



ENQUETE RECRUTEMENTS 2017

Bonjour, pourrais-je parler au responsable de l'entreprise ou au responsable du personnel ? Je suis [NOM ENQUETEUR] de l'Institut [XXX] pour l'ANFA. Nous réalisons actuellement une enquête sur l'emploi dans les métiers de l'automobile. Auriez-vous quelques instants à nous accorder ? Je vous assure que les informations que vous nous donnerez resteront strictement confidentielles.

1. Signalétique

Q1. Au 31 décembre 2017, quel était l'effectif salarié total de votre établissement [ADRESSE FICHER] ?

- ▶ *Consigne enquêteur : On parle bien de l'ETABLISSEMENT et non pas de l'entreprise*
- ▶ *Consigne enquêteur : relance éventuelle : Il faut tenir compte des CDI, des CDD et des intérimaires, des temps pleins et des temps partiels.*
- ▶ *Il ne faut pas par contre comptabiliser les apprentis, les jeunes en contrats de professionnalisation et les stagiaires (profils pris en compte lors de la question suivante)*

Salariés

SI AUCUN SALARIÉ (réponse 0) ⇒ STOP INTER

↳ **LIRE** : Notre enquête s'intéresse aux établissements avec au moins un salarié. Notre entretien va donc se terminer. Je vous remercie néanmoins du temps que vous avez bien voulu nous consacrer.

**CONSIGNE CATI : GARDER UNE TRACE DE L'ENREGISTREMENT
MAIS NE PAS LE COMPTABILISER DANS L'OBJECTIF DES 2000**

Q2. Parmi ces salariés, combien avez-vous de salariés bénéficiaires d'une reconnaissance administrative de handicap ?

- *Consigne enquêteur : si aucun salarié handicapé, coder « 0 ».*

--	--	--

Salariés bénéficiaires d'une reconnaissance administrative de handicap

- Si Q2 = 0 → ALLER EN Q7
Si Q2 = 1 → CONTINUER
Si Q2 > 1 → ALLER EN Q4

Q3. De quel(s) type de handicap(s) s'agit-il ?

- *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Plusieurs réponses possibles*

- 1) Handicap sensoriel (surdité, cécité, par exemple)
- 2) Handicap Physique
- 3) Autre

A tous à ce stade → Q7

Q4. Par quel type de handicap est concerné votre premier salarié handicapé ?

- *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Plusieurs réponses possibles*

- 1) Handicap sensoriel (surdité, cécité, par exemple)
- 2) Handicap Physique
- 3) Autre

Q5. Par quel type de handicap est concerné votre deuxième salarié handicapé ?

- *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Plusieurs réponses possibles*

- 1) Handicap sensoriel (surdité, cécité, par exemple)
- 2) Handicap Physique
- 3) Autre

- Si Q2 = 2 → ALLER EN Q7
Si Q2 > 2 → CONTINUER

Q6. Par quel type de handicap est concerné votre troisième salarié handicapé ?

▶ *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Plusieurs réponses possibles*

- 1) Handicap sensoriel (surdité, c civit , par exemple)
- 2) Handicap Physique
- 3) Autre

Q7. En complément de vos effectifs salariés, employez-vous actuellement des apprentis et si oui combien ?

▶ *Consigne enquêteur : si aucun apprenti, coder « 0 ».*

Apprentis

Q8. Et des personnes avec un contrat de professionnalisation ? si oui combien ?

▶ *Consigne enquêteur – si aucun, coder « 0 ».*

Contrats de professionnalisation

Q9. Et des stagiaires ? si oui combien ?

▶ *Consigne enquêteur – si aucun, coder « 0 ».*

Stagiaires

Q10. Quelle est la spécialité principale de votre établissement ?

