont commencé avec un niveau CAP en alternance, qui sont des manuels et qui sont des gens qui n'évolueront pas : ils resteront en atelier : (ce sont eux qui remplaceront les vieux mécaniciens). »

« Le **CQP** c'est même mieux que ces Bac Pros : des gens qui ont commencé le CAP, et qui ont continué en alternance CAP-BEP-CQP : il ont une certaine méthodologie de recherche de panne et « ils ne vont pas évoluer ». »

« Pour ce qui est courroie de distribution, culasse, boîte de vitesse, le **CQP** (TEEA) est très « technicien » : il en fera beaucoup. »

« La difficulté des jeunes **BTS**, c'est que au niveau de la recherche de panne, ça va très bien se passer 1 an, 2 ans mais derrière, il va falloir remettre quelque chose. Parce que la personne ne va pas rester faire de la mécanique. Il faut pouvoir lui promettre derrière une évolution de carrière sinon on ne va pas le garder. »

« Il n'y a que les centres auto qui peuvent prendre des temps pleins (Vs apprentissage). Norauto remplit ses ateliers avec des Bac pros et des BTS qui viennent de temps plein. C'est ça un **BTS temps plein**. Ils sont incapables de toucher à une voiture alors il faut qu'ils apprennent. Nous, on a pratiquement vidé les ateliers de Norauto pour recruter des Bac pros. Et j'ai aussi embauché trois BTS de la Joliverie qui venaient de chez eux (Ils étaient opérateurs). »

« Après du temps plein, les gens qui ont travaillé chez nous, c'était catastrophique. On a eu une fois un **BTS temps plein** du Porteau : il avait comme projet la gestion de l'outillage chez nous... une catastrophe : complètement déconnecté de la réalité de l'atelier. C'est trop concret pour lui. Aujourd'hui, il est impossible de faire venir dans notre entreprise un BTS sans apprentissage. Dans notre métier, la compétence terrain est la première des qualités. »

#### **Bac Pros et Service Rapide**

« Renault Minute, chez nous, ça sert de Pépinière. On ne veut pas de CQP ou de trucs comme ça qui professionnalisent trop les jeunes sur ces activités de service rapide : on prend des **Bac Pros**. Il ne faut pas se bloquer le service rapide avec du bas de gamme. »

«Ceux qui travaillent chez Peugeot Rapide doivent être totalement autonomes : ils réapprovisionnent leurs pièces, ils reçoivent le client, ils font les travaux, ils font la facture, ils encaissent : du début à la fin et ça demande un peu de connaissances administratives, informatiques, gestion. Donc c'est plus des **Bac Pros** qu'on va rechercher sur ces profils. »

