

# LE COMMERCE ET LA REPARATION DES VEHICULES INDUSTRIELS

## Portrait Sectoriel

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**  
**44985 Sainte-Luce-sur-Loire cedex**  
**02.28.01.08.01**  
observatoire@anfa-auto.fr

A participé à cette édition :  
**Valérie CHIRON**

Edition 06/2004, Sainte-Luce-sur-Loire (44)  
67 pages

## **Avant-propos**

Confrontées à un environnement en mouvement, les entreprises du véhicule industriel tentent de s'adapter et de mettre en place de nouveaux modes d'organisation du travail et développent de nouveaux services qu'il convient de mettre à jour au regard de l'évolution de l'appareil de formation et des besoins en terme de recrutement.

### **Ainsi, ce portrait sectoriel vise à la fois à :**

- mettre à jour les données de l'enquête VI réalisée par l'observatoire en 1998,
- tracer l'ensemble des évolutions économiques, réglementaires et techniques vécues par ces entreprises et leurs salariés,
- évaluer les principales données quantitatives et qualitatives sur l'emploi et la formation de ce secteur, tant au niveau national que dans les régions.
- préparer une réflexion nationale et régionale de la relation emploi formation de la maintenance des véhicules industriels.

# SOMMAIRE

I – Un secteur intermédiaire entre la construction et les transports	4
1) Les constructeurs de poids lourds	4
2) Les distributeurs de pièces détachées pour VI	5
3) Les effectifs d'établissements et de salariés dans le secteur du VI	5
4) Le marché des entreprises de VI	10
A – Le secteur du transport	10
B – Les Loueurs de poids lourds	12
C – Les entreprises de BTP	14
D – Les collectivités	14
II – Un secteur en mutation sous l'effet des nouvelles dispositions réglementaires	15
1) La réglementation européenne de distribution des véhicules	15
2) La réglementation européenne de la distribution des pièces de rechange	18
3) Les normes européennes anti-pollution et environnement	18
4) Les normes liées à l'amélioration de la sécurité routière	19
5) Privatisation du contrôle technique	20
III – Le marché des véhicules industriels	23
1) Le parc français de véhicules industriels	23
2) Les immatriculations de véhicules industriels	27
3) Evolution de la distribution de véhicules industriels	28
4) Le financement des véhicules	29
IV – Le VI : de l'évolution technologique au développement des services	30
1) Le VI : un usage et des attentes qui évoluent	30
2) Les évolutions : hydraulique, électronique, informatique	31
3) L'informatisation des équipements s'accompagne d'un verrouillage des systèmes	32
4) Perspective de développement	33
5) Le marché du service après vente en baisse relative	34
6) Une incitation à développer les services	35
V – Les emplois dans le secteur du véhicule industriel	39
1) Catégorisation des emplois par âge, CSP, sexe	39
2) Les recrutements	41
3) Evolution des métiers	44
VI – Structure et évolution de la filière VI	48
1) La filière de formation	48
2) Evolution des effectifs de la filière Véhicule industriel	49
3) Appareil de formation 2003-2004	60
4) Insertion des jeunes diplômés	61
Annexe : La communication des constructeurs sur leurs offres de services	65

## I – Un secteur intermédiaire entre la construction et les transports

Le secteur du VI est un secteur intermédiaire entre la construction de poids lourds et les transports ; à ce titre, il constitue un secteur de service à l'industrie. En effet, plus qu'un outil de mobilité comme l'est le véhicule particulier, le véhicule industriel constitue un outil participant à la production.

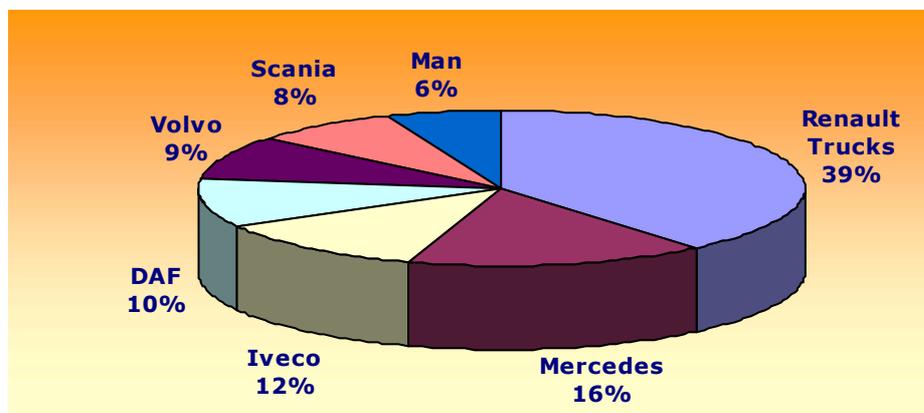
Les entreprises du secteur VI sont extrêmement dépendantes :

- du secteur de la construction pour lequel elles distribuent et/ou entretiennent les véhicules produits,
- et de leur clientèle, qui est une clientèle d'entreprises et principalement des transports, mais aussi du BTP et des administrations (collectivités territoriales, pompiers, services de l'équipement ...).

### 1) Les constructeurs de poids lourds

Les principaux constructeurs européens de poids lourds sont Renault Trucks, Daf, Iveco, Man, Mercedes, Scania, Volvo.

#### Part de marché des différents constructeurs en 2002



Source : CCFA, marché français.

Renault V.I, leader du marché national, a intégré le Groupe Volvo le 2 janvier 2001. Il devient ainsi le premier constructeur de poids lourds en Europe et deuxième dans le monde. En 2002, Renault V.I. devient Business Area du Groupe Volvo, et prend l'appellation commerciale Renault Trucks.

## 2) Les distributeurs de pièces détachées pour VI

**La vente des poids lourds reste concentrée auprès des constructeurs et des distributeurs de la marque alors que l'activité maintenance est fortement concurrencée.** Elle peut en effet être pratiquée : par le distributeur de la marque, par les ateliers intégrés des transporteurs ou par les distributeurs de pièces détachées.

Les deux enseignes les plus caractéristiques de cette activité sont G-Truck et AD PL.

→ **G-Truck** est une enseigne du groupe 3G. Composée d'un réseau de 90 distributeurs de pièces détachées et de prestation de service pour VI, cette marque s'est spécialisée dans l'entretien du poids lourds.

→ **AD PL est une enseigne du groupe Autodistribution. On comptait en 2003, 114 entreprises AD PL en France, spécialisées dans le multimarque et le multiservice pour VI.**

Ces réseaux de distributions de pièces détachées pour poids lourds comptent sur la nouvelle réglementation européenne pour développer une nouvelle organisation commerciale. Pour se préparer à ces nouvelles dispositions réglementaires, le réseau AD PL vient de lancer sa propre marque de pièces de rechange pour les poids lourds, semis et remorque : Isotech. Ce concept répond au nouveau règlement d'exemption 14000/2002 entré en vigueur depuis octobre 2003. Celui-ci permettra aux réparateurs et aux revendeurs de concurrencer les constructeurs de poids lourds sur la vente de pièces détachées. Une activité qui représente 70% du chiffre d'affaires d'AD PL.

## 3) Les effectifs d'établissements et de salariés dans le secteur du VI

Les entreprises du commerce et de la réparation de poids lourds sont de taille relativement importante au regard de l'ensemble de la branche. En effet, dans le secteur du poids lourds, 41% des établissements ont plus de 10 salariés, contre 9% seulement dans l'ensemble de la branche des services de l'automobile.

Les entreprises du commerce et de la réparation de poids lourds rassemblent :

⇒ **1180 établissements** sur le territoire national, dont 41% comptent au moins 10 salariés

<b>Les établissements du commerce et de la réparation de VI en France par taille</b>		
<b>0 sal</b>	84	<b>7%</b>
<b>1 à 4 sal</b>	298	<b>25%</b>
<b>5 à 9 sal</b>	317	<b>27%</b>
<b>10 à 49 sal</b>	428	<b>36%</b>
<b>50 à 99 sal</b>	48	<b>4%</b>
<b>100 sal et plus</b>	3	<b>0,3%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1180</b>	<b>100%</b>

Source : INSEE, Sirene, 2003

⇒ **14 770 salariés**, dont 79% dans les établissements de plus de 10 salariés

<b>Les salariés du commerce et de la réparation de VI en France par taille</b>		
<b>0 sal</b>	404	<b>3%</b>
<b>1-4 sal</b>	684	<b>5%</b>
<b>5-9 sal</b>	2 077	<b>14%</b>
<b>10-49 sal</b>	8 813	<b>60%</b>
<b>50-99 sal</b>	2 594	<b>18%</b>
<b>100 sal</b>	198	<b>1%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>14 770</b>	<b>100%</b>

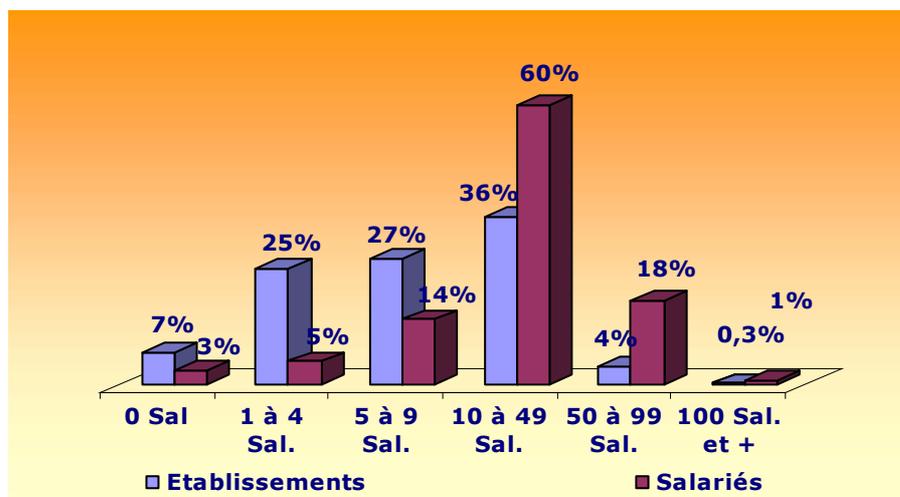
Source : INSEE, DADS 2001

Ainsi, **les entreprises du poids lourds comptent en moyenne 13 salariés par établissement** alors que dans le commerce et la réparation automobile, la taille moyenne est de 5 salariés par établissement.

De fait, les organisations du travail dans les entreprises du VI s'éloignent du modèle artisanal qui prévaut dans la majorité des entreprises du CRA, pour se rapprocher du modèle industriel, imposé par les relations avec les transporteurs.

En terme d'évolution quantitative concernant le nombre d'établissements et le nombre de salariés, les données relevées sur cette dernière période sont assez proches de celles relevées lors de la précédente enquête réalisée par l'observatoire en 1998.

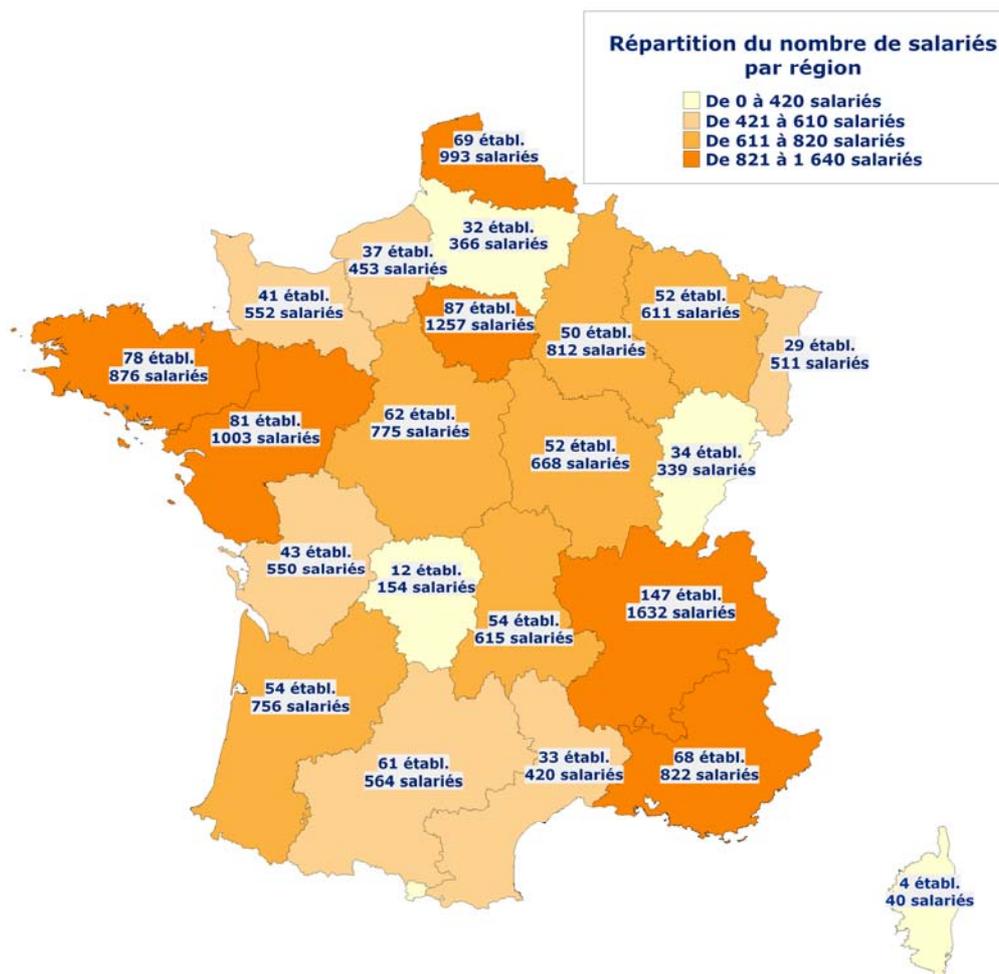
## Les établissements et les salariés du VI par taille d'établissement



Source : INSEE, Sirene 2003 et DADS 2001.

La concentration qui s'est opérée ces dernières années chez les concessionnaires automobiles rencontre un mouvement identique chez les concessionnaires VI. Le développement des entreprises en groupe de distribution, à l'image du secteur automobile, dépend étroitement du marché local du transport. Ainsi, des marchés régionaux appelant à un développement localisé et régionalisé d'un groupe de transport pourraient conduire à l'émergence d'un groupe de distribution et maintenance VI à l'échelle de cette même région pour intervenir sur son parc.

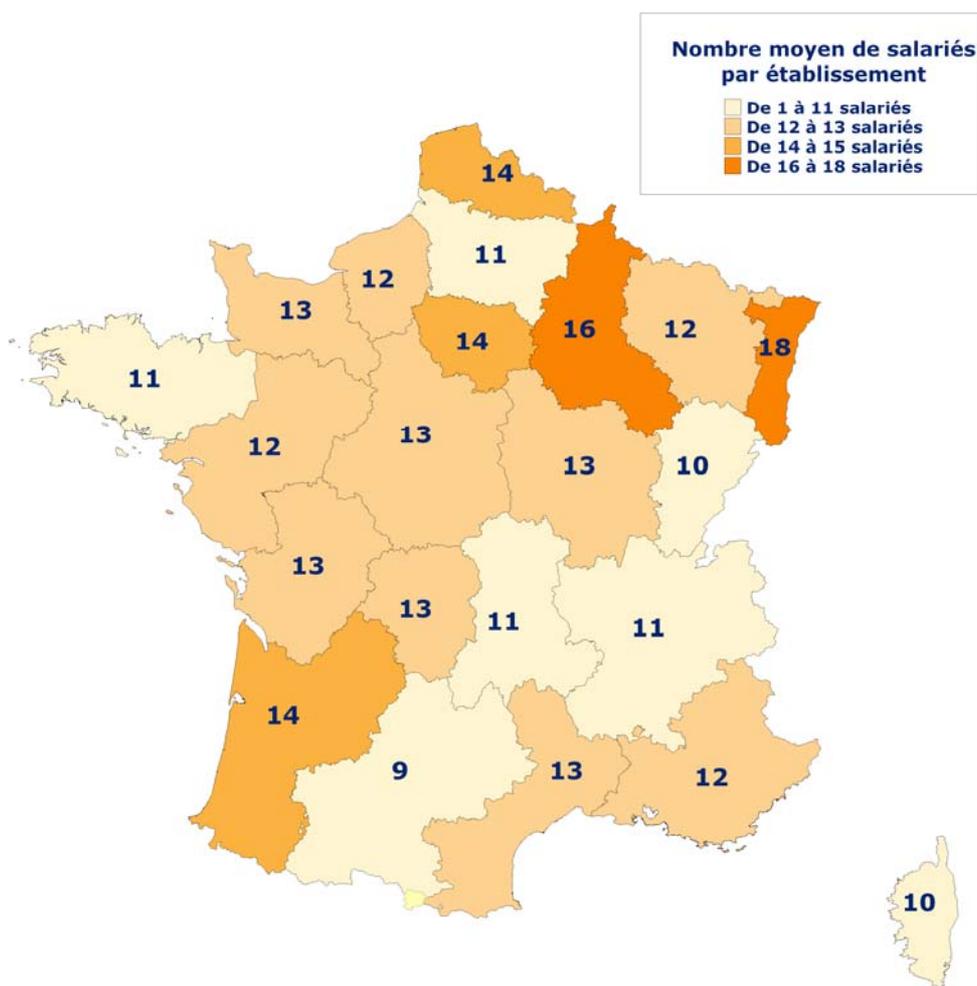
## Nombre d'établissements et de salariés du commerce et de la réparation des véhicules industriels



Source : INSEE, sirene 2003 pour les établissements et DADS 2001 pour les salariés

## Taille moyenne des établissements du secteur VI

**Au niveau national, les établissements du VI emploient, en moyenne, 13 salariés.**



Source : INSEE, sirene 2003 pour les établissements et DADS 2001 pour les salariés

## 4) Le marché des entreprises de VI

En terme de marché, les principaux clients des entreprises de distribution et de réparation de véhicules industriels sont :

- les entreprises du transport,
- les entreprises du BTP,
- les loueurs,
- les grandes entreprises et collectivités publiques.