▶ *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Une seule réponse possible.*

- 1) Maintenance et réparation de véhicules particuliers/pneus
- 2) Vente de véhicules particuliers
- 3) Carrosserie et/ou pare-brise
- 4) Vente, Maintenance et réparation de Poids-Lourds
- 5) Vente, Maintenance et réparation de Motocycles
- 6) Carburant
- 7) Démolition de véhicules
- 8) Commerce de pièces
- 9) Location de véhicules
- 10) Enseignement de la conduite
- 11) Contrôle technique
- 12) *Ne pas suggérer : Autre, EN CLAIR :*

Q11. Quel est le statut de votre établissement ? S'agit-il d'un(e) ...

- ▶ *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Une seule réponse possible*
- ▶ *Relance éventuelle : on ne parle pas de la catégorie juridique (type SARL, SA etc.)*
- 1) Concession (distributeur agréé)
- 2) Filiale (succursale) d'un constructeur automobile.
- 3) Agent de marque (Réparateur agréé)
- 4) Mécanicien indépendant rattaché à une enseigne (AD, Top Garage, Précisium, Eurorepar, Motrio, Autofit, Autoprime, Gef'auto, Bosch Car Service, etc.)
- 5) Mécanicien indépendant non rattaché à une enseigne
- 6) Carrossier indépendant rattaché à une enseigne (AD, Five Star, Précisium, etc.)
- 7) Carrossier indépendant non rattaché à une enseigne
- 8) Centre Auto, Réparateur Rapide ou pneumaticien
- 9) Dépanneur-remorqueur
- 10) Démolisseur – centre VHU
- 11) Centre de contrôle technique
- 12) Station-Service et/ou station de lavage
- 13) Parc de stationnement
- 14) Ecole de conduite
- 15) Loueur
- 16) Vendeur et/ou réparateur de cycles
- 17) Négociant en véhicules.
- 18) Grossiste
- 19) *Ne pas suggérer : Autre, EN CLAIR :*
- 20) *Ne pas suggérer : Ne se prononce pas*

2. Filtrage général : Les recrutements effectués entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2017

Q12. Entre le 1er janvier 2017 et le 31 décembre 2017, avez-vous embauché au sein de votre établissement ?

- ▶ *Consigne enquêteur : Relance, que le salarié soit toujours présent ou pas dans votre établissement.*

- 1) Oui
- 2) Non

→ ALLER EN Q14
→ CONTINUER

3. Absence de recrutement

Q13. Vous n'avez pas embauché parce que

- ▶ *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Une seule réponse possible*
- 1) Vous n'aviez pas besoin de recruter → GUIDAGE AVANT Q181
- 2) Vous aviez besoin de recruter mais ce ou ces recrutements n'ont pas abouti → ALLER EN Q178

4. Les recrutements réalisés

Q14. Combien de personnes avez-vous embauchées en 2017 ?

- ▶ *Consigne enquêteur, Lire le texte suivant : Il faut tenir compte des CDI, des CDD et des intérimaires, des temps pleins et des temps partiels.*
- ▶ *Relance : que le salarié soit toujours présent ou pas dans votre établissement.*
- ▶ *Il ne faut pas par contre comptabiliser les apprentis, les jeunes en contrats de professionnalisation et les stagiaires.*

Salarié(s)

SI Q14 =1 : je vous demanderais de bien vouloir décrire le dernier poste que vous avez pourvu en 2017

SI Q14 =2 : je vous demanderais de bien vouloir décrire chacun des 2 derniers postes que vous avez pourvus en 2017

SI Q14 >=3 : je vous demanderais de bien vouloir décrire chacun des 3 derniers postes que vous avez pourvus en 2017

4.1 Description du dernier recrutement

Q15. Nous allons maintenant parler de cette (dernière) personne que vous avez recruté en 2017. Précisément, sur quel poste l'avez-vous recrutée :

- ▶ *Consigne enquêteur : noter en clair l'intitulé exact du poste.*

Pour les postes de mécaniciens/ techniciens et pour les postes de vendeurs, bien préciser s'ils sont spécialisés en VP, VI, moto, Cycle

.....
.....