## ANNEXE 2: REPARTITION DES ENTREPRISES INTERROGÉES DE L'ENQUETE QUALITATIVE :

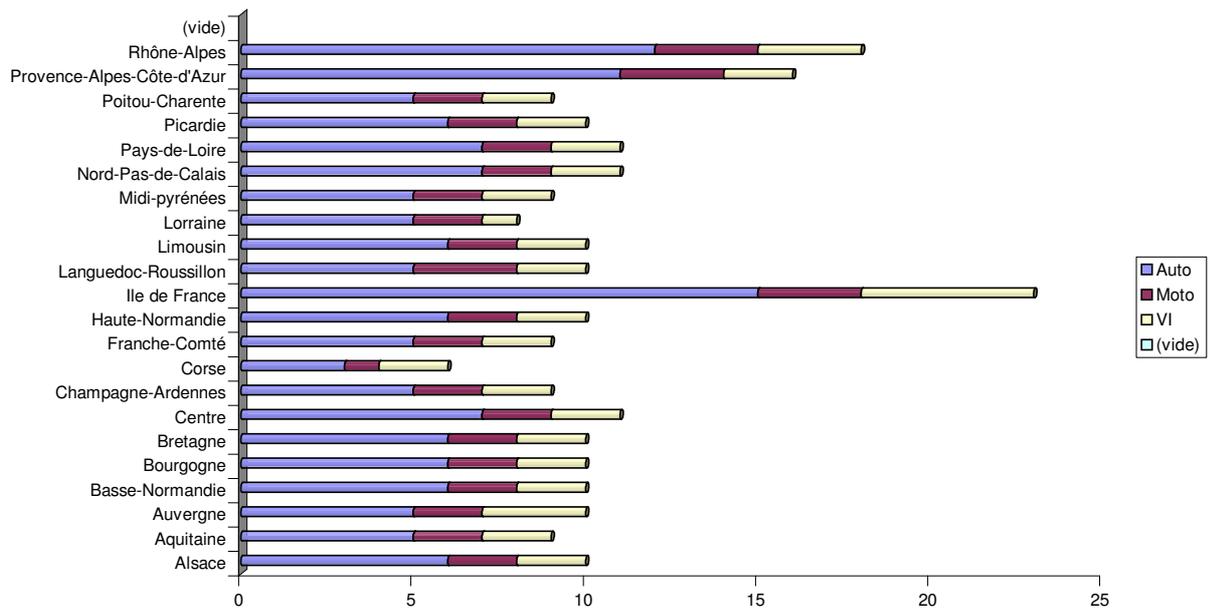
	ENTREPRISES VP	ENTREPRISES MOTOS	ENTREPRISES VI
<b>Nombre d'entreprises interrogées :</b>	<b>144</b>	<b>47</b>	<b>48</b>
<b>Répartition de l'échantillonnage</b>	<sup>9</sup> Centre Autos : 24 (17%) Agents : 40 (28%) Concessions/filiales : 42 (29%) MRA / Indépendant. : 38 (26%)	<sup>10</sup> Agents : 2% Concessions/filiales : 74% MRA/indépendants /Franchisés : 23%	<sup>11</sup> Concessions/filiales : 48% Agents : 17% MRA/indépendants : 33% Centre Auto : 2%
<b>Répartition des marques</b>	A peu près conforme à la répartition nationale. Les Enseignes françaises sont légèrement surreprésentées.	Semblable à la répartition nationale (majoritaires : Yamaha, Honda, Suzuki)	A peu près conforme à la répartition nationale (DAF légèrement sous-représenté au profit d'Iveco)
<b>Taille des entreprises</b>	De 1 à 350 salariés Moyenne : 26	De 1 à 20 salariés Moyenne : 5 (Semblable aux moyennes nationales)	De 1 à 510 salariés Moyenne : 26 (moyenne nationale : 15)
<b>Taille des ateliers</b>	De 1 à 80 mécaniciens Moyenne : 8	De 1 à 7 mécaniciens Moyenne : 2,30	De 1 à 38 mécaniciens Moyenne : 10
<b>Fonction de l'interlocuteur :</b>	Chef d'atelier : 41 % Chefs d'entreprise /Gérants : 29% Responsable Après-vente : 22% Réceptionnaire : 2 % Autres : 6%	Chef d'atelier : 53 % Chef d'entreprise : 26 % Responsable Après-vente : 17% Autres : 4 %	Chef d'atelier : 67 % Chef d'entreprise : 18 % Responsable Après-vente : 8 % Réceptionnaire : 2 % Autres : 5%
<b>Répartition géographique :</b>	Sur l'ensemble du territoire : conforme à la répartition régionale des entreprises.	Sur l'ensemble du territoire : Compte tenu de la répartition géographique des entreprises, les régions PACA, Rhône-Alpes, Ile de France et Languedoc-Roussillon ont été légèrement surreprésentés dans l'échantillon.	Sur l'ensemble du territoire : Compte tenu de la répartition géographique des entreprises, les régions Rhône-Alpes et Ile de France ont été légèrement surreprésentés dans l'échantillon.

<sup>9</sup> Répartition nationale estimée (Certaines données sont relativement peu précises) : Centres autos : 6% Estimation basée sur ANFA (Ingénierie des formations alternée) hors centres autos indépendants; Agents : 34 % ; Concessions/Filiales : 13 % (Etude distribution – Observatoire); MRA : 47 % (Données CNPA/ INSEE retranché des carrosseries exclusives – Etude réparation -collision – Observatoire)

<sup>10</sup> Répartition nationale : enquête de 1998 : agents 12% / concessions filiales : 66% / MRA indép. Franchisés : 22%

<sup>11</sup> Répartition nationale : enquête de 1998 : agents 12% / concessions filiales : 66% / MRA indép. Franchisés : 22%.