**En conséquence, il existe une corrélation forte entre le développement économique des entreprises du VI et celui des transports et du BTP.**

### A – Le secteur du transport

Le principal « client » du secteur du VI est le secteur du transport, dont l'évolution économique influe dans des volumes importants sur l'activité des entreprises du VI. Or, **la situation économique du transport routier s'est fortement dégradée depuis 2002** tant en terme d'activité, de situation d'entreprises que d'emploi.

Cette conjoncture plutôt négative du secteur du transport s'est poursuivie au cours de l'année 2003 conduisant à une dégradation de la situation financière des transporteurs. En conséquence, les délais de paiement s'allongent, les trésoreries se dégradent, les prix de vente baissent, les défaillances d'entreprises se multiplient.

Si l'on assiste à un recul de l'activité des transports à partir de 2002, celui-ci peut-être considéré aussi comme un retour à un rythme de croissance plus faible, correspondant à celui de la fin des années 90, qui intervient après deux années d'euphories économiques (2000 et 2001).

En outre, le secteur du transport vit une mutation de ses activités avec :

- une chute du transport à l'international avec une régression de 10% en 2002<sup>1</sup> et de 7% en 2003,
- une baisse aussi, mais plus modeste du transport national, qu'il soit pour compte propre ou pour compte d'autrui,
- et par contre une progression des transports de courtes distances.

Les transports de courte distance progressent en bénéficiant d'une consommation des ménages en constante progression. A l'opposé, les problèmes à l'international, les difficultés de l'industrie et le faible taux d'investissement des entreprises pénalisent les transports de longue distance.

---

<sup>1</sup> Source : Service Statistique du Ministère du Transport

Le ralentissement de l'activité des transports en France a pour conséquence directe une baisse de l'activité des entreprises du VI :

→ **Les investissements des entreprises de transport sont en fort recul.** Seulement 10% des investissements ont été consacrés à cet objectif en 2003. Ces résultats montrent que 90% des achats de véhicules ont été réalisés en remplacement d'un autre et seulement 10% en extension de parc<sup>2</sup>. En période d'activité soutenue, la part des investissements d'extension de parc est proche de 20%, comme en 2000 et 2001. Ils étaient déjà en recul fin 2002 puisqu'ils ne représentaient plus que 16%. Ainsi les ventes de VI ont enregistré une forte baisse ces dernières années et particulièrement les immatriculations de véhicules neufs qui ont chuté de 23% en 3 ans.

→ **Le kilométrage parcouru diminue ce qui réduit d'autant l'usure du véhicule** et donc sa maintenance et ses révisions.

Quant à la question de la **gestion de l'atelier intégré**, elle apparaît assez complexe. Le choix d'internaliser ou externaliser l'activité réparation maintenance procède de plusieurs logiques :

#### → **économique et financière :**

La stratégie des transporteurs quant à la maintenance de leur parc est d'abord liée à leur activité économique : en période de croissance, la tendance serait plutôt à la sous-traitance ; a contrario, **lors d'une période de ralentissement économique, les transporteurs ré-internaliseraient** la fonction d'entretien/maintenance des poids lourds. Si la sous-traitance auprès des entreprises du VI a été relativement forte et croissante jusqu'en 2001, en raison du fort taux d'activité des transporteurs, il risque d'y avoir prochainement un revirement, en raison du ralentissement économique que vit actuellement ce secteur.

#### → **gestion des hommes et de l'espace :**

Sur un aspect plus structurel, la gestion d'un atelier intégré pour un transporteur, pose la question de la gestion des hommes, en terme de coût (masse salariale) et de GRH (recrutement, gestion des compétences, formation) et de la gestion de l'espace (place nécessaire à l'activité). Les questions de coût et d'espace sont évaluées relativement à la taille du transporteur et à leur amortissement. Mais les questions de GRH apparaissent plus difficiles à gérer pour les transporteurs qui conjuguent à la fois : **des difficultés de recrutement et de gestion des compétences compte tenu de l'évolution technologique des véhicules.** Ce dernier point pèse de façon importante et croissante dans le choix de l'externalisation. Cependant, une dichotomie s'opère alors pour les

---

2 BNP /OVI.

transporteurs souhaitant conserver leur atelier : la maintenance et l'entretien courant sont généralement conservés dans l'atelier alors que les activités dites « d'usure » semblent de plus en plus externalisées (freinage, démarrage, embrayage ...); les activités de réparations (gros-œuvre) sont globalement externalisées. **L'évolution du marché porte donc sur une concurrence croissante des activités dites « d'usure » : c'est à la fois l'activité la première externalisée, quand l'entreprise projette d'alléger son atelier intégré mais c'est aussi l'activité la plus concurrencée.**

De plus, la fiabilité croissante des équipements et la réduction des immobilisations confortent les choix d'externalisation.

Si les défaillances sur les véhicules se réduisent, elles ne disparaissent pas pour autant. Or, les activités des entreprises de plus en plus en flux tendus, surtout pour celles qui transportent des produits périssables, requièrent **une flexibilité et une réactivité qui sembleraient plus efficaces lorsque l'entreprise dispose de ses propres compétences.** A cet effet, les entreprises du VI développent de nouvelles stratégies commerciales (élargissement des plages horaires, engagement sur les délais d'intervention et les résultats ...) qui leur permettraient de capter de nouvelles parts de marché.

Il y a probablement une dichotomie à réaliser entre les différents types de transporteurs. La question de l'internalisation et de l'externalisation de l'activité maintenance/réparation dépend aussi de la taille du transporteur, de sa couverture géographique, de son activité, de la nature des produits transportés, mais aussi de la démarche commerciale des entreprises du commerce et de la réparation de VI. En outre, les services à proposer sont différents lorsqu'un concessionnaire VI se trouve face à un artisan chauffeur ou une petite entreprise de transport ou un grand groupe de transport.

## **B – Les loueurs de poids lourds**

En matière de location, il convient de distinguer :

- la location auprès d'un constructeur directement,
- la location auprès d'un concessionnaire,
- la location auprès d'un loueur indépendant.

Lorsque l'on parle de « loueurs », on entend généralement les loueurs indépendants.

**L'activité des loueurs de poids lourds tend à se rationaliser et à s'étendre, puisque la plupart des loueurs à l'heure actuelle font des offres de services complets incluant la maintenance et l'entretien des véhicules.** Cette extension de leur offre de service, leur a permis de progresser au cours des années 90.

**La location a enregistré un repli tout au long de l'année 2002<sup>3</sup>** qui s'explique par deux phénomènes :

- la chute de l'activité dans le transport qui a réduit les besoins des entreprises en location de véhicules, surtout la location de courte durée,
- certaines grandes entreprises ont choisi de ré-internaliser leur flotte de véhicules en raison de l'augmentation des prix du transport en 2000 et 2001 : la location en longue durée en a subi les conséquences.

Le secteur de la location a largement contribué, ces dernières années, à l'accroissement des immatriculations. Aujourd'hui, confronté au ralentissement économique, il dispose d'un trop grand nombre de véhicules datant de 1999 à 2002. Par conséquent, ce secteur devrait ralentir ses investissements que ce soit pour accroître son parc, ou même pour son remplacement.

Les loueurs de poids lourds disposent ainsi actuellement d'un parc récent et conséquent alors même qu'ils sont confrontés à un ralentissement de la location longue durée depuis deux ans. Et ce, pour les mêmes raisons que celles évoquées plus haut (ralentissement économique de l'activité des transporteurs).

En conséquence, certains gros loueurs cherchent à améliorer encore davantage des produits d'appel dérivés qui permettent de fidéliser leur clientèle. Ainsi, pour pallier la ré-internalisation des transports des PME et PMI, ils offrent des prestations d'entretien et maintenance des véhicules dans leurs ateliers et ce, y compris pour des réparations techniques sophistiquées. En conséquence, des acteurs tels que certains gros loueurs arrivent sur le marché de l'entretien des véhicules. Ainsi, les loueurs sont à la fois client des concessions auprès desquelles, ils constituent le plus souvent leur parc, mais aussi concurrents, sur le marché de la maintenance VI.

**Depuis une vingtaine d'années déjà, les concessionnaires eux-mêmes ont investi le champ de la location.** On peut citer pour exemple la formule de location proposée par les concessionnaires RVI, il y a 20 ans « Clovis » et qui compte aujourd'hui 160 implantations, 15000 véhicules loués dont 3000 à la courte durée et 12000 en longue durée.

---

<sup>3</sup> BNP – Paribas / OVI

## **C – Les entreprises de BTP**

Les entreprises des bâtiments et travaux publics sont clientes auprès des entreprises du VI, mais principalement sur le négoce de pièces, puisque ces entreprises globalement, disposent de compétences internes pour intervenir sur leurs véhicules.

Ce marché est très fluctuant car il est soumis aux infrastructures locales, de plus comme dans l'ensemble de l'économie nationale, le secteur du BTP enregistre un ralentissement économique depuis fin 2001 et retrouve peu à peu son niveau économique de 1999.

## **D – Les collectivités**

Ce qu'on regroupe ici sous le vocable de « collectivités », regroupe l'ensemble des services administratifs, des services publics et des collectivités (exemple : gestion des parcs de véhicules municipaux, services de l'équipement, pompiers ...).

Les commandes des collectivités publiques fonctionnent à partir d'appel d'offres, sur des contrats pouvant aller de 1 à 2 ans et qui portent généralement sur du négoce de pièces. Là encore, comme pour les entreprises du BTP, les collectivités disposent généralement de services internes pour l'entretien du parc.

## II – Un secteur en mutation sous l'effet des nouvelles dispositions réglementaires

---

### 1) Réglementation européenne de la distribution des véhicules

La précédente réglementation européenne (1475-95) liait les concessionnaires aux constructeurs par l'exclusivité de la marque et l'attribution d'un territoire à chaque concessionnaire ; désormais, **depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2002, la nouvelle réglementation européenne (1400-2002) tend à libéraliser ce marché.**

#### **Les deux principaux changements de cette nouvelle réglementation :**

- **fin de l'exclusivité territoriale** (dans le sens où le règlement interdit d'associer les deux critères de sélectivité et d'exclusivité et que la plupart d'entre eux ont opté pour une distribution sélective en fonction de critère qualitatif et/ou quantitatif),
- **séparation de la vente et de l'après-vente.**

Les nouveaux contrats devaient être mis en conformité avec cette nouvelle réglementation pour le 1<sup>er</sup> octobre 2003. Une nouvelle configuration de la distribution des poids lourds est en train de se mettre en place au cours de l'année 2004.

#### **Si l'on essaie d'identifier les différentes démarches mises en œuvre par les constructeurs, on peut relever deux points caractéristiques :**

- **la plupart d'entre eux ont opté pour une distribution sélective en fonction de critères quantitatifs pour la vente des poids lourds et de critères qualitatifs pour l'après vente ; sauf la marque au losange qui a fait le contraire : critères qualitatifs pour la distribution et critères quantitatifs pour l'après vente.** En conséquence, Renault Trucks limite quantitativement son réseau d'après vente, ce choix stratégique s'inscrit dans la perspective de limiter la concurrence sur le marché de l'après vente, afin de pouvoir conserver aux réparateurs des marges correctes ;
- **une nouvelle porte a été ouverte en matière de distribution des poids lourds par le constructeur Volvo, qui a transformé ses concessionnaires en agents commerciaux et récupéré à son actif la vente des poids lourds.**

Tentons maintenant de regarder plus en détails les options prises par les principaux constructeurs :

## 1 - Renault Trucks

En raison de sa position leader sur le marché du VI et conformément à la réglementation européenne, Renault Trucks a dû ouvrir son réseau de distribution. En effet, la part marché de Renault Trucks cumulée à celle de Volvo Trucks dépasse les 40%, en conséquence Renault Trucks ne pouvait bénéficier du système sélectif quantitatif sur le marché de la distribution, il s'est donc retrouvé dans l'obligation d'ouvrir son réseau de distribution à tout opérateur répondant aux **critères qualitatifs** du constructeur. Cependant, concernant l'après vente, Renault Trucks réalisant moins de 30% de part sur son marché de l'après vente (grâce à un élargissement du périmètre d'activité aux pneumatiques), le constructeur a choisi le système du **sélectif quantitatif**. Ainsi le réseau des réparateurs est limité en nombre. Renault Trucks a prévu 2 types de contrats : celui du réparateur agréé (R1), équivalent du réseau primaire, et celui de points service (R2) apparenté à l'ancien réseau des agents. La concurrence est moins forte sur la distribution, en raison des faibles marges que sur l'après-vente.

Renault Trucks a donc opté pour le critère qualitatif pour le réseau de distribution et le critère quantitatif pour le réseau des réparateurs. Rappelons aussi que pour cette marque, le réseau privé assure près de 60% des ventes de camions contre 30% aux succursales et 10% au constructeur en direct<sup>4</sup>.

Dans cet esprit, Renault a développé un programme particulier d'amélioration de ses services dénommé « Programme Réseau Puissance 2004 », qui prend la forme d'une évaluation du réseau, en Europe, selon 4 critères :

- contact clientèle (ordre, propreté, accueil),
- pièces de rechange (gestion des urgences, optimisation des stocks),
- temps de dépannage sur route (disponibilité, livraison des pièces urgentes),
- immobilisation en atelier (qualité du diagnostic, absence de défauts sur la prestation, respect des délais annoncés).

A partir de cette évaluation, Renault décline une stratégie globale d'offres de prestations et d'engagements et souhaite s'appuyer sur cette évaluation pour les faire respecter, voire se séparer de concessionnaires ne les respectant pas.

---

<sup>4</sup> J.L. Foucret *in* Argus de l'automobile.

## 2 - Volvo Trucks

Volvo Trucks, quant à lui, expérimente une nouvelle forme de relation constructeur-distributeur, qu'il convient de suivre de près, en gardant à l'esprit que Volvo est aussi au capital de Renault. En effet, pour Volvo, le constructeur récupère la vente des poids lourds neufs au détriment du concessionnaire, mais ce dernier conserve la reprise et la vente de VO. Pour ce faire, Volvo a transformé ses concessionnaires en **agents commerciaux**, comme cela se pratique dans l'assurance. Ces derniers n'ont plus à acheter le véhicule neuf au constructeur, mais ils continuent à financer les reprises : ils prospectent sur un territoire exclusif où ils prennent des commandes au nom de Volvo Truck et sont commissionnés à ce titre. Au niveau du projet : c'est l'agent qui prépare la vente et le constructeur qui finalise la vente. La part de l'un et de l'autre ne semble pas encore clairement identifiée dans les faits, à ce jour. Nous pouvons relever deux voies d'évolution : soit le principal changement réside dans le fait que ce soit Volvo Truck Center (VTC) qui facture, l'acte de vente étant réalisé complètement par l'agent (ex-concessionnaire) ; soit l'agent se retrouve uniquement apporteur d'affaires et c'est un commercial du constructeur qui fait la vente. Dans ce dernier cas, il convient de s'interroger sur l'avenir des équipes commerciales des anciens concessionnaires Volvo. Cette expérimentation sera à observer dans les prochains mois.

Dans les deux cas, l'évolution importante s'inscrit dans la chute du chiffre d'affaires de ces entreprises, en conséquence de leur fonds de commerce et donc de leur valeur économique.

Cependant la notion de distributeur, telle que définie dans la nouvelle réglementation européenne s'applique aux 4 succursales de la marque. Volvo Truck devient l'équivalent d'un très gros concessionnaire.

Le réseau Volvo Trucks comptait en novembre 2003 : 8 agences commerciales réparties sur 54 sites et 4 succursales VTC.

## 3 - Man

Man a choisi le même mode de transformation des contrats que Volvo Trucks, les contrats des anciens concessionnaires (15) sont actuellement en passe d'être négociés pour être transformés en agents commerciaux. Cependant, rappelons que cette marque est constituée de structures relativement modestes qui, déjà étaient assistées par le constructeur pour la vente.

## 4 - Scania et Mercedes

Ces deux marques ont opté pour des critères quantitatifs pour la vente et des critères qualitatifs pour l'après vente.

Plus précisément, Scania a opté pour une sélection de ses distributeurs sur des critères quantitatifs et qualitatifs pour la vente de véhicules neufs et sur les critères qualitatifs pour l'après vente. Les réparateurs du réseau doivent ainsi répondre à plusieurs exigences :

- être certifiés ISO 9001 version 2000 et ISO 14001 (environnement),
- se conformer à la norme interne DOS (qui impose divers engagements envers le client comme par exemple le dépannage 24/24, la ponctualité de la livraison, un interlocuteur unique lors de la phase d'élaboration de l'offre).

Le réseau Scania s'appuie ainsi sur 18 distributeurs agréés qui couvrent 33 points de vente, 4 succursales représentant 15 points de vente et 1 réparateur agréé.

## 2) La réglementation européenne de la distribution des pièces de rechange

Le règlement européen 1400-2002 est à l'origine d'un nouveau cadre réglementaire concernant la distribution des véhicules (voitures et poids lourds), comme il a été évoqué plus haut ; mais aussi de la distribution des pièces de rechange. La libéralisation des pièces de rechange devrait permettre une ouverture du marché à de nouveaux acteurs.

**Le règlement a, en effet, ouvert le champ à une concurrence très active autour de la pièce de rechange, en permettant aux utilisateurs (réparateurs de VI, négoce ...) de s'approvisionner en pièces d'origine ailleurs que chez le concessionnaire.**

Cependant, il semblerait qu'à ce jour les professionnels ne perçoivent pas encore de changements s'agissant des réseaux de distribution des pièces, d'une part parce que ces nouveaux réseaux ne sont pas encore mis en place, mais aussi parce que certains fabricants de pièces n'auraient pas encore fait le choix stratégique d'une position concurrentielle avec leur principal client : les constructeurs.

**Nous sommes actuellement dans une période de changements importants dont on évalue difficilement les orientations possibles : les constructeurs essayant de conserver leur part de marché et les fabricants de pièces tentant de s'introduire sur ce marché (ex : le réseau AD, qui met sur le marché une nouvelle marque Isotech).**

## 3) Les normes européennes anti-pollution et environnement

### → Les normes Anti-pollution Euro III

Le durcissement de la réglementation européenne concernant la pollution atmosphérique, et en particulier les normes Euro III, en application depuis 2000 et Euro IV (échéance

2005) influe très fortement sur l'évolution technologique des véhicules. En effet, **afin de réduire les émissions de gaz polluants les concepteurs de motorisation introduisent toujours davantage d'éléments informatiques et électroniques visant à optimiser les performances des différents éléments.**

La norme Euro III a conduit le véhicule industriel dans la complexité : pour respecter la dépollution exigée sur les moteurs, il a fallu, en particulier, développer une injection plus précise afin de réduire les émanations polluantes.