Post codification

Q16. S'agissait-il d'un poste :

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible*

- 1) De niveau ouvrier non qualifié
- 2) De niveau ouvrier qualifié
- 3) De niveau employé
- 4) De niveau agent de maîtrise
- 5) De niveau cadre
- 6) De niveau chef d'entreprise
- 7) *Ne pas suggérer* : Autre niveau, EN CLAIR :
- 8) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q17. Précisément quel échelon de Convention Collective avez-vous attribué à cette personne recrutée ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – Une seule réponse possible*

- 1) Echelon 1 et 2 (non qualifié)
- 2) Echelon 3,4 et 5 (ouvriers et employés)
- 3) Echelon 6,7 et 8 (ouvriers et employés)
- 4) Echelon 9,10 et 11 (ouvriers et employés)
- 5) Echelon 12 (ouvriers et employés)
- 6) Echelon 17, 18 et 19 (agent de maitrise)
- 7) Echelon 20, 21 et 22 (agent de maitrise)
- 8) Echelon 23, 24 et 25 (agent de maitrise)
- 9) Echelon I, II, III ou IV (Cadre)
- 10) *Ne pas suggérer* : Autre niveau, EN CLAIR
- 11) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q18. Toujours pour ce poste, s'agissait-il....

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Une seule réponse possible (Principale raison)*

- 1) D'une création de poste en raison de l'augmentation de l'activité
- 2) D'une création de poste à l'occasion de la création d'une nouvelle activité
- 3) D'une création de poste par obligation (réglementation, constructeur, ...)
- 4) D'une création de poste pour une autre raison, EN CLAIR :
- 5) D'un renouvellement de poste (en cas de départ à la retraite, de congé maladie ou maternité, ou de fin de contrat à durée déterminée, etc....)
- 6) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q19. Avec quel contrat avez-vous embauché cette personne ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Une seule réponse possible*

- 1) CDI
- 2) CDD
- 3) Contrat d'intérim
- 4) Autre, EN CLAIR :

5) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q20. Ce contrat est-il ?

- 1) à temps plein → ALLER EN Q22
- 2) à temps partiel → CONTINUER

Q21. Quelle est la durée du travail prévue par son contrat ?

- 1) 4/5^e de temps (80 %)
- 2) 3/4 temps (75 %)
- 3) 2/3 temps (67 %)
- 4) 3/5^e de temps (60 %)
- 5) mi-temps (50 %)
- 6) 2/5^e de temps (40 %)
- 7) 1/3 temps (33 %)
- 8) ¼ temps (25 %)
- 9) 1/5^e de temps (20 %)
- 10) Autre, EN CLAIR :

Q22. Qui était en charge du recrutement ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) Le chef d'entreprise
- 2) Le manager de la personne à recruter
- 3) Un RH de l'entreprise
- 4) Un cabinet de recrutement
- 5) Autre, EN CLAIR :

Q23. Quel(s) moyen(s) avez-vous utilisé pour recruter sur ce poste ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) Le Bon Coin
- 2) Site internet de l'entreprise
- 3) Autre Site d'annonces sur Internet
- 4) Réseaux Sociaux (Facebook, etc.)
- 5) Annonce presse écrite
- 6) Pôle emploi / Mission Locale / APEC / PAIO
- 7) Candidatures spontanées
- 8) Relationnel / réseau / bouche à oreille/ ancien salarié de l'entreprise
- 9) Débauchage
- 10) Anciens stagiaires, apprentis, contrats de professionnalisation, centre de formation
- 11) Agence d'Intérim
- 12) Autre, EN CLAIR :
- 13) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q24. Et finalement, quel moyen vous a permis de recruter cette personne ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) Le Bon Coin
- 2) Site internet de l'entreprise
- 3) Autre Site d'annonces sur Internet
- 4) Réseaux Sociaux (Facebook, etc.)
- 5) Annonce presse écrite
- 6) Pôle emploi / Mission Locale / APEC / PAIO
- 7) Candidatures spontanées
- 8) Relationnel / réseau / bouche à oreille/ ancien salarié de l'entreprise
- 9) Débauchage
- 10) Anciens stagiaires, apprentis, contrats de professionnalisation, centre de formation
- 11) Agence d'Intérim
- 12) Autre, EN CLAIR :
- 13) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q25. De combien de temps disposiez-vous pour effectuer le recrutement une fois le besoin défini ?