## RÉPARTITION DES 247 ENTREPRISES INTERROGÉES PAR RÉGION



# ANNEXE 3: RECAPITULATIF COMPLET ENQUETE QUANTI.:

	AUTO					MOTO	V.I.	
	MRA	AGENT	CONCESSION		CENTRE AUTO			
<b>CONTACTS CLIENTS</b>	++	+	-		+++	++	-	
<b>NATURE DU CONTACT</b>	RÉCEPTION CONSEIL RESTITUTION	RÉCEPTION CONSEIL RESTITUTION	EXPLICATION DE PANNE OCCASIONNELS (PARFOIS RÉCEPTION POUR LES JEUNES BAC PROS)		RÉCEPTION CONSEIL RESTITUTION ET +	RÉCEPTION CONSEIL RESTITUTION ET +	EXPLICATION DE PANNE OCCASIONNELS	
<b>FORMALISATION DU CONTACT AVEC LE CLIENT (DOC. QUALITÉ, ORGANISATION DE L'ATELIER)</b>	INEXISTANT (MINIMUM LÉGAL : O.R...)	FAIBLE	ELEVÉE		ELEVÉE	FAIBLE À INEXISTANT	IDEM AUTO (VOIR STATUTS)	
<b>OUTIL DE DIAGNOSTIC</b>	++	++	+++		-	+/-	+(+)	
<b>TYPE D'OUTIL</b>	TESTEUR MULTIMARQUE OU MULTIMÈTRE...	STATION DE DIAG CONSTRUCTEUR (+ TESTEUR MULTIMARQUE)	STATION DE DIAG CONSTRUCTEUR + TESTEUR MULTIMARQUE		TESTEUR MULTIMARQUE	OUTIL CONSTRUCTEUR	IDEM AUTO (VOIR STATUTS)	
<b>NATURE DU DIAG.</b>	● DIAG ● LECTURE DÉFAUT	● LECTURE DÉFAUT ● DIAG	● LECTURE DÉFAUT ● DIAG		DIAG	DIAG	● LECTURE DÉFAUT ● DIAG	
<b>MÉTHODE DE RECHERCHE DE PANNES</b>	DÉDUCTIVE (ESSAI/ERREUR)	DÉDUCTIVE SCIENTIFIQUE OU ASSISTÉE (PAR CONCESSION)	SCIENTIFIQUE		(CONSTATS) (POUR DEVIS ?)	DÉPEND DE L'OUTIL IMPORTATEUR	DÉPEND DES ENTREPRISES	
<b>ORDINATEUR</b>	-	-	+		++	+	-	
<b>UTILISATION ORDINATEUR</b>	RECHERCHE D'INFOS	● PRA ● RECHERCHE D'INFOS	● PRA ● RECHERCHE D'INFOS		● PRA ● FACTURATION	● PRA ● RECHERCHE D'INFOS	POINTAGE	
<b>INTERVENTIONS</b>								
<b>ACTIVITÉ N°1</b>	<b>M A I N T E N A N C E</b>							
<b>PART DE TEMPS ESTIMÉE</b>	35%	30%	BAC PRO DE MOINS DE 30 ANS 40%	CAP DE MOINS DE 30 ANS 50%	CAP DE PLUS DE 41 ANS 40%	65%	50%	35%
<b>DÉCLINAISON ACTIVITÉ MAINTENANCE</b>	MAINTENANCE CURATIVE PARFOIS LIMITÉS AUX VÉHICULES ANCIENS	MAINTENANCE CURATIVE + RÉVISIONS	MAINTENANCE CURATIVE ET PRÉVENTIVE + RÉVISIONS TOUTE MAINTENANCE (DONT CLIM, LIQUIDE FREIN ASR...)		MAINTENANCE CURATIVE ET PRÉVENTIVE TOUTE MAINTENANCE	MAINTENANCE CURATIVE ET PRÉVENTIVE + ENTRETIENS, RÉVISIONS	MAINTENANCE CURATIVE + RÉVISIONS OBLIGATOIRES	
<b>ACTIVITÉ N°2</b>	<b>M É C A N I Q U E L O U R D E</b>							
<b>PART DE TEMPS ESTIMÉE</b>	25%	25%	BAC PRO DE MOINS DE 30 ANS 10%	CAP DE MOINS DE 30 ANS 20%	CAP DE PLUS DE 41 ANS 30%	3%	10%	30%
<b>DÉCLINAISON ACTIVITÉ MÉCANIQUE LOURDE</b>	RÉPARATION ET CHANGEMENT DE PIÈCES	CHANGEMENT DE PIÈCES	CHANGEMENT DE PIÈCES		CHANGEMENT DE PIÈCES	CHANGEMENT DE PIÈCES ET RÉPARATION (DÉPEND DES ENTREPRISES)	CHANGEMENT DE PIÈCES ET RÉPARATION (DÉPEND DES ENTREPRISES)	
<b>ACTIVITÉ N°3</b>	<b>D I A G N O S T I C E T R E C H E R C H E D E P A N N E</b>							