En conséquence, cette réglementation a rendu obsolètes nombre de véhicules, qui pour certains d'entre eux pouvaient partir à l'export. Mais les exigences croissantes de certains pays sur la normalisation de leur parc VI (la Pologne par exemple, exige aujourd'hui la norme Euro II pour les véhicules à l'achat) ne favorisent pas l'export.

#### → **Les normes environnementales concernant la destruction obligatoire des pneus usagés**

Un décret paru au JO du 30 décembre 2002 rend obligatoire l'élimination des pneumatiques usagés par leurs fabricants et importateurs. Ce décret était applicable à partir du 29 décembre 2003 pour les pneus des VUL (diamètre <1,4 m) et à partir du 29 décembre 2004 pour les pneus des VI (diamètre > à 1,4 m).

**Une filière professionnelle de recyclage des pneumatiques est actuellement en train de se mettre en place.**

## 4) Les normes liées à l'amélioration de la sécurité routière

### ⇒ **Les barres anti-encastrement :**

Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2003, les constructeurs ont l'obligation d'installer des barres anti-encastrement sur les véhicules (le règlement n° 93 impose un dispositif d'anti-encastrement à l'avant des véhicules).

### ⇒ **Le chrono tachygraphe :**

Depuis les années 70, les véhicules industriels sont équipés d'un chrono tachygraphe (appelé plus communément mouchard), qui est installé en série par le constructeur et qui doit être « étalonné » périodiquement par une entreprise agréée par le Ministère des Transports. A ce jour, les concessions ne peuvent pas être agréées pour ce type d'intervention. Mais **les professionnels sont en attente de la prochaine législation concernant le chrono tachygraphe.** En effet, le chrono 1B, pourrait être un chrono tachygraphe électronique dont le contrôle **pourrait peut-être être réalisé par les concessions.**

⇒ **Les limiteurs de vitesse :**

A compter du 1<sup>er</sup> mars 2003, le contrôle annuel des limiteurs de vitesse devient obligatoire. Aux termes de l'arrêté du 23 décembre 2002, les constructeurs peuvent désigner des représentants pour assurer ce contrôle. **Les concessionnaires pourront délivrer l'attestation et donc procéder à leur vérification et aux réglages éventuels.**

## 5) Privatisation du contrôle technique

En juin 2003, le ministre de l'économie a annoncé la réforme des contrôles techniques de véhicules poids lourds et des véhicules dédiés au transport en commun de personnes comme l'autorise l'article L 323-1 du code de la route. A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2005, le contrôle de ces véhicules sera confié au secteur concurrentiel. Emanant du ministère de l'équipement et des transports, l'arrêté relatif au transfert des centres DRIRE est paru au JO le 5 septembre 2004. Ce transfert de service public au privé concerne 130 centres (700 salariés).

Dans le JO, sont notamment précisées les modalités relatives aux contrôles techniques (description des points de contrôle, des équipements...) ; aux agréments des contrôleurs et des installations de contrôle.

En l'occurrence, il est spécifié que l'installation de contrôle, ses accès et ses parkings doivent être implantés dans un terrain clos d'un seul tenant d'une superficie minimale de 5000 m<sup>2</sup>. L'arrêté prévoit aussi une réglementation strict sur l'environnement du site (circulation routière, sécurité des usagés, protection de l'environnement ainsi que des dispositions d'information au public). En outre, l'identification du site ne doit produire aucune confusion avec des entreprises de commerce et de réparation automobile voisine.

Pour être agréée, l'activité d'un réseau de contrôle technique doit être absolument indépendante du commerce et de la réparation automobile. Chaque réseau devra exploiter directement au minimum 30 centres spécialisés dans 20 régions. Cependant pour assurer une meilleure couverture géographique, les centres spécialisés s'appuieront également sur un certain nombre de centres auxiliaires que l'on pourrait estimer dans le cas le plus restrictif à 300 unités, voir plus. En effet, les contrôleurs techniques ne pourront exercer plus de 35% de leurs contrôles au sein des installations auxiliaires, ce qui restreint de facto une multiplication trop importante. Les réseaux agréés recherchent

donc des professionnels de l'activité poids lourds auxquels ils souhaitent confier cette activité, par exemple :

- à des sociétés indépendantes (exemple stations chronotachygraphe),
- à des entreprises des réseaux constructeurs (anciens concessionnaires et agents).  
Mais pour ceux-ci la question de l'« indépendance et de l'impartialité » peut se poser.

En ce qui concerne l'implantation des équipements, les lignes de contrôle doivent disposer d'un système d'aspiration des gaz d'échappement ; d'un freinomètre à rouleaux ; de plaques à jeu installées au niveau de la fosse ou sur l'appareil de levage.

L'annexe IV du présent arrêté définit précisément la qualification des contrôleurs. Pour être agréé, un contrôleur doit au moins répondre aux critères de qualification pour le contrôle technique de véhicules lourds en terme de qualification initiale et de formation continue.

En terme de qualification initiale, il est requis :

- un diplôme de niveau V dans les domaines de la mécanique automobile ou de la carrosserie
- et une formation spécialisée complémentaire dans le contrôle technique automobile des véhicules lourds d'une durée d'au moins 900 heures, celle-ci pouvant être validée par un CQP.

Pour assurer le maintien de sa qualification, chaque contrôleur doit pouvoir justifier :

- d'au moins 24 heures par année civile au sein d'un organisme reconnu par les pouvoirs publics et désigné par le réseau
- de la réalisation au cours des 12 derniers mois écoulés d'au moins 500 contrôles techniques de véhicules lourds de transports de marchandises

En outre, il semblerait que les réseaux n'ont actuellement ni le matériel, ni les qualifications nécessaires pour organiser aujourd'hui le contrôle technique du VI. **Ils devraient donc très rapidement investir** (hypothèse de rachat de l'équipement des Dire ?), **recruter** (où vont-elles trouver les qualifications ? vont-elles débaucher auprès des professionnels du VI ?), **former le personnel nécessaire sur cette nouvelle activité**. De plus, ces réseaux disent ne pas être prêts à investir si le contrôle technique PL reste au même prix que pour la Dire (actuellement le CT des PL coûte 43 € à un transporteur routier (Dire). A titre de comparaison, le coût moyen du CT d'un VL d'un réseau privé tourne actuellement autour de 55 €.

**Les concessions VI se positionnent sur ce marché puisque le projet de décret prévoyait que 35% des contrôles pouvait être réalisés en concession (avec un contrôleur extérieur).**

**L'objectif pour les professionnels du véhicule industriel est de développer le service auprès des entreprises de transport afin de multiplier les occasions de visite en atelier. Les visites et contrôles obligatoires constituent, à ce titre des occasions particulières, prévisibles et régulières, à partir desquelles le technicien pourra proposer des interventions de maintenance complémentaires.**

### III - Le marché des véhicules industriels

#### 1) Le parc français de véhicules industriels

→ au 1<sup>er</sup> janvier 2003, le parc de véhicules industriels comptait :

- **337 000 porteurs** de plus de 5 tonnes
  - dont : 282 000 porteurs de 5 à 20 tonnes
  - et 55 000 porteurs de 20 tonnes et plus
- **216 000 tracteurs**

**Soit un parc de 553 000 véhicules industriels<sup>5</sup>.**

Le parc des porteurs demeure plus important que celui des tracteurs, malgré la forte augmentation de ce dernier. En effet les porteurs représentent, en 2003, 60% du parc, avec pour l'essentiel des porteurs de moins de 20 tonnes, contre 40% de tracteurs. La tendance est à la progression du parc des tracteurs qui représentaient 37%, du parc 5 ans plus tôt.

Répartition du parc VI		
	1998	2003
Porteurs	63%	60%
Tracteurs	37%	40%

Source : Ministère des transports, Daei, Ses.

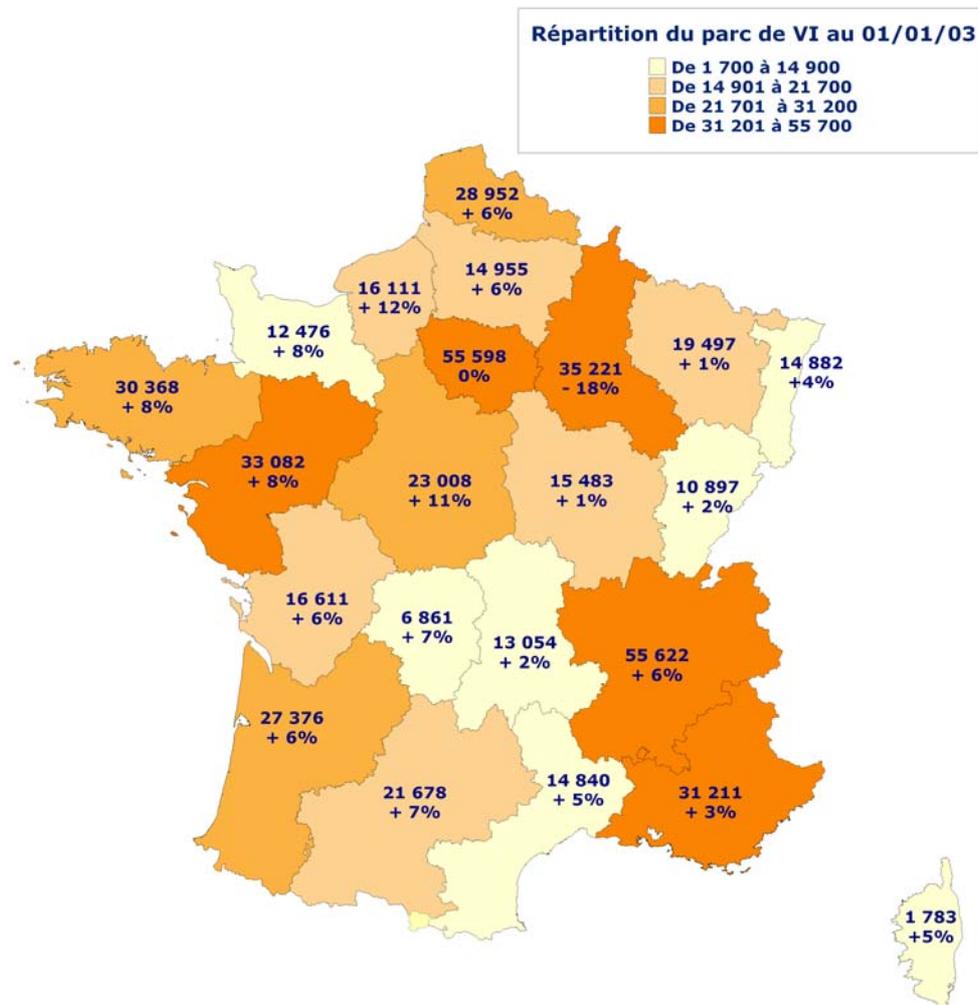
Le parc des tracteurs a en effet augmenté de 9,1% entre 1998 et 2003, alors que sur la même période le parc des porteurs restait stable globalement. Il s'est opéré une évolution concernant le tonnage avec une baisse des porteurs de moins de 20 tonnes au profit des porteurs de plus de 20 tonnes.

En milliers	1998	1999	2000	2001	2002	2003	Evolution 1998/2003
De 5 t à 20 t	293	289	287	286	285	<b>282</b>	- 3,8%
20 t et plus	44	45	46	48	51	<b>55</b>	+ 25%
Ensemble porteurs	337	334	333	334	336	<b>337</b>	0,0
Tracteurs routiers	198	204	210	217	220	<b>216</b>	+ 9,1%
Total VI	535	538	543	551	556	<b>553</b>	+ 3,4%

Source : Ministère des transports, Daei, Ses (parc de VI au 1<sup>er</sup> janvier)

<sup>5</sup> Source : Ministère des transports, Daei, Ses.

## Répartition du parc de Véhicules Industriels et Evolution entre 2001 et 2003



**Au niveau national, le parc de VI a progressé de + 3% entre 2001 et 2003.**

Source : Ministère des transports, Daei, Ses (parc de VI au 1<sup>er</sup> janvier)

Les véhicules réussissent à transporter des volumes toujours plus importants de marchandises :

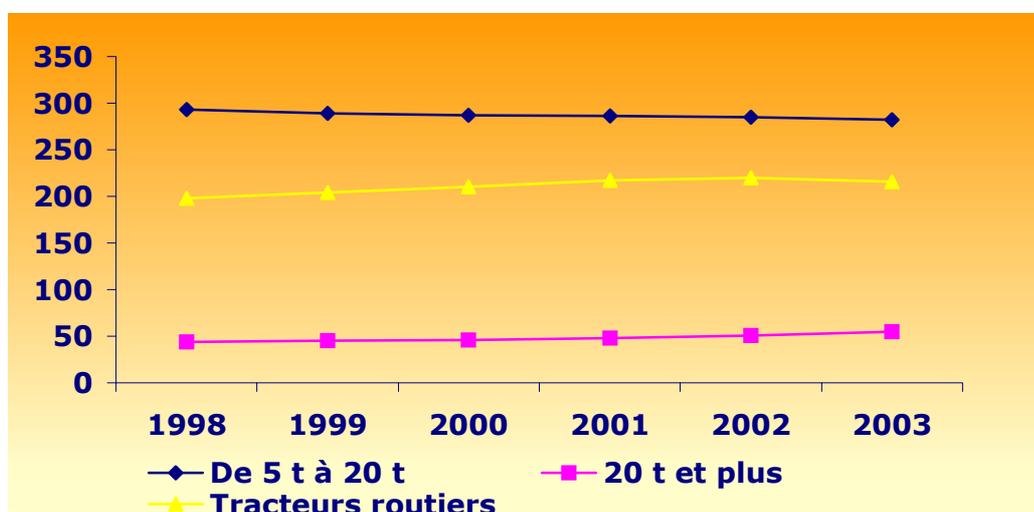
Le transport de marchandises (tonnes kilomètres) a crû de 43% entre 1980 et 1995 alors que sur la même période, le trafic (véhicules kilomètres) n'a augmenté que de 3% <sup>6</sup> ; et ce, grâce à l'amélioration de la productivité du transport et de l'organisation logistique.

Cette efficacité croissante du transport routier de marchandises peut s'expliquer par :

- l'évolution des modes de consommation (émergence de nouveaux modes de consommation tels que la vente par correspondance ou le commerce électronique) qui a contribué à bouleverser le fonctionnement des entreprises de transport routier, appelées à répondre à une demande croissante dans des délais de plus en plus courts et en dépit de contraintes techniques de plus en plus diverses,
- et les avancées techniques des véhicules qui permettent d'en faire évoluer les caractéristiques (telles que les capacités de chargement).

**Le nombre de véhicules a progressé, le volume de marchandises aussi et la structure des déplacements s'est modifié au profit des trajets courts.**

### Evolution du parc de VI entre 1998 et 2003

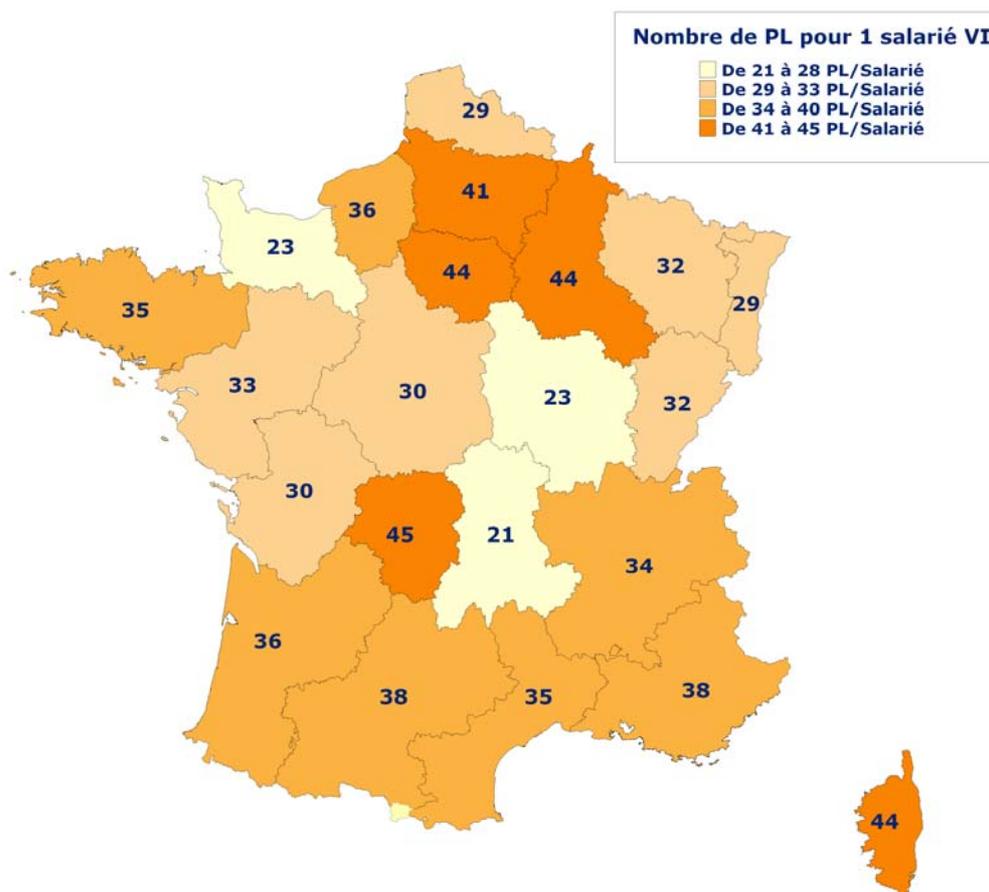


Source : Ministère des transports, Daei, Ses (parc de VI au 1<sup>er</sup> janvier)

<sup>6</sup> source : CCFA, Autoactu N° 42

**Indicateur de taux d'activité :**  
**le nombre de Poids lourds par salarié du secteur VI**

**En moyenne, au niveau national, on compte 34 poids lourds par salarié du secteur VI.**



Source :

Parc : Ministère des transports, Daei, Ses (parc de VI au 1<sup>er</sup> janvier 2003)

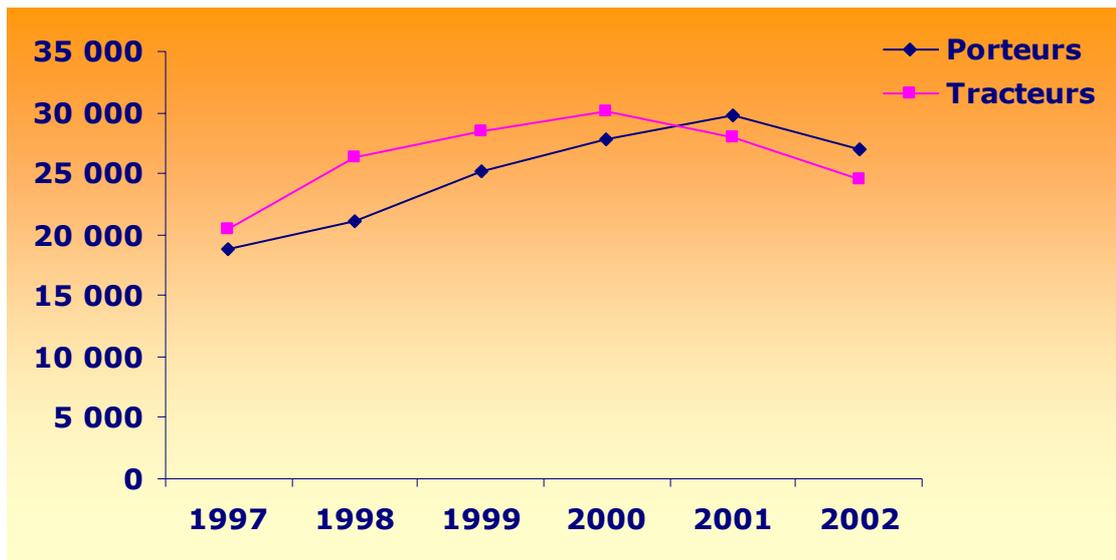
Salariés : INSEE, DADS 2001

## 2) Les immatriculations de véhicules industriels

En 2002, **51 417 véhicules industriels ont été immatriculés** dont :

- ⇒ 26 957 porteurs
- ⇒ et 24 460 tracteurs

### Evolution des immatriculations de VI entre 1997 et 2002



Source : BNP-Paribas, OVI.