- 1) Moins d'une semaine
- 2) Entre une semaine et un mois
- 3) Entre un et trois mois
- 4) Plus de trois mois
- 5) Indéterminé

Q26. Et finalement, combien de temps a pris ce recrutement (entre le moment où vous avez décidé d'embaucher et le moment où vous avez trouvé cette personne ?

jours

Ne pas suggérer : Ne se prononce pas

Q27. Combien de candidatures avez-vous reçues pour ce poste ?

candidature(s)

Ne pas suggérer : Ne se prononce pas

Q28. Estimez-vous avoir reçu suffisamment de candidatures intéressantes pour faire votre choix ?

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q29. Qu'est-ce qui vous a semblé le plus difficile ?

- ▶ *Consigne enquêteur* : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles

- 1) Décrire les tâches à confier
- 2) Définir le niveau de salaire (fixer la rémunération)
- 3) Définir le type de contrat (CDI, CDD, contrat aidé), la durée du contrat, le temps de travail, etc.
- 4) Rédiger l'offre d'emploi
- 5) Choisir les modes de diffusion de l'offre d'emploi
- 6) Définir les critères de formation et expérience souhaités
- 7) Définir les méthodes de sélection
- 8) Faire passer l'entretien d'embauche
- 9) Faire les déclarations administratives relatives à ce recrutement (comme rédiger le contrat de travail, etc.)
- 10) Obtenir des informations sur les aides financières à l'embauche, sur les formations dispensées, etc.
- 11) Rien de tout ça, vous n'avez pas eu de difficultés particulières.
- 12) Autre, EN CLAIR :

Q30. Est-ce que vous vous êtes fait aider ?

- | | |
|---|----------------|
| 1) Oui | → CONTINUER |
| 2) Non | → ALLER EN Q32 |
| 3) <i>Ne pas suggérer</i> : Ne sait pas | → ALLER EN Q32 |

Q31. Par qui vous êtes-vous fait aider ?

- *Consigne enquêteur : Ne pas lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) Pôle Emploi
- 2) L'OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé) / l'ANFA
- 3) Un cabinet de recrutement
- 4) Un collègue
- 5) Un proche
- 6) Agence d'intérim
- 7) Autre, EN CLAIR :

A tous à ce stade → Q33

Q32. Est-ce que vous auriez eu besoin d'aide pour ce recrutement ?

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q33. Cette recrue a-t-elle cherché à négocier des conditions d'emploi différentes de celles qui étaient proposées ?

- | | |
|---|----------------|
| 1) Oui | → CONTINUER |
| 2) Non | → ALLER EN Q35 |
| 3) <i>Ne pas suggérer</i> : Ne Sait Pas | → ALLER EN Q35 |

Q34. Sur quel(s) élément(s) ont porté les négociations ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) Sur la rémunération
- 2) Sur la nature du contrat (CDD, CDI, ..) ou sa durée
- 3) Sur les conditions de travail proposées (horaires, jours de travail, clause de mobilité, temps partiel, etc.)
- 4) Sur les avantages annexes (avantages sociaux, en nature...)
- 5) Autre, EN CLAIR :
- 6) *Ne pas suggérer* : Ne Sait Pas

Q35. Pour vous, les qualités professionnelles de la personne recrutée sont ... ?

- 1) Très satisfaisantes
- 2) Plutôt satisfaisantes
- 3) Peu satisfaisantes
- 4) Pas du tout satisfaisantes
- 5) Ne se prononce pas encore

Q36. Quel âge la personne avait-elle quand elle a été recrutée ?