<b>PART DE TEMPS ESTIMÉ</b>	20%	15%	BAC PRO DE MOINS DE 30 ANS 25%	CAP DE MOINS DE 30 ANS 10%	CAP DE PLUS DE 41 ANS 10%	9%	10%	15%
<b>DÉCLINAISON ACTIVITÉ DIAG ET RECHERCHE DE PANNE</b>	VOIR OUTIL DE DIAGNOSTIC ET MÉTHODE DE RECHERCHE DE PANNE LE TEMPS PASSÉ PAR UNE MRA SUR UN SEUL VÉHICULE EST LARGEMENT PLUS IMPORTANT QUE CEUX QUI DISPOSENT DE LA STATION DE DIAG DE LA MARQUE DU VÉHICULE. AU DEMEURANT, MÊME SI UN BAC PRO D'UNE CONCESSION PASSE MOINS DE TEMPS SUR UN VÉHICULE, IL EN A BEAUCOUP PLUS À TRAITER.							
<b>ACTIVITÉ N°4</b>	<b>E L E C T R I C I T É E T I N J E C T I O N D E P R E M I E R N I V E A U D E C O M P L E X I T É</b>							
<b>PART DE TEMPS ESTIMÉ</b>	10%	15%	BAC PRO DE MOINS DE 30 ANS 25%	CAP DE MOINS DE 30 ANS 8%	CAP DE PLUS DE 41 ANS 5%	3%	10%	15%
<b>DÉCLINAISON ACTIVITÉ DIAG ET RECHERCHE DE PANNE</b>	EN FONCTION DE L'ÂGE ET DU TYPE DE VÉHICULES TRAITÉS CELA PEUT ALLER DU CHANGEMENT DE FUSIBLES AU CHANGEMENT DE CAPTEURS (TRÈS FRÉQUENTS EN VL AGENTS ET CONCESSIONS ET EN VI)							
<b>ACTIVITÉ N°5</b>	<b>P O S E D ' A C C E S S O I R E S</b>							
<b>PART DE TEMPS ESTIMÉ</b>	4%	8%	BAC PRO DE MOINS DE 30 ANS 0%	CAP DE MOINS DE 30 ANS 8%	CAP DE PLUS DE 41 ANS 5%	10%	10%	2%
<b>DÉCLINAISONS ACTIVITÉS POSE D'ACCESSOIRE</b>	CERTAINS ACCESSOIRES SONT POSÉS PAR LES ÉLECTRICIENS (EX : ALARMES), D'AUTRES PAR DES BNQ (EX : COFFRES DE TOITS). LA POSE D'ACCESSOIRES PEUT ÊTRE UNE ACTIVITÉ TRÈS DÉVELOPPÉE DANS LES CENTRES AUTOS (FEU VERT, NORAUTO) QUI DISPOSENT DE BOUTIQUES SPÉCIFIQUES. ACTIVITÉ NON NÉGLIGEABLE POUR LES ENTREPRISES MOTOS PUISQUE TRADITIONNELLEMENT UNE MOTO EST VENDUE PRATIQUÉMENT « NUE », DES OPTIONS DE CARÉNAGE, D'ÉCLAIRAGE, D'ÉCHAPPEMENT... PEUVENT Y ÊTRE ADJOINTS PAR LA SUITE							
<b>ACTIVITÉ N°6</b>	<b>A C T I V I T É S L I É E S À L A C A R R O S S E R I E - G É O M É T R I E , E S S I E U X , C A D R E</b>							
<b>PART DE TEMPS ESTIMÉ</b>	5%	5%	BAC PRO DE MOINS DE 30 ANS 0%	CAP DE MOINS DE 30 ANS 3%	CAP DE PLUS DE 41 ANS 5%	10%	1%	MRA : 5% CONCESSIONS : 0% (2%)
<b>ACTIVITÉ N°7</b>	<b>I L E S T À N O T E R Q U E C E R T A I N S C E N T R E S A U T O S E T C O N C E S S I O N S I N C L U E N T C E S O P É R A T I O N S D A N S D E S F O R F A I T S</b>							
<b>ACTIVITÉ N°7</b>	<b>P R É P A R A T I O N V N / V O</b>							
<b>PART DE TEMPS ESTIMÉ</b>	1%	2%	BAC PRO DE MOINS DE 30 ANS 0%	CAP DE MOINS DE 30 ANS 1%	CAP DE PLUS DE 41 ANS 5%	0%	9%	1%
	IL EST ASSEZ DÉLICAT D'ÉTABLIR DES PROPORTIONS POUR CETTE ACTIVITÉ : EN CONCESSION CES ACTIVITÉS SONT ASSEZ CIBLÉES SUR UN SEUL INDIVIDU QUI EN EFFECTUE BEAUCOUP. LES AUTRES N'EN FAISANT PAS DU TOUT. LA RÉNOVATION VO ET LE MONTAGE DES VN EST PAR CONTRÉ UNE ACTIVITÉ À PART ENTIÈRE DANS LES ENTREPRISES MOTOS							