**Depuis 1997, les immatriculations de VI ont enregistré une forte augmentation, bénéficiant d'un marché porteur, mais celui-ci a commencé à diminuer à partir de 2000 corrélativement au ralentissement de l'activité des transports.** Ainsi, les immatriculations totales qui avaient enregistré un bond de 47% passant de 39 212 immatriculations en 1997 à 57 918 en 2000, ont fortement chuté en 2002 pour atteindre 51 417 immatriculations, soit une baisse de -11%.

Pour la première fois depuis 2001, les immatriculations de porteurs sont supérieures à celles de tracteurs, de près de 2000 unités, malgré un ralentissement du secteur du BTP, fort consommateur de porteurs. Les prolongations de location financière, la fin de la période d'équipement des loueurs et le ralentissement des échanges internationaux ont fortement dégradé le marché du tracteur.

Après les fortes années d'immatriculations, les véhicules qui reviennent sur le marché ont du mal à être repris. Plus précisément, les volumes de ventes de tracteurs, entre 1998 et 2000, ont été particulièrement élevés comparativement à ceux des porteurs, et ces véhicules, aujourd'hui de retour, sont très difficiles à écouler. Les retours après reprise

de véhicules, peu équipés et peu puissants, restent souvent dans les parcs des constructeurs.

Les tracteurs sont les plus difficiles à vendre, le marché étant saturé. Les véhicules très kilométrés et ceux de faible puissance ont du mal à être vendus. Pour les porteurs, les véhicules spécifiques et de grand volume sont ceux qui partent le moins facilement.

Le problème de la revente de l'occasion reste un sujet important. Les reprises de véhicules, dans le cadre d'achat de matériel neuf, se réalisent à des niveaux de prix relativement élevés, alors que les prix de revente sont en diminution dans la plupart des concessions. D'autre part, les délais de revente s'allongent pour une large majorité de concessionnaires.

L'engorgement des parcs de véhicules d'occasion, principalement chez les constructeurs, noie le marché de véhicules de faible qualité et peu chers, ce qui tire les prix vers le bas et rend les occasions classiques très peu compétitives.

**Les achats de véhicules industriels ont surtout été réalisés pour remplacer des véhicules (84% en 2002) et peu pour développer les parcs (16%)<sup>7</sup>.**

### 3) Evolution de la distribution de véhicules industriels

Les distributeurs de véhicules industriels accompagnent et définissent avec leurs clients le modèle adapté à ses besoins. Les ventes de poids lourds font l'objet d'une démarche personnalisée en fonction de la demande et du type d'utilisation du produit.

**En terme de développement, la fonction de distribution, s'étend à une offre de services élargie.** Ainsi, à partir de la définition du produit, le vendeur propose un certain nombre de services, variables en fonction de la marque mais qui tendent à se rapprocher :

- offre de financement,
- vente de contrats de maintenance,
- analyse des coûts kilométriques,
- formation des conducteurs (formation à la conduite économique).

---

<sup>7</sup> Source : Observatoire du Véhicule Industriel

#### 4) Le financement des véhicules

Alors que l'autofinancement tend à diminuer, la part des règlements par un financier et celle des loueurs spécialisés progressent.

	Répartition 2002	Evolution
Règlement par un financier	48%	↗
Règlement direct	42%	↘
Loueurs spécialisés	7%	↗
Location concession	3%	=

Source : BNP Paribas, lease group

## IV – L'évolution technologique

---

### 1) Le VI : un usage et des attentes qui évoluent

Dans les nouveaux modèles de poids lourds, la base mécanique n'est pas bouleversée mais l'intégration de l'électronique est plus poussée. En effet, avant de se lancer sur une description des avancées technologiques qui sont certes très évoluées, il convient de rappeler que le poids lourd fait encore appel à une base mécanique tout aussi importante. Si l'on doit comparer le poids lourd à l'automobile, on peut considérer que la mécanique reste plus présente (proportionnellement) dans le poids lourds qu'elle ne l'est dans l'automobile.

**Cependant, si la mécanique reste présente, il n'en demeure pas moins que les systèmes électroniques se généralisent sur l'ensemble des éléments du véhicule. L'introduction progressive de l'électronique et de l'informatique dans les modèles répond à plusieurs exigences :**

- **le respect de la réglementation et en particulier la réglementation concernant les émissions de gaz polluants (Euro III, IV (oct. 2005) et V),**
- **l'amélioration de la sécurité routière (limiteur de vitesse),**
- **la dynamique commerciale par l'innovation, en procurant une véritable valeur ajoutée par rapport aux anciens modèles,**
- **les attentes des clients pour l'optimisation de la puissance du moteur, de la conduite, l'économie de carburant ou d'huile.**

Pour un grand nombre de concessionnaires, les nouvelles technologies font partie des arguments de vente, que ce soit l'électronique embarquée ou les logiciels de gestion (marchandises, flottes, personnel).

L'électronique embarquée a transformé le camion :

- ⇒ en optimisant les paramètres de conduite (régime moteur, accélérations, freinages, consommation, émissions),
- ⇒ en assistant le conducteur (radar anti-collision, détection de la baisse de vigilance, localisation GPS),
- ⇒ et par une aide à la gestion (enregistrement des temps, calcul des coûts, documents de bord électroniques).

Et devrait contribuer à un transport routier plus sûr :

- ⇒ l'amélioration de la sécurité routière est un argument prioritaire actuellement et se décline au travers différents équipements sophistiqués.

Mais l'évolution du camion vient aussi :

⇒ de l'amélioration du confort de l'habitacle : les conditions de vie du conducteur sont plus en plus prises en compte (plus de convivialité et plus de confort).

## 2) Les évolutions : hydraulique, électronique, informatique

### ● En matière de carrosserie

- gain de poids et optimisation des volumes,
- importance plus forte donnée au design des matériels achetés (personnalisation, environnement).

### ● En matière d'informatique embarquée

- la localisation par satellite : permet de repérer un véhicule sur une carte et de s'assurer du bon déroulement de sa mission,
- cartographie,
- infotrafic.

**Ces évolutions sont devenues indispensables en raison des obligations légales de temps de conduite, de la sécurisation du chargement et de l'optimisation des trajets.**

### ● En matière d'aides électroniques ou hydrauliques

**Le respect des normes anti-pollution Euro 4 et Euro 5 sur la dépollution des poids lourds conduit les ingénieurs motoristes à travailler sur :**

- **la combustion** (où la montée en pression doit s'accélérer) ; **d'où le développement par exemple de l'injection haute pression à commande hydraulique** (système HPI mis en œuvre par Scania) : qui ouvre le projet d'études à plus long terme de la technologie de la rampe commune à haute pression,
- **et sur l'échappement des gaz** (car ceux-ci doivent être recyclés pour laisser s'échapper dans l'atmosphère un minimum de gaz polluants), qui conduit au développement du système de recirculation des gaz d'échappement (par exemple système EGR développé par Scania) et celui de l'échappement par la réduction catalytique sélective (système pour lequel ont opté Man et Mercedes).

**L'amélioration de la sécurité est le deuxième axe de recherche technologique et se traduit par le développement de nouveaux systèmes d'assistance à la sécurité** tels que :

- l'ESP- Electronic Stability Program- (système de régulation de comportement dynamique qui maintient les trajectoires et prévient le renversement ou la mise en portefeuille) et l'ABS avec lequel le système se combine,

- l'ACC - Adaptive Cruise Control (qui maintient les distances de sécurité de façon automatique),
- Le LGS – Lane guard system (procédé qui avertit de manière sonore le conducteur quand son camion quitte non intentionnellement sa voie sur autoroute ou sur route à grande vitesse,
- Les coussins gonflables et les ceintures à 3 points et équipés de prétensionneurs se généralisent sur l'ensemble des véhicules.

**Le troisième axe de recherche s'inscrit dans l'amélioration du rendement du coût kilométrique** et porte essentiellement sur l'automatisation des boîtes de vitesses :

- ces **nouvelles boîtes de vitesses automatisées sont gérées informatiquement par un logiciel qui optimise leur utilisation** selon la charge, la pente, la cartographie du moteur, l'accélération et le freinage du véhicule. Les boîtes de vitesses automatisées dans leur conception élaborée sont dotées d'un programme qui évalue le mode de conduite du chauffeur, en comparant la pression exercée sur la pédale d'accélérateur et l'effort résistant du véhicule. Le rapport de boîte de vitesses sélectionné par le programme constitue le meilleur compromis entre la charge et la demande de puissance exprimée par le conducteur. En appuyant sur la pédale de frein, le conducteur définit une valeur de décélération. La centrale électronique de freinage règle alors la pression dans les cylindres des freins du tracteur, met en action le ralentisseur moteur – ainsi que le ralentisseur sur transmission si l'option est montée – et dose la pression d'alimentation des freins de la remorque de façon à obtenir une répartition équilibrée de l'effort de freinage entre les essieux. Cet équipement porte le nom d'Euro Tronic chez Iveco, Tipmatic chez Man et Optidriver chez Renault.
- ces systèmes supposent des installations à commande électronique du freinage et de l'injection qui déjà se généralisaient sur l'ensemble des véhicules.

### 3) L'informatisation des équipements s'accompagne d'un verrouillage des systèmes

L'apparition de boîtiers électroniques pour gérer les gros équipements du véhicule – moteur, boîte de vitesses, freinage, suspension – et la nécessité de les faire réagir entre eux, a conduit les constructeurs à mettre au point des systèmes de faisceaux électriques sophistiqués où circulent simultanément des informations codées. **Ainsi les véhicules sont devenus de plus en plus complexes avec la multiplication des fonctions, la transmission des informations pour le diagnostic, et les futurs équipements pour la télématique, le télédiagnostic et le suivi par satellite.**

En outre, **ces nouvelles technologies impliquent d'avoir les « clés » pour leur diagnostic, c'est-à-dire l'information technique et les outils de diagnostic.** Or,

ceci suppose pour les concessions une mise à jour régulière de leurs outils de diagnostic, de l'information technique et de la compétence des salariés.

Mais pour les entreprises hors réseaux ou pour intervenir sur une autre marque, la question du diagnostic et de l'intervention devient de plus en plus problématique puisque ces professionnels vont être confrontés au verrouillage technologique, malgré la législation européenne en vigueur<sup>8</sup>.

**En effet, si depuis la fin des années 90, l'électronique embarquée s'est généralisée avec le développement du pilotage moteur et du multiplexage, cette technologie s'est fortement accélérée depuis 2002 avec l'informatisation des systèmes qui rend obligatoire un reparamétrage systématique après chaque opération qui nécessite d'avoir les codes constructeurs.**

Le verrouillage technologique organisé par les constructeurs est très présent et d'après les professionnels est davantage présent dans le poids lourds que dans l'automobile et tend à s'accroître. On assiste là à une résistance des constructeurs qui ne délivrent l'information technique qu'avec parcimonie et uniquement si elle a un rapport avec la pollution (OBD).

Il semblerait que le reparamétrage des boîtiers électroniques ne soit pas encore généralisé sur toutes les marques de poids lourds. Mais cette caractéristique technique apparaît comme une tendance forte d'évolution qui devrait probablement se généraliser à l'ensemble du parc produit. Ce système permet en effet au constructeur de capter le marché du service après vente, de contrecarrer la concurrence des indépendants et des ateliers intégrés et de limiter le multimarquisme.

#### 4) Perspective de développement

Les équipements liés à la sécurité active des poids lourds, même s'ils ont un effet certain sur la sécurité routière et le nombre d'accidents évités, ne se généralisent qu'assez lentement sur les véhicules du fait de leur coût élevé<sup>9</sup>. La formule optionnelle de ces équipements constitue un obstacle de taille à leur généralisation, actuellement. Mais comme pour l'ensemble des équipements aujourd'hui en série, ceux-ci pourraient dans un avenir proche être aussi standardisés et généralisés.

---

<sup>8</sup> Le règlement européen 1400-2002 contraint les constructeurs à délivrer l'information technique.

<sup>9</sup> J.L. Foucret *in* Argus de l'automobile du 4/03/04

De plus, l'électronique devrait continuer de se répandre, en particulier sur :

- les aides à la conduite tels que le radar anticollision, le guidage par GPS ou le contrôle des freins,
- la gestion électronique ou informatique du personnel et des marchandises,
- la généralisation des boîtes automatiques, y compris aux véhicules de chantier.

Les deux grandes tendances de développement, déjà à l'œuvre chez certains constructeurs :

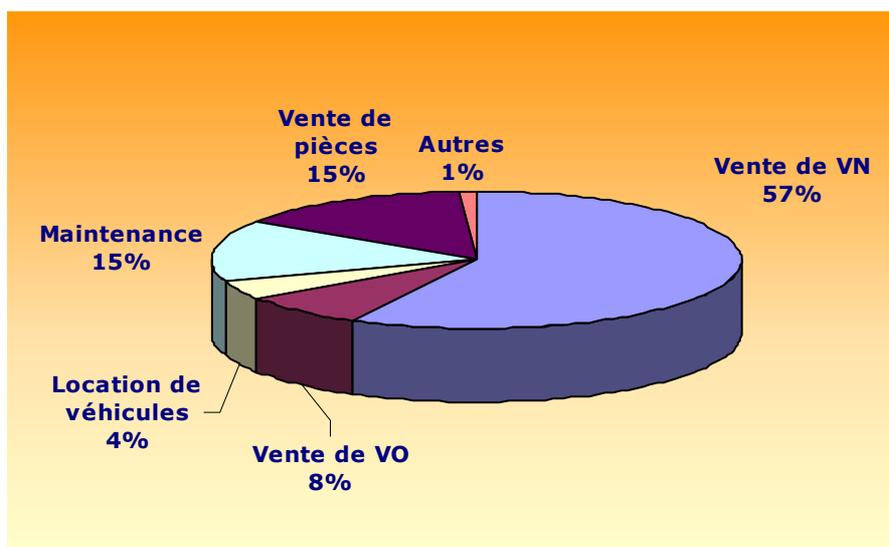
- asservissement électronique des fonctions centrales des véhicules,
- diagnostic à distance (plate-forme constructeur).

## 5) Le marché du service après vente en baisse relative

La maintenance des VI, qui représente 15% de l'activité des concessions en terme de CA<sup>10</sup>, tend à enregistrer une orientation à la baisse ces dernières années liée à :

- la baisse d'activité des transporteurs,
- le rajeunissement du parc du VI au cours des dernières années, et la fiabilité accrue des matériels,
- la diminution du parc ancien par fuite des VO vers l'Europe de l'Est,
- le moindre nombre de sinistres attribuable aux efforts de la prévention routière,
- la gestion des parcs de flottes assurée par les loueurs,
- le développement de distributeurs indépendants, comme AD ou G-Truck.

### Le chiffre d'affaires des concessions VI selon l'activité



Source : CNPA, sept 2001

10 Source CNPA

L'évolution technologique des véhicules constitue un argument économique lors de la vente de poids lourds puisqu'elle devrait se traduire par une économie importante sur les coûts d'utilisation et d'entretien :

- économie d'utilisation : la consommation de carburant et d'huile est réduite, le travail d'aérodynamisme sur les cabines ainsi que celui effectué sur le refroidissement diminuent la dépense d'énergie pour l'avancement du véhicule. La boîte de vitesses automatique contribue aussi à améliorer le rendement des véhicules ;

- économie d'entretien : amélioration de la longévité des pièces d'usures telles que l'embrayage (consécutivement à l'automatisation de la boîte de vitesses) mais aussi des freins et des connectiques ...

