

DOSSIER

Le cœur du métier
a basculé
de la mécanique
lourde
à la maintenance

Les compétences des premiers niveaux de qualification en mécanique

En vue du renouvellement des diplômes de niveau V, nous avons mené une étude sur les compétences des salariés qui effectuent les travaux les moins complexes des ateliers de mécanique : ils sont titulaires de CAP, de BEP, non-diplômés, jeunes bac pro ou mécaniciens expérimentés de plus de 40 ans. Quels sont leurs métiers, leurs activités et leurs compétences ? Comment orienter les diplômes de premier niveau de qualification pour répondre aux réalités du métier ?



La maintenance : activité principale, activité évolutive

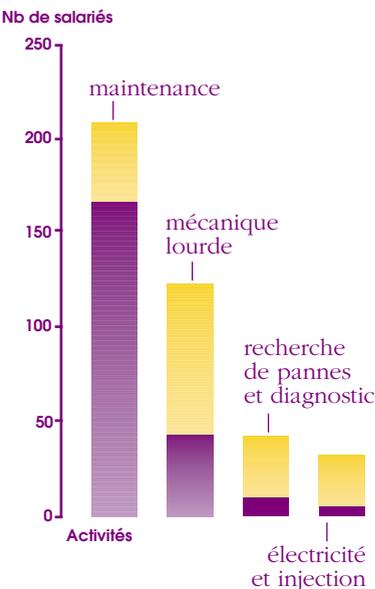
Pour les trois-quarts des entreprises de la réparation automobile, la maintenance est la première activité réalisée par les premiers niveaux de qualification. C'est également la seule activité réalisée par l'ensemble des entreprises interrogées.

► Les techniques de maintenance se complexifient :

- Les process de démontage changent : conséquence de la multiplication des capteurs, actionneurs et sondes (pneus, freins, échappement...) sur les véhicules récents.
- Les travaux habituels sont complexifiés par les nouvelles technologies (purge d'air pour un changement de liquide de freinage d'un ASR...)
- De nouvelles activités de maintenance apparaissent comme les recharges et contrôles de climatisation.
- À l'aide de testeurs embarquables ou de stations de diagnostic, 60 % des salariés des entreprises VL interrogent et effacent les défauts enregistrés par les calculateurs lors d'interventions de maintenance.

► L'arrivée de la « maintenance préventive » influe sur les activités :

À travers la « maintenance préventive » destinée à accroître la rentabilité des ateliers de mécanique, les grandes entreprises normalisent leurs modes d'organisation : utilisation de checklist de contrôles, réalisation d'états des lieux complets du véhicule. Les petites entreprises et centres autos intensifient leurs conseils techniques.



■ Activité n° 1 :
activité réalisée
le plus fréquemment
par le salarié

■ Activité n° 2 :
activité arrivant
en seconde position
en terme de fréquence

Sources :

Enquête qualitative

Entretiens avec des chefs d'ateliers et salariés dans :

- 3 entreprises VI
- 3 entreprises motos
- 2 concessions autos
- 2 agents autos
- 2 MRA autos
- 1 centre auto

Enquête quantitative

Questionnaires téléphoniques auprès des gérants et chefs d'ateliers de :

- 48 entreprises VI
- 47 entreprises motos
- 42 concessions autos
- 40 agents autos
- 38 MRA autos
- 24 centres autos

Les autres activités **varient** selon les entreprises

► Mécanique lourde : la fiabilité des véhicules interfère sur les compétences

En huit ans le nombre de pannes a été divisé par quatre : dans près de 30 % des entreprises interrogées les mécaniciens de premier niveau de qualification ne réalisent pas de mécanique lourde.

Mais celle-ci reste très présente :

- chez les MRA VL (près de 30 % des salariés de ces entreprises en font leur activité principale),
- chez certains agents,
- dans les entreprises VI (où les interventions sur transmission et freinage occupent une place notable).

Mais dans les concessions VL ou les entreprises motos, seuls les salariés de plus de quarante ans effectuent ces travaux (limités à certaines entreprises pour le secteur moto).

La mécanique lourde est-elle encore la base du métier ?

► Diagnostic et recherche de panne : des déclinaisons multiples

En concession ou chez certains agents, ces travaux nécessitent une démarche logique et méthodologique : ils sont essentiellement confiés à des personnes titulaires à minima du bac pro.

Dans les entreprises plus petites, ces activités peuvent être assistées (aide d'un conseiller technique) voire peuvent s'inscrire dans une démarche d'essai/erreur. Il semblerait que dans ces entreprises, certaines recherches de pannes soient confiées à des premiers niveaux de qualification.