## ANNEXE 4 : DOCUMENT D'ANALYSE DES TACHES ET ACTIVITES ENQUETE QUALITATIVE

Activités	Sous-catégorie	Tâches / compétence	Entre prise	Entre prise	Entre prise	Entre prise	Entre prise	Entre prise	Entre prise	Entre prise	Entre prise	Entreprise		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	SR	
Rendez-vous		Prise de rendez-vous téléphonique				Oui								
		Pré-diagnostic au téléphone				Oui								
Réception		Accueillir le Client, son véhicule		Oui	Oui	Oui	Oui						Oui	
		Interroger le client, (s'exprimer clairement)		Oui	Oui	Oui	Oui						Oui	
		Savoir "discuter" avec un client selon sa culture (moto)			Oui	Oui								
		Etablir un pré diagnostic		Peut être amené	Oui	Oui	oui							
		Rédiger un Ordre de réparation		Peut être amené	Oui	Oui	oui						Oui	
		Participer à l'élaboration d'un devis en identifiant les pièces à changer (à partir de l'identification du véhicule...) Rédiger un devis			Oui		oui	Oui						
Diagnostic - identification de la panne - Préparation de l'intervention	Organisation	Identifier les phases d'une intervention avec une méthodologie en fonction des informations du client	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui et vérifier le pré-diag	Oui	Oui	Oui	Oui
		Choisir les modalités d'intervention en fonction du véhicule	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
		Utiliser une note technique ou une revue technique, une procédure de révision... pour les modalités d'intervention		?	Oui (en Anglais)	Oui	Oui	?		Oui Support inform atique certains en anglais	Oui			
	Diagnostic	Réaliser un diagnostic général du véhicule à l'aide d'un appareil de diagnostic constructeur	Oui						Oui	oui		(oui : diagnostic intégré au véhicule)	Oui	oui
		Prioriser et sélectionner les interventions	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui						
		Mettre à jour les calculateurs (lecture et	Oui						Oui	Oui			oui	oui

		effacement des défauts) à l'aide d'un outil de diagnostic constructeur											
		Identifier les interventions réalisables par soi-même et les interventions réalisables par un autre compagnon ou une autre entreprise				oui		Oui	Oui	Oui		Oui	Oui
		Identifier les conséquences possibles d'une réparation sur d'autres systèmes (véhicules récents)	Oui		oui	oui		Oui	Oui	Oui	Oui	oui	Oui
		Vérifier la prise en charge du constructeur pour certaines interventions à l'aide d'un outil informatique (intranet constructeur)						Oui					Oui
		Rechercher les références de pièces de rechange sur un support informatique	Oui					Oui				Oui	Oui
		Rechercher les références de pièces de rechange sur un support papier			Oui	Oui	Oui	Oui					
		Ecrire sur un carnet de commande les pièces manquantes courantes (filtres, plaquettes, pneus...)			Oui			Oui					
	Pièces de Rechanges	Préparer manuellement une liste de commande (identifier les références)			Oui	Oui		Oui		Oui (bon de sortie de pièce) Sans réf.	Oui (sans identifier les ref)	Oui (sans identifier les ref)	
		Gérer les réassortiments de pièces de rechange (commandes)						Oui					Oui
		Mettre le véhicule en situation d'intervention et organiser son poste de travail (mise sur le Pont, mettre la roue dans le vide...)	Oui	Oui	Oui	Oui							
	Préparation de l'intervention	Préparer/protéger le véhicule (housses...)	Oui					Oui	Oui	Oui	Oui		Oui
		Identifier des cas d'intervention plus importante que prévu et en référer au responsable de l'atelier	Oui	Oui	Oui			Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Intervention	Pose d'attelage (y compris Véhicules multiplexés, jantes, radio (sur certains véhicules), alarme (sur certains véhicules) – a priori, pas de pose d'accessoires nécessitant intervention elec (Téléphonie, GPS...)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui			oui	Oui	Oui
	Maintenance	Révisions complètes	oui		oui			oui	oui			Oui	Oui (oui)