**En conséquence le marché de l'après vente VI est en baisse en raison :**

### **1) De la fiabilité des véhicules**

⇒ Le parc actuel est en effet constitué de **véhicules récents**, des générations 2000 à 2002, équipés d'une technologie plus sûre, ne nécessitant pas de visites fréquentes. **La réglementation routière, plus stricte qu'auparavant, limite l'usage des véhicules, tant en vitesse qu'en durée d'utilisation.**

### **2) Du ralentissement du secteur économique du transport**

⇒ La baisse des transports a pour première conséquence une **diminution du kilométrage** par véhicule **et donc de l'usure des équipements** ; mais aussi une baisse de la sous-traitance auprès des garages VI de la maintenance des poids lourds.

### **3) De l'accroissement de la concurrence**

⇒ Les enseignes indépendantes spécialisées dans l'après-vente VI telles que **AD PL** ou **G-Trucks** se développent progressivement et devraient pouvoir bénéficier de la nouvelle réglementation européenne.

## **6) La baisse du SAV : une incitation à développer les services**

Ainsi ce contexte de baisse du marché de la réparation et de la maintenance des poids lourds atténue le rôle des concessionnaires en matière de service après vente et les contraint à **réorienter leurs activités vers de nouvelles voies** de développement, comme par exemple :

## **A) S'appuyer sur les visites obligatoires**

⇒ En terme de service, les distributeurs sont de plus en plus nombreux à accompagner leur client dans le cadre des vérifications réglementaires de sécurité, à ce titre les distributeurs doivent continuellement se tenir informés des évolutions réglementaires et de leur application dans les organes de sécurité des véhicules afin d'informer, de conseiller leur clientèle d'entreprises et de mettre en œuvre des nouvelles dispositions.

⇒ De plus, il convient de souligner que dans ce contexte de ralentissement du marché de la réparation et de l'entretien du fait de la fiabilité croissante des camions, les contrôles obligatoires constituent une activité de plus en plus intéressante pour les ateliers VI **car ils permettent de fixer un minimum de contact avec le client :**

- services relevant de la métrologie (intervention sur les contrôlographes et les limiteurs de vitesse),
- le contrôle des appareils de levage,
- la préparation au contrôle technique (le passage aux Mines permet de fixer au moins un RDV annuel).

## **B) Développer les contrats de maintenance**

⇒ Face à une activité de plus en plus tendue des transporteurs, l'exigence de réduction des temps d'immobilisation est croissante, les ateliers doivent donc pouvoir réagir le plus rapidement possible et à cette fin proposer une offre globale de service. Ce contexte particulier a conduit les entreprises de distribution et de maintenance des VI à repenser leur organisation du travail ainsi que les compétences de leur personnel.

⇒ En conséquence, l'évolution des relations entre le distributeur et le client, sous l'influence des constructeurs, tend vers une approche de plus en plus formalisée dont l'objectif est de garantir la disponibilité optimum des véhicules. En effet, l'ensemble des constructeurs a mis en place les procédures particulières qui contractualisent et forfaitisent la maintenance des véhicules permettant la disponibilité maximale des véhicules. Ainsi se développent de plus en plus les contrats de maintenance et les forfaits d'entretiens imposant au distributeur responsable de la maintenance une réactivité forte en matière de diagnostic et d'intervention.

⇒ Les nouveaux contrats de maintenance concernent 13% des ventes de VI<sup>11</sup>, surtout en « full-service ». Dans la plupart des concessions, ils sont en baisse après une hausse en 2002 date à laquelle 16% des ventes étaient assorties d'un contrat de maintenance.

---

11 Source OVI

### **C) Chercher toujours à améliorer le service**

La majorité des constructeurs étendent leurs services auprès de leurs usagers sur le concept de l'optimisation du service et de la réduction maximum des temps d'immobilisation. Il s'agit d'être disponible et réactif, de constater la panne le plus rapidement possible et de dépanner dans des délais minimum. A cet effet se développent le dépannage 24/24, 7/7 et les véhicules ateliers.

### **D) Développer le diagnostic à distance**

L'une des conséquences de l'amélioration du service auprès des usagers est le développement du diagnostic à distance, afin de réduire les temps d'immobilisation. En effet, la complexité de l'acquisition des compétences en maintenance VI réside dans la combinaison des connaissances mécaniques de base (moteur, boîte de vitesses ...) et la maîtrise des nouvelles technologies (électronique, informatique). L'efficacité du diagnostic, joue un rôle clé dans l'intervention et de ce fait dans la relation avec le client. En conséquence pour optimiser les compétences des techniciens des ateliers certains constructeurs, dont Renault Trucks, ont développé une structure de plate-forme de diagnostic à distance.

### **E) Proposer des offres locatives**

La plupart des constructeurs disposent désormais de plusieurs formes d'offres locatives en courte, moyenne et longue durée, se présentant ainsi directement en concurrence avec les loueurs de poids lourds. L'offre locative peut être déclinée sous différentes formes et inclure tout ou partie du coût d'un camion (achat, mais aussi assurance, maintenance, réparation ...). Ces offres de service permettent à la fois de fidéliser la clientèle mais aussi de garantir une activité minimale et prévisible pour l'atelier.

### **F) Travailler sur l'amélioration des indices de rentabilité**

Certains professionnels déclinent l'offre de service à partir de l'analyse et de l'optimisation du prix de revient kilométrique (PRK)<sup>12</sup>. L'analyse des 4 postes clés du prix de revient du camion au kilomètre constitue un moyen de vendre ses services :

- l'analyse du coût de détention permet de vendre des offres de financement et/ou des offres locatives,
- l'analyse des frais d'assurance permet de vendre des contrats d'assurance,
- l'analyse du poste entretien/maintenance, qui représente en moyenne 7% du PRK permet de vendre des contrats de maintenance,
- et enfin le dernier poste et c'est peut-être celui où nous attendions le moins les professionnels du VI, concerne le poste « frais du carburant », qui représente l'un des principaux postes après l'achat (près de 20% du PRK), le véhicule doit donc

---

<sup>12</sup> L'analyse décrite ici du PRK est celle proposée par le constructeur Scania qui semble avoir le plus développé le concept.

être économique et le chauffeur doit maîtriser les techniques de conduite économique. En conséquence, en rapport à ce dernier poste, le professionnel propose une formation à la conduite pour les conducteurs de poids lourds.

## V - Les emplois dans le secteur du véhicule industriel

Dans les entreprises exerçant une activité de vente et/ou de maintenance de poids lourds, on compte près de **14 800 salariés**<sup>13</sup>, ce qui est équivalent à ce que nous avons pu observer en 1995. Ces entreprises enregistrent donc une forte stabilité de leurs effectifs globaux, qui peut masquer de fortes mobilités internes.

En effet, par rapport à l'analyse de la mobilité effectuée sur la population salariée de 1995, on peut relever **une forte progression des mouvements que ce soit à l'entrée comme à la sortie** puisque le taux d'entrée<sup>14</sup> était en 1995 de 11,6%, il est passé à 17% en 2001 ; le taux de sortie<sup>15</sup> quant à lui est passé de 10,1% en 1995 à 16% en 2001.

### 1) Catégorisation des emplois par âge, CSP, sexe

Les emplois par classes d'âge se caractérisent dans le poids lourd par une progression de la moyenne d'âge qui montre une **tendance au vieillissement de ses salariés**. En effet la moyenne d'âge était de 36,8 ans en 1995, elle a progressé de 1 an puisqu'elle atteint désormais 37,8 ans. **Cette moyenne d'âge est supérieure de près de deux ans à la moyenne du secteur du commerce et de la réparation automobile.**

En outre, si la moyenne d'âge des salariés du VI est équivalente à la moyenne tous secteurs (37,8 ans), il convient de relever les écarts concernant la distribution des classes d'âge. En effet, on compte parmi les salariés du VI :

- un poids supérieur à la moyenne tous secteurs des jeunes de moins de 25 ans (16% dans le VI contre 13% tous secteurs) ; même si celui-ci est inférieur à l'usage qu'en font les entreprises du CRA, ce taux exprime un recours plus important à une main d'œuvre jeune en alternance ou en primo-insertion,
- une présence relativement forte des salariés âgés de plus de 45 ans : 33% soit un salarié sur trois. Ce taux est non seulement supérieur à celui observé dans le CRA (27%) mais aussi à celui observé sur l'ensemble des secteurs économiques (31%).

Cette caractéristique forte concernant les salariés du VI avait déjà été observée en 1998. Elle est confirmée et s'accroît dans cette nouvelle étude.

---

13 Source : INSEE, DADS 2001

14 Taux d'entrée (= Nombre d'entrées/nombre de salariés) ; source INSEE DADS 2001

15 Taux de sortie (= Nombre de sorties/nombre de salariés) ; Source INSEE DADS 2001

	<b>Les salariés du VI</b>		<b>Tous secteurs</b>	<b>CRA</b>
<b>15-24</b>	2 360	16%	13%	20%
<b>25-34</b>	3 496	24%	29%	27%
<b>35-44</b>	3 982	27%	28%	26%
<b>45-54</b>	3 854	26%	24%	21%
<b>55+ND</b>	1 077	7%	7%	6%
<b>Total</b>	14 770	100%	100%	100%
<b>Moyenne d'âge</b>	37, 8 ans		37,8 ans	36 ans
Source : INSEE, DADS 2001				

Or dans un contexte d'évolution permanente de la technologie, les entreprises enregistrant un vieillissement important de leurs salariés sont amenées à développer de façon croissante les compétences de leurs salariés au moyen de la formation continue. De plus, les entreprises du VI vont probablement être assez rapidement confrontées à une exacerbation des difficultés de recrutement par la conjonction de plusieurs phénomènes :

- vieillissement de la population salariée entraînant des départs à la retraite importants,
- difficulté d'attractivité des jeunes,
- difficulté pour maintenir les jeunes salariés.

### → **Les emplois par CSP : 59% des salariés sont des ouvriers**

Plus de la moitié des salariés du secteur VI sont des ouvriers d'ateliers, qualifiés ou très qualifiés. La plus faible proportion d'apprentis, par rapport au CRA (6% dans le VI et 8% dans le CRA) traduit le défi des prochaines années : attirer davantage de jeunes par la voie de l'alternance.

<b>Les salariés des entreprises du VI par CSP</b>		
<b>apprentis ou stagiaires</b>	867	<b>6%</b>
<b>cadres</b>	587	<b>4%</b>
<b>chefs entreprise salariés</b>	373	<b>3%</b>
<b>employés</b>	2 155	<b>15%</b>
<b>ouvriers</b>	8 698	<b>59%</b>
<b>Prof. intermédiaires</b>	2 091	<b>14%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>14 770</b>	<b>100%</b>
Source : INSEE DADS 2001		

→ **Les emplois par sexe : 86% des salariés sont des hommes**

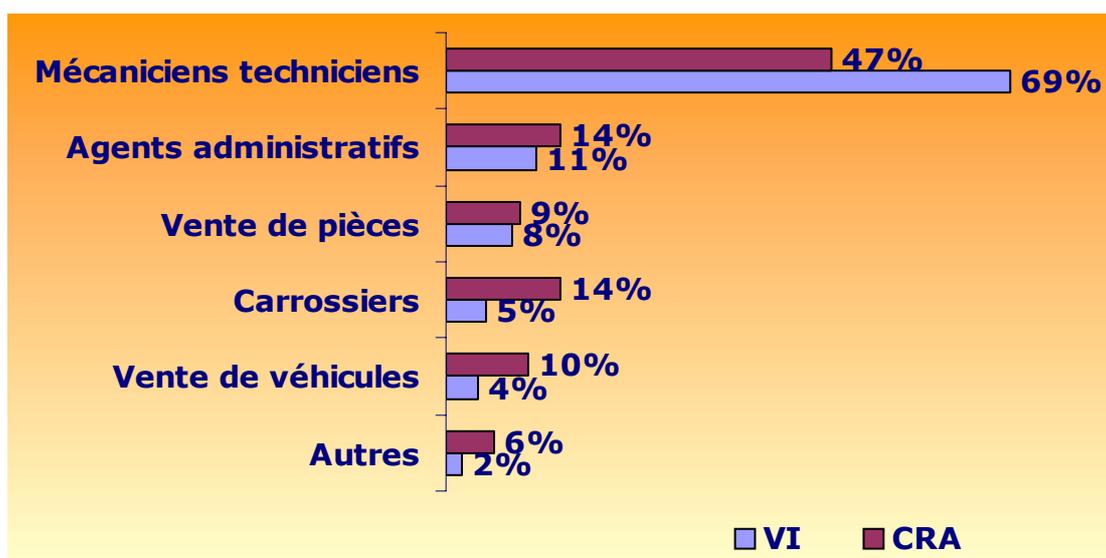
Les salariés des entreprises du VI par sexe		
femmes	2 073	14%
hommes	12 696	86%
<b>Total</b>	<b>14 770</b>	<b>100%</b>

Source : INSEE DADS 2001

## 2) Les recrutements

Dans le cadre de leurs recrutements<sup>16</sup>, les entreprises du VI embauchent majoritairement sur des postes de mécaniciens ou techniciens. Ces emplois concernent en effet 69% des embauches contre 47% dans le CRA.

### Les recrutements par poste



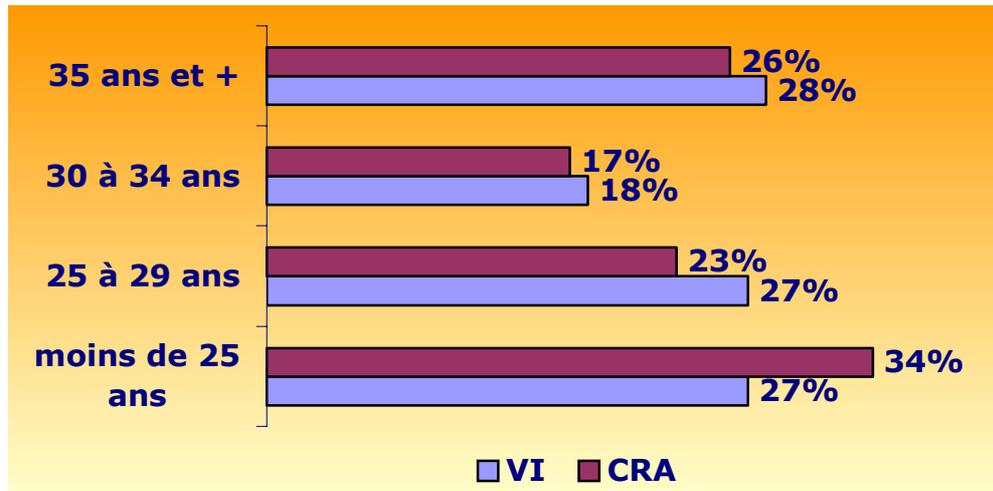
En ce qui concerne les profils des personnes recrutées, le secteur du VI se caractérise :

- par **un emploi moins important que dans le CRA des jeunes salariés** (27% des recrutés avaient moins de 25 ans contre 34% dans le CRA),
- par **une priorité plus importante donnée à l'expérience et dans le cas d'un recrutement d'un jeune salarié, le diplôme attendu semble être plutôt le Bac Pro.**

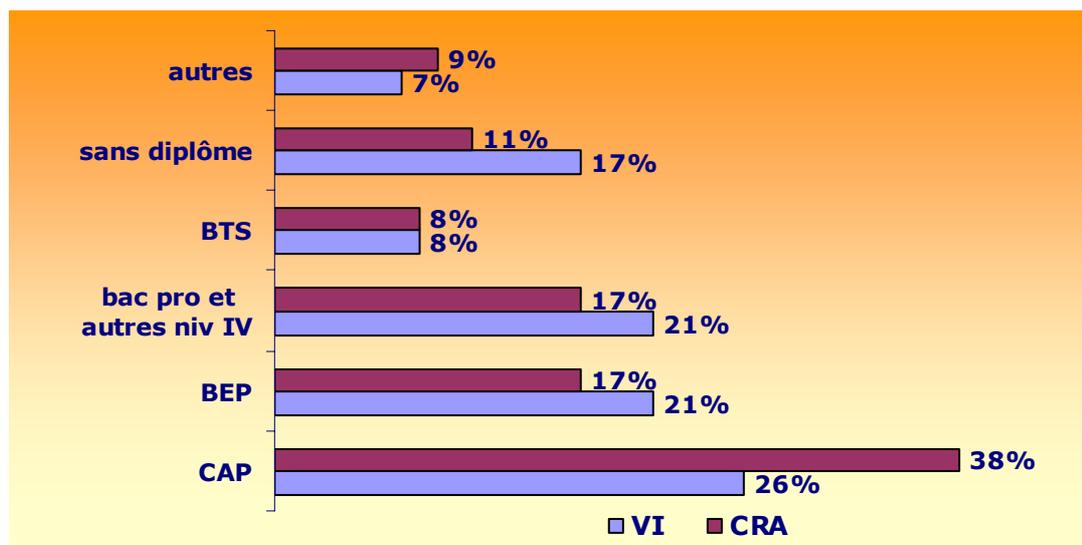
---

<sup>16</sup> Enquête recrutement réalisée par l'Observatoire en juillet 2002, portant sur les recrutements, les difficultés de recrutement et les intentions d'embauche dans les établissements du CRA sur la période de juillet 2001 à juillet 2002. Pour cette enquête, 1685 établissements ont été interrogés au total, dont 124 entreprises du véhicule industriel. Parmi ces 124 entreprises du VI, 79 ont recruté, pour un total de 130 recrutements réalisés.

### Les recrutements par âge



### Les recrutements par niveau de diplôme



Les entreprises du véhicule industriel sont confrontées à une situation très difficile concernant la gestion de leur main-d'œuvre en raison des difficultés qu'elles rencontrent à recruter de nouveaux salariés.