► Relation clientèle : des réalités différentes selon les entreprises

Si 85 % des mécaniciens de premiers niveaux de qualification peuvent être amenés à avoir une relation clientèle, la proportion de ceux ayant des contacts réguliers avec les clients varie pratiquement du simple au triple selon le type d'entreprises. De plus, la formalisation et les déclinaisons de la relation clientèle varient selon les statuts et les secteurs.

Statut automobile		auto				moto	V.L.
		MRA	agent	concession	centre auto		
niveau de relation clientèle	régulier	74 %	48 %	32 %	81 %	62 %	33 %
	occasionnel	18 %	33 %	34 %	8 %	23 %	39 %
	inexistant	8 %	19 %	34 %	11 %	15 %	28 %
nature du contact		réception conseil restitution	réception conseil restitution	explication de panne occasionnelle (parfois réception pour jeune bac pro)	réception conseil restitution voire facturation	réception conseil restitution et plus	explication de panne occasionnelle aux chauffeurs
formalisation des contacts avec le client (documents qualité, organisation de l'atelier)		faible à inexistant (minimum légal : O.R....)	faible	élevée	élevée	faible à inexistant	idem auto (voir statuts)



En fonction de ces activités, nous comprenons pourquoi les qualités comportementales (motivation, honnêteté, politesse, courtoisie...) sont fondamentales lors des recrutements de mécaniciens de petites entreprises.

► Informatisation progressive de la gestion de pièces de rechange

Les salariés des ateliers de mécanique sont de plus en plus fréquemment amenés à effectuer leurs commandes de pièces de rechange par le biais d'un ordinateur. C'est aujourd'hui le cas pour les entreprises d'enseignes allemandes, japonaises et dans des entreprises Renault et Peugeot.

Dans les autres secteurs, si certaines entreprises du secteur moto sont familiarisées aux échanges avec l'importateur à travers Internet, les entreprises VI semblent moins concernées.

Il n'en demeure pas moins que la maîtrise de l'environnement Windows est et sera un minimum pour n'importe quel mécanicien.

CAP mécanicien en maintenance véhicule (MMV) : qui **forme** ? qui **embauche** ?

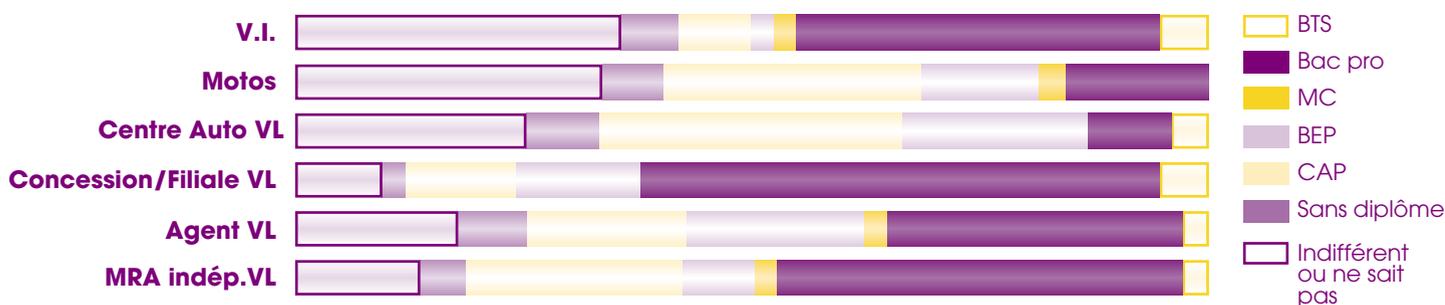
► Les petites entreprises, noyau de la formation des apprentis CAP MMV

Dans le secteur VL, les trois-quarts des jeunes CAP seraient formés par des agents et MRA, le reste par des concessions (majoritairement d'enseignes étrangères). Les centres autos ne forment pas d'apprentis CAP car ils n'y seraient pas autorisés.

Dans le secteur moto, les entreprises de moins de cinq salariés forment près de 60 % des apprentis.

En revanche, dans le secteur VI, il semblerait que les entreprises de plus de 10 salariés forment près de trois apprentis CAP sur cinq.

► Souhaits d'embauche : pour des activités semblables, des exigences de diplômes supérieurs



● Souhaits de recrutement « idéaux » des entreprises en remplacement des premiers niveaux de qualification si ceux-ci venaient à quitter l'entreprise.

De façon générale, sur des activités dites de « premier niveau de qualification », les bacs pro sont nettement plus recherchés que les CAP. En outre, 61 % des CAP sont recherchés avec une expérience minimale de 3 ans. Néanmoins, les centres autos restent principalement demandeurs de niveau V. En outre, pour beaucoup d'entreprises motos le CAP semble correspondre à leurs activités.

Les entreprises interrogées (notamment les plus petites) ont souhaité souligner que la motivation primait sur le diplôme lors du recrutement de jeunes salariés.