Intervention sur des pièces d'usures (consommables) et entretien courant,	Vidange	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Kit Chaîne (moto)				Oui	Oui					Oui		Oui
	Pièces de freinage (plaquettes, disques)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Liquides de frein, de direction assistée, d'huile	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Recharge de Climatisation	Oui						?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Eclairage / Phares	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Pneus (y compris pneus dotés de capteurs électroniques)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui		Oui	Oui
	Pose d'échappement	?	Oui	Oui	Oui	Oui	?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Changement d'amortisseurs	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Divers (bougies, essuie-glace, batterie, filtre à huile, à air...)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
	Intervention sur la carburation (nettoyage – changement de pièces)	Oui	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	
	Interventions sur un allumage (y compris, allumage électronique)	?	Oui mais pas autonome si elec	Oui		Oui	?	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	
	Intervention sur pannes mécaniques (tendent à se raréfier sur les nouveaux modèles)	Intervention lourdes mais peu complexes sur injection : culasse, joint de culasse, calage des injecteurs....	Oui	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Rarement	Oui
Intervention de premier niveau de complexité sur injection (ralenti, gicleur...)			Pas autonome	Oui				Oui	Oui	Oui	Oui pour réglages sinon rares	Oui	
Intervention sur transmission (embrayage, Boîtes de Vitesse, cardan...)		Oui	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Rarement	Oui	
Intervention sur distribution (courroie, galet tendeur, arbre à came...)		Oui	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Rarement	Oui	
Interventions sur liaisons au sol (géométrie des trains, équilibrage assiette... )... sur certains véhicules.			Oui						Oui	Oui	Oui	(Oui) 1 pers spec.	
Intervention sur pannes électriques		Intervention sur commodo ou changement de faisceaux		Oui					Oui		Oui	Oui	
Restitution	Actualiser les calculateurs à l'aide d'un appareil de diagnostic constructeur en	Oui						Oui	Oui		Oui	Oui	

		fonction de l'intervention.												
		Contrôler visuellement les principales pièces d'usure et les niveaux de liquide pour identifier les interventions complémentaires	Oui	Oui	oui	Oui	Oui	Oui	Oui (doc. Constructeur)	Oui Et noter dans carnet d'entretien	(dépend du temps)	oui	Oui	
		Participer / réaliser à un essai routier		Oui	oui	Oui			Oui	Oui	Oui	Oui		
		Nettoyer son poste de travail après l'intervention	Oui	Oui	oui		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	oui	Oui	
		Rédiger les documents d'atelier en fin d'intervention (fiche d'atelier, ordre de sortie)	Oui	Oui	oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	oui	Oui	
		Codifier les Ordres de réparation et identifier les barèmes de temps à l'aide d'un logiciel informatique (préparation de la facturation)						Oui		Oui				
		Expliquer l'intervention réalisée au client et les symptômes de la panne	Quand le client en fait la demande	Oui	oui	Oui	Oui						(oui)	
		Contrôler les éléments constitutifs du confort de cabine et changement des pièces nécessaires. (VI)								Oui				
		Laver le véhicule avant la restitution					Oui		Théoriquement	Oui				
		Vendre une prestation complémentaire				Oui		?			Oui	Oui		
Autres types d'intervention	Carrosserie	Pose d'éléments de carrosserie légère (pare-brise non-collé, garde-boue et éléments de carénage (moto)...)		Rarement	Oui	Oui	Oui						Oui	
		Pose d'éléments de carrosserie sans peinture (Pare-choc, aile, porte, pare-brise collé ...)					Oui			Oui	Oui			
	Vente	Participation à une Vente VN-VO		Rarement										
		Vente de Pièces et Services (consommables motos)		Rarement			Oui							
	Préparation VN VO	Réfection de véhicules d'occasion				Oui								Oui
		Montage des véhicules neufs				Oui						Oui		
Dépannage Assistance	Participer à un dépannage sur route		rarement					Oui	Oui avec expérience					