En effet, les difficultés de recrutement sont récurrentes dans le secteur du VI et en corrélation avec la conjoncture économique dans le sens où en période de conjoncture

favorable les difficultés de recrutement sont particulièrement exacerbées, comme nous avons pu l'observer au cours des années 2001/2002 ; mais se résorbent relativement à la baisse de l'activité économique. Si cette situation est assez générale pour une grande majorité des secteurs, elle est particulièrement forte dans celui du VI en raison principalement :

- des **problèmes d'attractivité des métiers du poids lourds et particulièrement de la maintenance poids lourds,**
- et de la **concurrence intersectorielle et en particulier du transport qui bénéficierait d'une plus grande visibilité auprès des jeunes.**

L'enquête réalisée auprès des entreprises des secteurs automobile et poids lourds confirme cette situation particulière quant aux **difficultés de recrutement dans les entreprises du VI**. En effet deux indicateurs expriment particulièrement ces difficultés :

- parmi les entreprises qui ont recruté, **32% déclarent ne pas avoir recruté toutes les personnes voulues** (contre 23% en moyenne sur l'ensemble du CRA),
- parmi les entreprises qui n'ont pas recruté, **20% déclarent avoir voulu recruter et ne pas l'avoir fait à cause d'un manque de candidats** (contre 10% sur le CRA).

L'ensemble des indicateurs convergent en effet vers la même problématique ; les entreprises du VI apparaissant ainsi comme les entreprises de la branche ayant le plus de difficultés d'embauche, sous l'effet conjugué :

- du faible attrait du secteur : les entreprises du VI ont reçu 4 candidatures par poste en moyenne contre 6 dans le CRA et de plus 58% des établissements du VI se déclarent insatisfaits du nombre de candidatures intéressantes reçues (contre 50% en moyenne sur l'ensemble du CRA),
- et de la difficulté à maintenir les salariés en place : en effet 87% des départs ont fait l'objet d'une démission (contre 80% dans le CRA) pour des motifs qui peuvent être liés à la fois aux conditions de travail (salaire, pénibilité ...) dans les entreprises du VI, mais aussi à la concurrence de secteurs proches tel que le transport.

**En outre, le volume assez faible du marché de l'emploi dans le secteur du VI (peu d'offres et peu de demandes) en fait un secteur extrêmement sensible à la conjoncture économique. Or, si les difficultés que rencontrent ces entreprises apparaissent relativement structurelles, elles n'en demeurent pas moins assez atténuée dans un contexte de ralentissement économique.**

### 3) Evolution des métiers

**Dans la perspective d'analyse des évolutions des métiers dans les entreprises du VI, l'accent sera porté sur deux fonctions clés :**

- **la réparation maintenance des poids lourds,**
- **la vente de pièces de rechange.**

Au regard de ce qui avait été relevé dans la précédente étude réalisée par l'Observatoire, il n'a pas été relevé d'importantes transformations des métiers.

Cependant les évolutions réglementaires et économiques ont eu des répercussions certaines sur ces emplois et de façon particulièrement accentuée sur ceux de la vente de pièces de rechange.

L'introduction croissante de l'informatique embarquée, déjà relevée dans l'étude précédente, s'accélère et constitue une évolution forte des emplois du service après vente. En outre ces évolutions ne doivent pas masquer le fait que la mécanique dite « lourde » est toujours présente dans les garages VI (même si elle tend à se réduire), contrairement à ce qu'il est possible d'observer dans l'après vente automobile.

#### **1 – Le mécanicien réparateur de véhicules industriels / technicien de maintenance VI**

##### **Maintenance**

Il assure l'entretien courant d'un véhicule industriel et sa maintenance : vidange, niveaux, contrôles. Il est appelé à intervenir sur plusieurs types de produits : tracteurs routiers, remorques, porteurs, mais aussi autocar, fourgons, engins de chantiers ...

Pour cette activité, il est amené à utiliser du matériel informatique :

- afin d'actualiser les calculateurs,
- mais aussi pour mesurer et contrôler les organes liés à la sécurité routière (ex : limiteur de vitesse).



**Domaine d'activité prévisible et lucratif que les entreprises cherchent à développer, voire à contractualiser (contrat de maintenance).**

##### **Diagnostic**

Il procède au diagnostic du véhicule en utilisant du matériel électronique. Il entre en communication avec l'électronique embarquée du véhicule en utilisant l'outil informatique (boîtier de diagnostic), ce qui doit lui permettre de détecter une anomalie sur :

- le moteur et ses périphériques,

- les organes tels que boîtes de vitesses mécaniques ou automatiques, freins, direction,
- les circuits électriques, électroniques, pneumatiques, hydrauliques et de climatisations.

 **Actuellement, chaque constructeur a ses propres outils de diagnostic. Ceux-ci supposent que l'utilisateur soit familiarisé avec l'ordinateur : clavier, souris, environnement Windows.**

**En terme de tendance d'évolution, les entreprises s'engagent de plus en plus sur une réactivité forte (dépannage, intervention sur site pour une réduction des immobilisations) ; qui suppose une parfaite maîtrise du diagnostic (conceptualisation, imagination, utilisation des outils).**

### **Echange des pièces d'usure**

Il procède à intervalle régulier à l'entretien et au renouvellement des pièces d'usure : frein, embrayage, batterie, alternateur.

L'échange des pièces d'usure est dissocié des fonctions informatiques (calculateur) et donc ne requière ni outils, ni code de reparamétrage.

 **Par conséquent, ce marché est très concurrencé.**

### **Réparation**

Il procède à la réparation et à la réfection d'organes défectueux tels que : chaîne cinématique, moteur ; et intervient dans le cadre d'accident de la route.

 **La mécanique « lourde » est toujours pratiquée dans le VI (contrairement au VL), mais se raréfie en raison de l'amélioration des métaux et des pièces et à l'électronique embarquée.**

### **Spécialisation**

Il peut en effet être spécialisé, particulièrement sur deux domaines :

- spécialisation pneumatique, dans ce cas, il contrôle et règle les trains roulants, intervient sur les systèmes de freinage et de suspension,
- spécialisation frigoriste : il doit pouvoir intervenir rapidement sur les systèmes de climatisation sous températures dirigées, qui équipent les véhicules transportant des denrées périssables.

### **Relation clientèle**

Si la relation clientèle est assez peu développée, on entend par client le propriétaire du camion (par exemple le transporteur), les mécaniciens poids lourds ont par ailleurs des relations fréquentes avec les chauffeurs. Ces derniers ont une influence certaine sur la consommation de service auprès du garage.

 **La relation avec le chauffeur et la qualité de l'entretien et du confort de l'habitacle de la cabine deviennent un axe important de développement de service proposé par les entreprises du VI.**

### **La fonction de mécanicien évolue vers une fonction de technicien en raison :**

- de la fiabilité croissante des véhicules qui tend à diminuer l'activité mécanique au profit de l'entretien, la maintenance, l'échange de pièces,
- L'introduction massive d'éléments électroniques et informatiques qui induisent la mise en œuvre de compétences spécifiques en injection, électricité, électronique, climatisation ...

## **2 – Le vendeur de pièces de rechange**

Il semblerait que **les évolutions les plus importantes rencontrées au sein des entreprises du poids lourds concernent les emplois de la vente de pièces de rechange ; et ce, dans le cadre de la nouvelle réglementation et de ses conséquences principales : l'augmentation de la concurrence.**

### **Commerce**

Le vendeur en pièces de rechange doit développer une fonction commerciale qui s'inscrit sur deux principaux paramètres :

- le développement du service et de la relation clientèle,
- le développement de nouveaux argumentaires commerciaux.

### **Gestion tarifaire**

Consécutivement à l'accroissement de la concurrence, il doit mettre en place une gestion des tarifs et des prix, à partir :

- de l'évaluation des prix de revient,
- et du retour sur investissement.

 **La mise en œuvre de la nouvelle réglementation des pièces de rechange devrait contribuer à accélérer le phénomène d'accroissement de la concurrence sur le marché des pièces. A l'heure actuelle, la plupart des entreprises se prépare à cette nouvelle donne en réfléchissant à la réorganisation de leur prestation de vente de pièces de rechange. Celle-ci semble se traduire par une politique commerciale plus offensive (cible, argumentaire ...) ; plus spécialisée (connaissance des produits) et plus calculée (analyse des coûts).**

### **Gestion des stocks**

Il doit veiller à l'approvisionnement de ses stocks à partir :

- d'une évaluation,

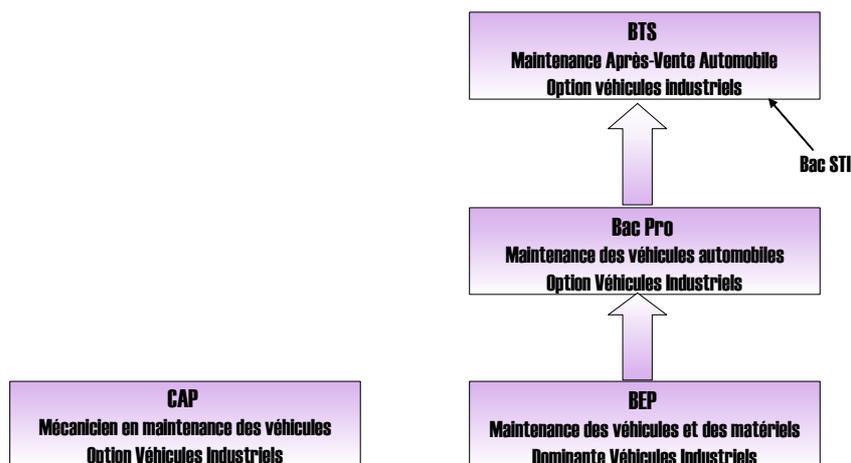
- et d'une gestion informatique.

↳ **En réaction à la concurrence accrue des distributeurs de pièces, certains constructeurs tentent de mettre en place de nouvelles stratégies de distribution de leurs pièces. Une forme de développement est celle des plate-formes de distribution de pièces. Une autre voie de développement est celle de la gestion informatisée du stock de pièces disponibles chez le distributeur, directement par le constructeur** (conception d'un système informatique développé et géré par le constructeur, qui par le biais d'une connexion informatique, consulte les sorties de pièces et livre ce qui a été sorti). Ce dernier point est une alternative proposée actuellement par un constructeur (en l'occurrence Scania), mais il est difficile de dire aujourd'hui qui du constructeur ou du distributeur pourra imposer son système de gestion des pièces ; avec les conséquences que l'on peut imaginer sur l'évolution des emplois de vendeurs de pièces de rechange.

## VI – Structure et évolution de la filière Véhicules Industriels

### 1) La filière de formation

*La Filière Véhicules Industriels*



La filière de formation en véhicule industriel est très lisible : une filière courte de deux ans, le CAP et une filière longue : BEP propédeutique, Bac Pro, pouvant déboucher sur un BTS MAVA.

Il n'existe pour

l'instant pas de CQP spécifique à la mécanique VI.

Il convient de rajouter à ces diplômes, trois titres AFPA en activité en 2002 :

- Mécanicien-réparateur de véhicules industriels
- Mécanicien, réparateur électricien sur véhicules option Véhicules industriels
- Technicien réparateur de véhicules industriels

Les deux derniers titres sont vraisemblablement amenés à disparaître.

En 2002, 65 titres AFPA relatifs à la mécanique VI ont été délivrés.

#### **BEP et CAP**

Les BEP et CAP de la filière ont fait l'objet d'un renouvellement en 2003-2004. Ils seront mis en œuvre en septembre 2004.

**Le BEP de maintenance des véhicules et des matériels est désormais un BEP commun aux filières de l'automobile (VL,VI, Moto), aux matériels de parcs et jardins, aux engins de travaux publics et aux tracteurs et matériel agricole.**

La refonte de ce BEP propédeutique a engendré un accroissement des enseignements théoriques. Il engendrera de vraisemblables difficultés d'insertion pour les jeunes qui auraient « oublié » le caractère propédeutique du diplôme.

Par contre, le rapprochement entre les Véhicules industriels et les engins de chantiers / tracteurs permettra aux jeunes en formation de BEP à dominante VI de disposer de solides connaissances théoriques sur des énergies utiles aux véhicules industriels (hydraulique, pneumatique). Il permettra également un accroissement des connaissances en mécanique lourde : si la prééminence de ce dernier point peut être discutable pour les filières automobile et motorcycle, elle est utile pour la filière véhicule industriel dans la mesure où les trois quarts des premiers niveaux de qualification en entreprise réalisent encore des activités de mécanique lourde<sup>17</sup>.

**Le CAP Mécanicien en Maintenance de Véhicules option Véhicules Industriel dans sa nouvelle version a pour finalité de former des jeunes à l'entretien périodique sur véhicules industriels.** L'apprentissage de la mécanique « d'atelier » a été limité au taraudage/filetage. Si la finalité du CAP n'est pas de diagnostiquer et de réparer des éléments électroniques, les activités d'entretien périodique s'inscrivent aujourd'hui dans un environnement électronique complexe : c'est pourquoi la réactualisation des indicateurs de maintenance (sur le calculateur) et des connaissances basiques sur l'environnement multiplexé font partie intégrante du programme du nouveau CAP.

**Le renouvellement du Bac Pro Maintenance de Véhicules Automobiles option Véhicule Industriel date de 2001 : son cœur de métier est le diagnostic et la réparation de véhicules industriels assorti de compétences relationnelles avec les chauffeurs** (réception, conseil, restitution). La formation dispense également des enseignements en facturation ou réalisation de devis moins utiles en VI qu'en VP compte tenu du fait que le client est plus souvent une personne morale qu'une personne physique dans le secteur VI.

**Le BTS MAVA option VI date de 1997.** Il fera vraisemblablement l'objet d'un prochain renouvellement. Il a une double finalité :

- former des « experts » en maintenance et diagnostic de véhicules industriels,
- former des « managers » aptes à gérer une activité d'après-vente et encadrer un service-clientèle.

## 2) Evolution des effectifs de la filière Véhicule industriel

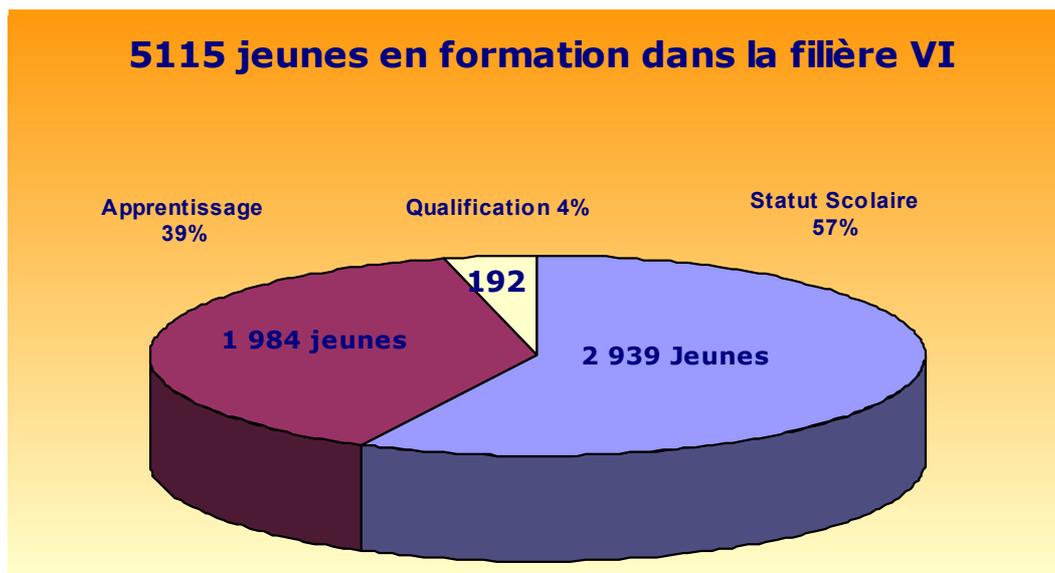
Au niveau national, **5115 jeunes préparaient une formation dans la filière Véhicule Industriel** sur l'année scolaire 2003/2004. Les effectifs dans la filière VI sont plus nombreux sous statut scolaire où l'on compte 2939 jeunes en formation qui préparent

---

<sup>17</sup> Etude premiers niveaux de qualification en entreprises / Observatoire / Suivi des diplômés 2002-2003

majoritairement un BEP pour 67% d'entre eux. Les effectifs en apprentissage sont quant à eux de l'ordre de 1984 jeunes, qui pour l'essentiel préparent un CAP (41%). A ces effectifs, il convient d'ajouter 192 jeunes qui préparent un diplôme de la filière VI sous contrat de qualification, ces derniers préparent essentiellement un Bac Pro (73%).

### Les effectifs de la filière VI par mode de formation en 2003/2004



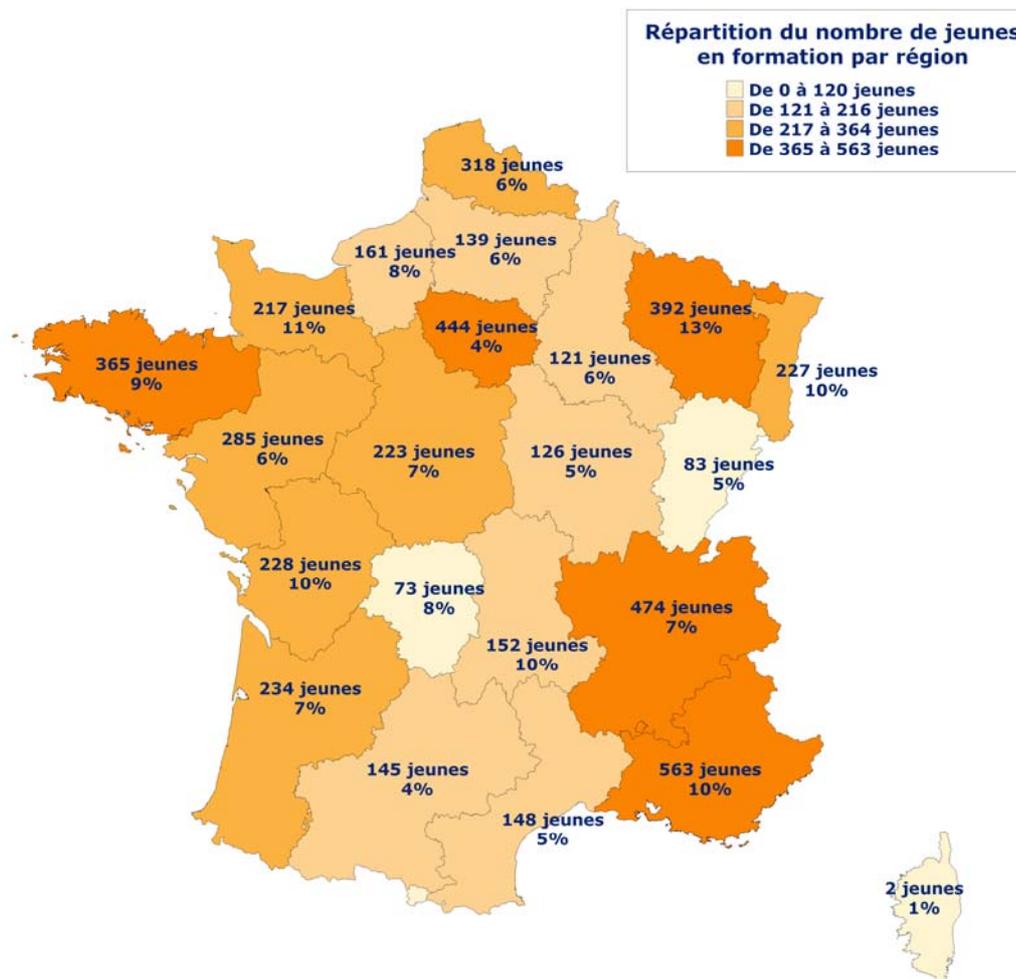
Source : ANFA /Géode année scolaire 2003/2004

Si les effectifs sous statut scolaire sont majoritairement rassemblés au sein d'un seul diplôme puisque deux lycéens sur trois préparent un BEP, les apprentis sont quant à eux davantage « éclatés » sur plusieurs diplômes, en raison principalement du développement conséquent du BEP dans les CFA au détriment du CAP.