► Faible niveau de recrutement des CAP MMV sans expérience

L'enquête sur le recrutement 2002 nous apprend que le CAP MMV (toutes options) est le premier diplôme en terme de volume d'embauche (19 % des recrutements du secteur du commerce et de la réparation automobile). Mais seuls 15 % (environ 900 sur la France entière) de ces CAP ont été recrutés sans expérience professionnelle préalable (pour 45 % des bac pro maintenance automobile).

De plus, 35 % des CAP MMV de moins de 22 ans sont recrutés en contrat précaire (CDD et intérim) contre 16 % pour l'ensemble des diplômés. Les difficultés d'insertion des jeunes CAP MMV sont donc notables.

Quant à leur répartition dans les entreprises VL, l'enquête sur les recrutements montre que :

- malgré une faible demande, les agents restent les principaux embaucheurs de CAP (37 %),
- les centres autos représenteraient 21 % des embauches de jeunes CAP MMV VP,
- les concessions et filiales VL ne représentent respectivement que 10 % des recrutements de jeunes CAP pour les enseignes étrangères et 9 % pour les enseignes françaises.

Définitions :

- **Maintenance :** par maintenance, nous entendons les activités liées aux révisions, entretiens, contrôles et changements de pièces d'usure (filtration, vidange, plaquettes, pneumatique, liquides), etc.
- **Mécanique lourde :** par mécanique lourde, nous entendons les activités curatives telles que les interventions sur transmission, distribution, allumage, etc.
- **Électricité et injection :** activités qui vont du changement de faisceau, de commodo, jusqu'au changement de capteurs, au calage d'injecteurs et à des tâches plus complexes...
- **Diagnostic et recherche de panne :** quels que soient la méthode et l'outillage, toutes activités qui visent à trouver une panne relative à l'électricité-électronique et à l'injection.

Perspective : quelle qualification pour quelles compétences ?

► Développer une première qualification plus opérationnelle pour les entreprises...

À travers cette étude, nous nous apercevons que le cœur du métier des premiers niveaux de qualification en entreprise a basculé de la mécanique lourde aux activités de maintenance.



Pour ce même cœur de métier, trois profils différents ont pu être identifiés :

- le profil de technicien monteur, ou opérateur en service rapide, nécessite des compétences en techniques d'entretien, en relation clientèle, et un minimum d'informatique ;
- le profil de mécanicien reste central chez les MRA VL et certaines entreprises VI. Ce profil nécessite des compétences approfondies en mécanique lourde, mais également des compétences plus polyvalentes que les autres métiers (relation clientèle, magasinage, notions de recherche de pannes électriques et techniques de maintenance) ;
- le profil d'électro-mécanicien résulte des évolutions technologiques de l'automobile, du motorcycle et du véhicule industriel. Il nécessite des compétences axées sur l'électricité de premier niveau de complexité et sur la maintenance. Ce profil est une porte ouverte aux métiers de techniciens.

Les difficultés d'insertion des jeunes CAP nous interrogent sur l'adéquation entre l'offre de formation initiale et les recherches de compétences des employeurs en primo insertion. Favoriser l'opérationnalité des jeunes salariés sur des travaux de maintenance, y compris de maintenance moderne semble être une piste de réflexion pour la rénovation des diplômes. La raréfaction des pannes interroge sur la place de la mécanique lourde dans les premières années d'apprentissage du métier.

Pour aller plus loin : des compétences à stabiliser pour les entreprises.

Depuis plus de trente ans, le secteur du commerce et de la réparation automobile connaît un turn-over important. Certaines études de l'INSEE incluent la réparation automobile dans le groupe du tertiaire « mobile » au vu de la mobilité sectorielle et intersectorielle des salariés. L'impact des technologies sur les compétences implique de stabiliser, dans les entreprises, les personnes qui apprennent à maîtriser celles-ci. Même pour les petites entreprises, le développement de politiques de ressources humaines de moyen terme (motivation au résultat, reconnaissance) voire de long terme (plan de carrière, rémunération) semble de plus en plus indispensable.

► ... et favoriser le développement d'une rigueur méthodologique automobile à partir des premiers niveaux de qualification.

Aujourd'hui, certains travaux de maintenance peuvent nécessiter de comprendre :

- le fonctionnement des capteurs et actionneurs ;
- quelques modes de circulation de l'information dans un véhicule ;
- certaines interactions des éléments entre eux ;
- et de manipuler sommairement les outils de diagnostic.

Cela requiert donc des connaissances minimales en électricité automobile afin de permettre à de jeunes salariés de s'adapter aux nouveautés technologiques voire d'évoluer professionnellement.



ASSOCIATION NATIONALE POUR LA FORMATION AUTOMOBILE

Autofocus

Directeur de la publication : Yves Terral
 Directeur de rédaction : Philippe Merel
 Rédaction : Jocelyn Gombault
 Observatoire : 02 28 01 08 01