En outre, si le nombre de lycéens préparant un Bac Pro VI (654) est deux fois supérieur au nombre de Bac Pro en apprentissage (368), leur part relative dans chacun des modes de formation est assez proche puisqu'elle est de 22% pour le statut scolaire et de 19% pour l'apprentissage.

Enfin, en ce qui concerne les effectifs en BTS, ils concernent 6% des jeunes préparant une formation de la filière VI, à taux égal entre le lycée et le CFA.

**Effectifs en formation dans la filière véhicules industriels  
et  
part de la filière VI dans l'appareil de formation « automobile »**

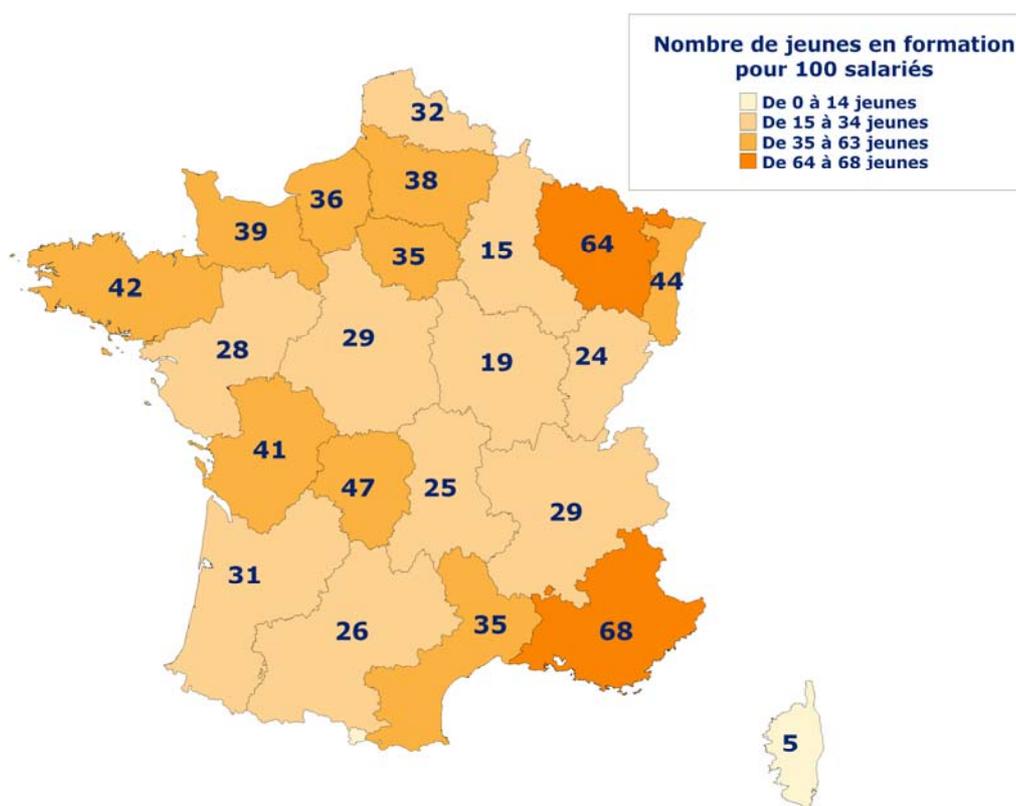


**Au niveau national,  
la filière Véhicule  
Industriel  
rassemble 7% des  
effectifs de  
l'appareil de  
formation  
« automobile ».**

Source : ANFA, effectifs 2003-2004

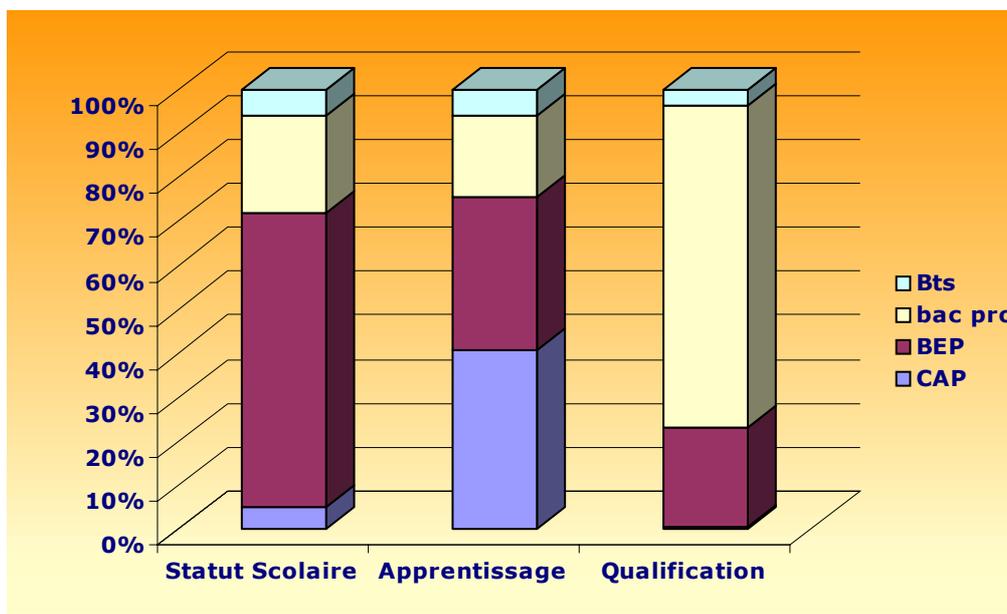
## Indicateur : l'appareil de formation par rapport à l'emploi dans le secteur VI

Au niveau national, on compte 35 jeunes en formation dans la filière VI pour 100 salariés du secteur VI.



Source :  
Effectifs en formation dans la filière VI : ANFA, 2003-2004  
Salariés dans les entreprises du VI : INSEE, DADS 2001

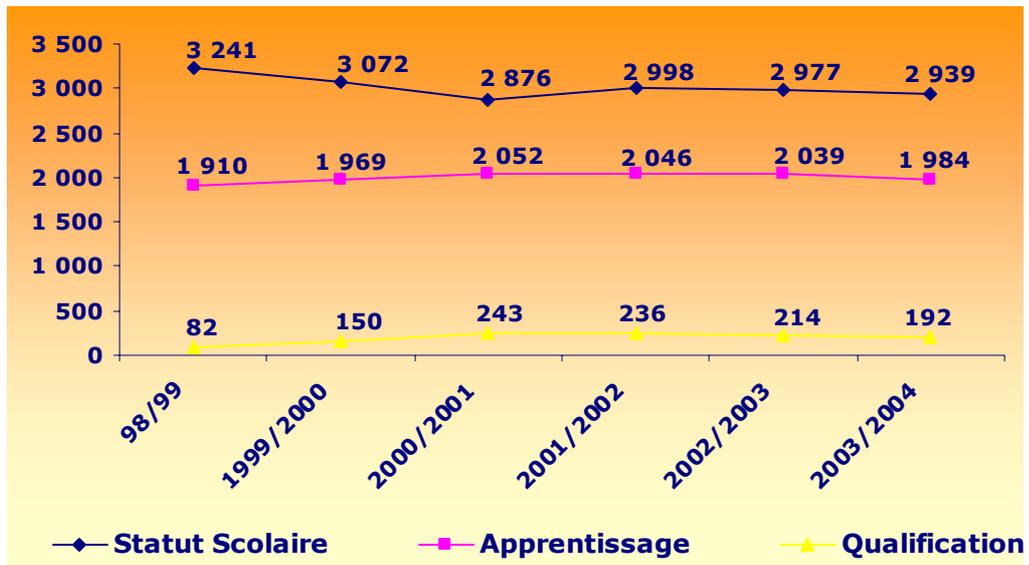
## Les effectifs de la filière VI par mode de formation et par diplôme en 2003/2004



Source : ANFA/Géode, Année scolaire 2003/2004

Si globalement, **les effectifs en formation dans la filière véhicule industriel restent relativement stables oscillant entre 5100 jeunes et 5200 jeunes selon les années, ce rapide constat masque des changements en profondeur dans l'organisation de la filière.** En effet, si l'on peut observer une **tendance à la baisse du nombre de jeunes en lycée**, qui depuis 1998 ont perdu 9,3% de leur effectifs, **les effectifs en apprentissage ont quant à eux augmenté** de 3,9%, alors que les effectifs en contrats de qualification, certes modestes, ont doublé sur cette période. Cependant, sur la dernière année considérée, on enregistre une baisse plus importante des effectifs en apprentissage (-2,7% d'apprentis à la rentrée 2003 par rapport à la rentrée 2002) qu'en lycée (-1,3%).

## Evolution des effectifs de la filière VI par mode de formation de 98 à 2003



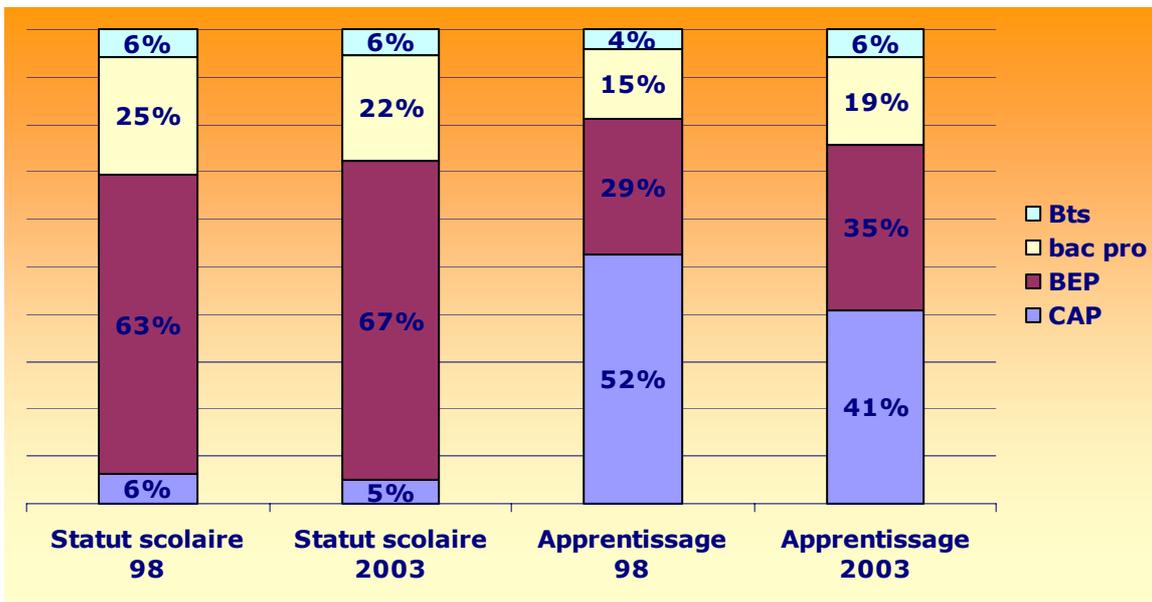
Source : ANFA /Géode années scolaires 1998 à 2003

Sur les cinq dernières années, on peut relever que les deux principaux modes de formation que sont le statut scolaire et l'apprentissage ont enregistré des évolutions assez dissemblables puisque :

- en part relative, le niveau V a progressé dans les lycées au détriment du niveau IV. Si les jeunes préparant un CAP en lycée sont de moins en moins nombreux, la part de ceux préparant un BEP tend à s'accroître réduisant la part des jeunes préparant un Bac Pro alors que dans le même temps part des BTS reste stable,
- dans les CFA, la tendance est différente puisque la part des effectifs au niveau V diminue, avec en son sein une croissance des BEP et une réduction des CAP, alors que la part des jeunes préparant un diplôme supérieur, que ce soit le Bac Pro ou le BTS, progresse.

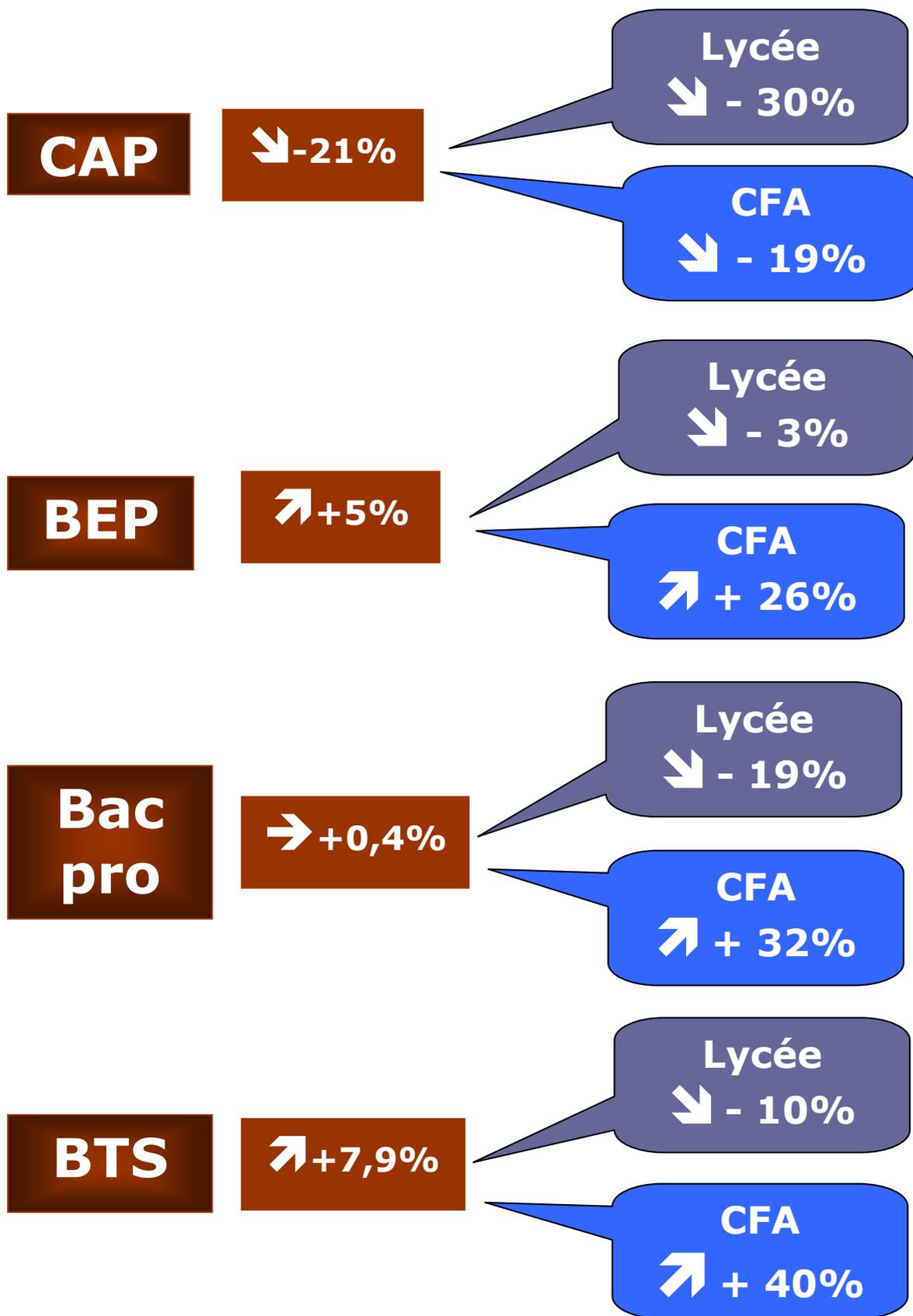


## Evolution de la filière VI par mode de formation et par diplôme entre 1998 et 2003



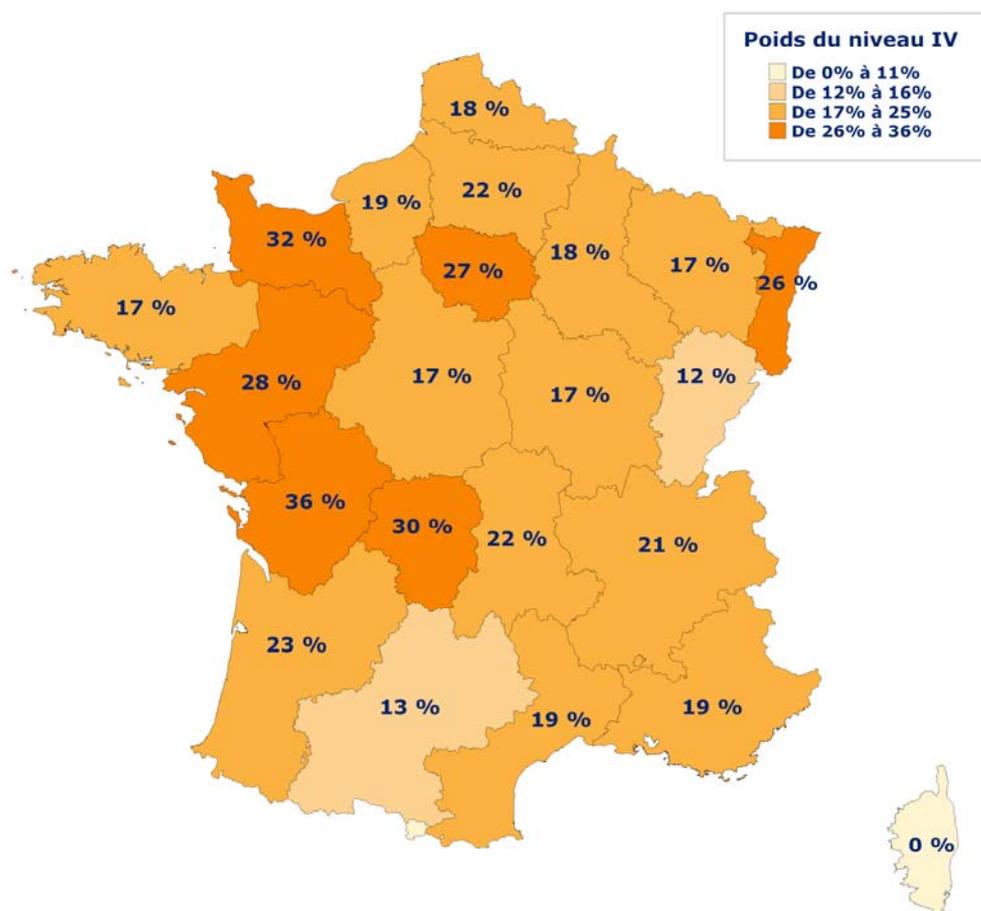
Source : ANFA /Géode années scolaires 1998 et 2003

## EVOLUTION DES DIPLÔMES DE LA FILIERE VI ENTRE 1998 ET 2003



## Poids des effectifs préparant un diplôme ou un titre de niveau IV dans la filière VI

Au niveau national, 23 % des effectifs en formation dans la filière Véhicule Industriel préparent un diplôme ou un titre de Niveau IV.



Source : ANFA /Géode année scolaire 2003/2004

### 3) Appareil de formation 2003-2004

#### Actions de formation

Diplôme	CAP MMV VI	BEP	Bac Pro MVA VI	BTS MAVI VI
<b>Nombre d'actions 2003-04 Temps plein</b>	7	50	38	<b>6</b>
<b>Nombre d'actions 2003-04 En apprentissage</b>	44	30	22	<b>5</b>
<b>Nombre d'actions 2003-04 c. de qualification</b>	8	3	10	<b>1</b>
<i>TOTAL actions 2003-04</i>	<b>59</b>	<b>83</b>	<b>63</b>	<i>12</i>
Répartition territoriale	Présence dans 21 régions sur 22. Légère surreprésentation dans l'est (DR de Metz)	Répartition à peu près homogène sur le territoire national	Forte représentation dans l'ouest (Bretagne, PDL). Représentation plus faible dans le sud-ouest	Absent dans le nord et le nord-est de la France

#### Enseignants et formateurs

(Source ANFA/DAP/FFT/Enquête besoin en formation des enseignants)

**Les enseignants de lycée et formateurs de CFA des domaines professionnels en maintenance VI ont pour caractéristique d'être plus âgés que leurs collègues des autres disciplines professionnelles** : près de 60% des enseignants ont plus de 41 ans. Attendu qu'il y a deux fois plus d'enseignants en VI de plus de 51 ans que d'enseignants de moins de trente ans, les établissements peuvent s'attendre à rencontrer un volume de départ en retraite élevé durant ces dix prochaines années.

La majeure partie des enseignants dispose d'une formation initiale de niveau IV (Bac Pro-BP-BM) généralement complétée pour 88% d'entre eux par une expérience professionnelle dans une entreprise des services de l'automobile.

Il faut également noter que 2 enseignants sur 5 enseignent également en maintenance de Véhicules particuliers.

## 4) Insertion des jeunes diplômés

### (exploitation ANFA – enquêtes IVA/IPA)

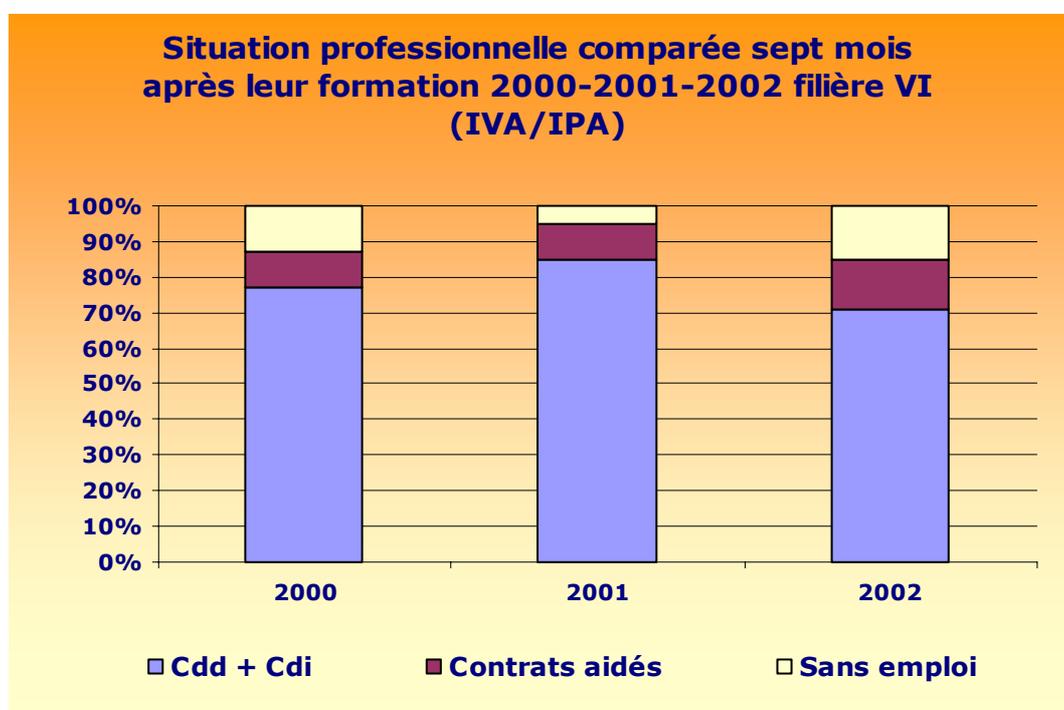
La filière maintenance de véhicule industriel se distingue, année après année par des caractéristiques d'insertion inédites par rapport au reste du secteur.

#### Taux d'emploi

**La filière VI se singularise, année après année, par un taux détenteur de CDI, sept mois après la formation, le plus important de toutes les filières de la branche : 50%<sup>18</sup> en 2002, contre 42% sur l'ensemble du CRA.**

On peut y voir ici la caractéristique d'un profil recherché sur le marché de l'emploi.

A cet égard les taux d'emploi (CDD+CDI) sont également les plus élevés de la branche et atteignent en 2002, 71%.



Source : Enquête IVA-IPA, Exploitation ANFA.

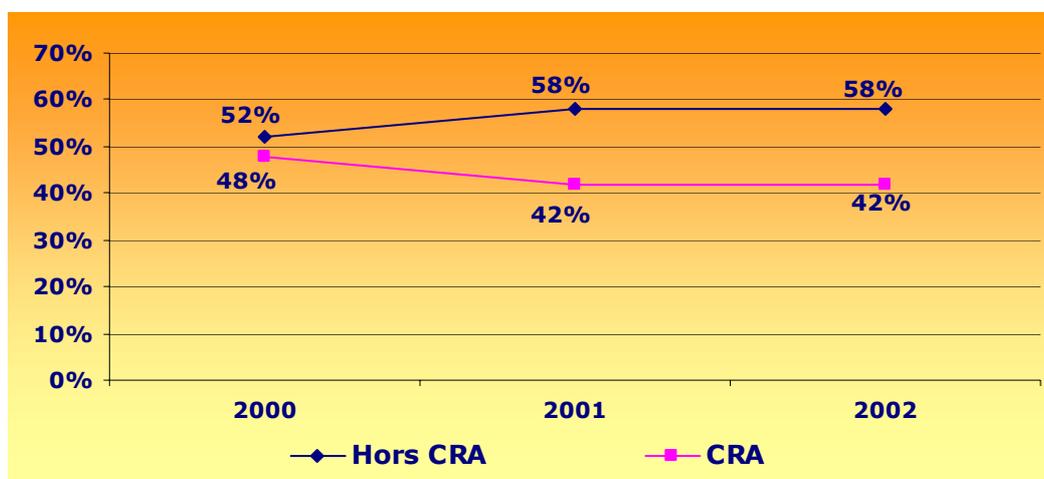
<sup>18</sup> Rectificatif : les données issues des enquêtes IVA et IPA 2002 ont donné lieu à une correction. Dans les premiers chiffres diffusés, la base de données n'incluait pas les bac professionnels. Cette erreur corrigée, les chiffres ont légèrement varié, ce qui explique l'écart de données entre les chiffres du présent rapport (où tous les diplômés ont été comptabilisés) et les chiffres diffusés dans l'autofocus N°29 (où manquaient les données bac pro).

### Insertion Dans/Hors CRA

**Les enquêtes IVA/IPA font généralement ressortir chaque année que les jeunes sortant des filières VI ont le taux d'insertion hors CRA le plus élevé de toutes les spécialités.** Cette évaporation s'effectuant au profit du secteur de l'industrie (19% s'y insèreraient en 2002) et des transports (12% en 2002) : ce dernier point étant une spécificité de la filière VI depuis de nombreuses années (métiers de la maintenance en atelier intégré de transporteurs et métiers de routiers). L'insertion dans les administrations, collectivités territoriales, même si elle est anecdotique (4%) est la plus élevée de l'ensemble des filières de formation.

Toutefois, il faut garder à l'esprit que le questionnaire IVA/IPA ne contient qu'une catégorie « Réparation automobile » : il est tout à fait possible que, même s'ils travaillent dans une entreprise du CRA, ils ne se sentent pas concernés par la catégorie et en choisissent une autre en répondant au questionnaire.

## Insertion CRA/Hors CRA des jeunes sortant des filières VI Enquêtes IVA/IPA 2000/01/02



Source : Enquête IVA-IPA, Exploitation ANFA.

La concurrence avec les métiers des transports est fréquemment remarquée par les professionnels qui arguent la rémunération obséquieuse et l'autonomie des métiers de conducteurs routiers comme un avantage déterminant par rapport au secteur de la réparation.

### Salaire

**Dernière spécificité du secteur VI, ceux-ci sont d'années en année régulièrement les mieux payés** de l'échantillon interrogé par IVA/IPA : En 2002, un lycéen sortant de formation VI touchait sept mois après l'obtention de son diplôme environ **1064 € net (1028 € pour un apprenti)** ... signe, une fois encore, d'un profil recherché. A titre de comparaison, les jeunes issus de la filière VP touchaient 1030 € lorsqu'ils venaient d'un lycée et 996 € lorsqu'ils venaient d'un CFA.

### Le Permis de conduire.

Pour travailler dans une entreprise du commerce et de la réparation de véhicules industriels, il est fréquemment demandé aux futurs employés de disposer d'un permis de conduire adapté :

Pour la profession, il s'agit des :

- Permis C (tracteur + remorque)
- Permis E (tracteur + remorque+ semi-remorque dit « super-poid-lourd » ou « 44 tonnes »)
- Permis D (autocar / autobus)

Pour des questions d'assurance, **tous les compagnons qui sont amenés à manœuvrer un PL, doivent avoir au minimum le permis C.** Pour les permis D ou E, un seul détenteur est nécessaire pour l'ensemble de l'atelier de maintenance VI.

Les tarifs du permis C selon l'AFT-IFTIM en 2003 sont de 2 518,78 € TTC (environ 16.500F). Rares sont les jeunes pouvant payer un tel prix au sortir de leur formation. L'arrêt du service militaire obligatoire a engendré un déficit de jeunes titulaires de permis de conduire.

**Plusieurs expériences ont été toutefois mises en en place dans certaines Délégations Régionales ANFA pour tenter d'aider les jeunes à financer leur permis.** En Auvergne, l'ANFA s'associe aux centres de formation pour financer certains permis de conduire C. D'autres expériences innovantes ont été mises en place, par exemple sur les régions Rhône Alpes et PACA.

Il ressort de ces expériences :

- qu'il est important et possible d'organiser des co-financements pour l'obtention de ce permis,
- le permis C suffit,
- pour essayer de favoriser l'insertion dans la branche, il apparaît préférable d'organiser ce permis en dernière année de Bac Pro.

## **ANNEXE :** **La communication des constructeurs sur leurs offres de services**

### **Développement de nouveaux services**

Comme nous avons pu le voir plus haut, la vente de poids lourds s'accompagne d'une proposition de plus en plus étendue de services qui peuvent aller du contrat de maintenance à l'offre de financement, d'assurance, voire d'une formation des conducteurs. Nous pouvons relever 3 exemples de proposition de services : Scania, qui décline son offre de services à partir de l'indicateur du PRK (prix de revient kilométrique) ; Renault Trucks qui s'engage sur sa rapidité d'intervention en diagnostic et maintenance communique essentiellement sur les offres de contrats et de forfaits de maintenance et enfin Mercedes Benz qui, en tant que leader européen de la location, communique principalement sur ce domaine.

#### **1 - Scania**

Scania décline l'ensemble de ses offres de service à partir de l'analyse et de l'optimisation du prix de revient kilométrique (PRK) : l'analyse des postes clés du prix de revient du camion au kilomètre constitue un moyen de vendre ses services comme le montre le tableau ci-dessous :

<b>Les postes clés du PRK</b>	<b>Analyse du poste</b>	<b>Offre de services correspondants</b>
Coût de détention	Acheter ou louer Scania ? Quand renouveler le matériel ? Comment profiter au mieux de la valeur de revente reconnue du Scania ?	Offre de Financement et Offre de location multiservice (1)
<b>Assurances de l'ensemble</b>	L'assurance pèse de 2 à 5% du chiffre d'affaires en fonction des métiers et de la sinistralité. Quelles garanties souscrire ? A quels prix ? Quels services attendre en cas de sinistre pour une remise à la route rapide ?	<b>Contrat d'assurance</b>
Entretien/réparation	Ce poste représente en moyenne 7% du PRK. C'est peu et beaucoup à la fois. Les immobilisations imprévues de véhicules sont contraignantes et dangereuses pour la satisfaction des chargeurs et clients	Contrat d'entretien (2)
<b>Gasoil</b>	Ce poste est une obsession car il représente généralement plus de 20% du PRK. Le véhicule doit donc être économique. Le chauffeur doit maîtriser les techniques de conduite économique.	<b>Institut de conduite</b>

a) La location multiservice :

Scania dispose de plusieurs formes d'offres de services locatives : en courte, moyenne ou longue durée. Par ce service, Scania propose à ses clients :

- de gérer les prestations de leur choix (configuration de l'ensemble carrossé, entretien et réparation du véhicule Scania et des équipements, assurances, pneumatiques, obligations administratives et financières ...),
- de disposer d'un loyer "tout compris" adapté au type d'utilisation et au kilométrage,
- de maîtriser totalement les coûts directs et indirects.

b) Le contrat d'entretien :

**Le concessionnaire prend en charge et garantit l'entretien préventif et les réparations mécaniques du châssis Scania. En contrepartie, l'utilisateur s'engage** à planifier les immobilisations pour entretien avec un atelier Scania et à réaliser les opérations classiques : vidange, graissage, petit entretien, appoint d'huile et autres contrôles préventifs dans ce même atelier.

L'intérêt évoqué par le constructeur pour l'utilisateur s'inscrit dans :

- le désengagement des obligations liées aux réparations et remplacement des pièces d'usure (châssis cabine, chaîne cinématique, moteur, boîte ...),
- la suppression de la gestion des stocks de pièces,
- la garantie des pièces d'origine,
- la maîtrise des coûts,
- un seul et même interlocuteur,
- assistance 24/24, 7/7.

## 2 – Renault Trucks

L'offre de service sur laquelle Renault communique porte essentiellement sur le forfait de maintenance et le contrat de maintenance.

Le forfait de maintenance :

- clarification de la durée d'intervention et des tarifs : la durée d'intervention est définie à la prise de rendez-vous. Tout est compris dans les tarifs annoncés : pièce et main d'œuvre,
- engagement sur la qualité de l'intervention, tant du point de vue de la compétence des techniciens, que de la garantie des pièces.

Le contrat de maintenance :

- **La maîtrise des coûts et planification des entretiens par une évaluation du prix de maintenance au kilomètre .**
- Une adaptation des services en fonction de la durée et du kilométrage.

- Une sécurité renforcée par un suivi du contrôle (à partir d'une check list de 40 points).

### **3 – Mercedes Benz**

Les offres de prestations sont orientées à la fois sur la location (contrat Charterway) et sur les contrats de maintenance.

La location Charterway : système d'exploitation personnalisé qui permet de transférer tout ou partie des risques techniques et économiques tout en offrant la possibilité de personnaliser les véhicules : peintures, carrosserie spécifique, équipements ...

CharterWay, le 1er loueur au niveau Européen. En effet, avec un parc de plus de 36800 véhicules industriels dans toute l'Europe, Mercedes-Benz CharterWay s'affiche comme le leader de la location multiservice. En France, CharterWay gère un parc de 9700 véhicules, dont 4700 en location et 5000 sous contrat d'entretien exclusivement. A ce jour, les contrats de location concernent essentiellement les activités de Messagerie, de Distribution-Frais, les magasins à succursales multiples, la VPC et les industries agroalimentaires.

Mercedes-Benz CharterWay répond aux besoins croissants des entreprises d'externalisation de la gestion de leurs parcs de véhicules.

Les contrats service proposés par la marque Mercedes Benz, quant à eux, sont au nombre de 3 (classique, avantage, business) et se déclinent de l'entretien courant, à l'échange standard des organes de sécurités à la prise en charge complète d'un parc VI.