Ans

→ Q38

Ne pas suggérer : Ne se prononce pas → CONTINUER

Q37. Avait-elle moins de 30 ans ?

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne Sait Pas

Q38. Quel est le sexe de la personne recrutée ?

- 1) Homme
- 2) Femme

Q39. Au moment du recrutement, quelle était la situation professionnelle de la personne recrutée ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – Une seule réponse possible*

- 1) Intérimaire
- 2) Salariée
- 3) Chômeuse / Inactive
- 4) En formation, en études
- 5) *Ne pas suggérer* : Ne Sait Pas

Q40. Quel était le dernier diplôme préparé par cette personne avant d'être embauchée ?

- *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – Une seule réponse possible*

1) CAP	→ ALLER EN Q41
2) BEP	→ ALLER EN Q42
3) Mention Complémentaire (MC)	→ ALLER EN Q43
4) Bac Pro.....	→ ALLER EN Q44
5) Brevet de Technicien Supérieur (BTS) / Diplôme Universitaire Technique (DUT).....	→ ALLER EN Q45
6) CQP (Certificat de qualification professionnelle)	→ ALLER EN Q48
7) Licence.....	→ ALLER EN Q48
8) Master.....	→ ALLER EN Q48
9) BEPECASER.....	→ ALLER EN Q48
10) Titre AFPA.....	→ ALLER EN Q48
11) Autre EN CLAIR.....	→ ALLER EN Q48
12) Aucun diplôme.....	→ ALLER EN Q47
13) <i>Ne pas suggérer : Ne Sait plus</i>	→ ALLER EN Q50

Filtre âge ≤ 30 ans pour les questions de spécialité de diplôme
+ Filtre Statut : Q11 < 12

Si Q36 ≤ 30 ou Q37 = 1 + Q11 < 12 → CONTINUER
Sinon → Aller en Q48

Q41. Quelle était l'option ou la spécialité du CAP préparé ?

- *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible – citer le texte entre parenthèse si besoin est.*

- 1) CAP de mécanique auto (Mécanicien en Maintenance de véhicules option Véhicules de Particuliers)
- 2) CAP de mécanique Poids-Lourds (Mécanicien en Maintenance de véhicules option Véhicules Industriels)
- 3) CAP de Maintenance Moto (Mécanicien en Maintenance de véhicules option Cycles et Motocycles)
- 4) CAP Carrossier-Réparateur
- 5) CAP Peintre en Carrosserie
- 6) CAP Vendeur magasinier en pièces de rechange et équipement pour automobile
- 7) CAP Employé de vente spécialisé
- 8) *Ne pas suggérer : Autre CAP, EN CLAIR :*
- 9) *Ne pas suggérer : Ne se prononce pas*

A tous à ce stade → Q48

Q42. Quelle était l'option ou la spécialité du BEP préparé ?

- *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible*

- 1) BEP métiers des services administratifs
- 2) BEP métiers de la relation aux clients et aux usagers
- 3) *Ne pas suggérer : Autre BEP, EN CLAIR :*
- 4) *Ne pas suggérer : Ne se prononce pas*

A tous à ce stade → Q48

Q43. Quelle était l'option ou la spécialité de la Mention Complémentaire préparée ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible*

- 1) Mention électricité (MC Maintenance des Systèmes Embarqués auto)
- 2) Mention Diesel (MC Maintenance des moteurs diesels et de leurs équipements)
- 3) *Ne pas suggérer* : Autre MC, EN CLAIR :
- 4) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

A tous à ce stade → Q48

Q44. Quelle était l'option ou la spécialité du Bac Pro préparé ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible*

- 1) Bac Pro Maintenance automobile-option voitures particulières
- 2) Bac Pro Maintenance automobile-option motocycles
- 3) Bac Pro Maintenance automobile-option véhicules industriels
- 4) Bac Pro Carrosserie option Réparation / réparation en carrosserie
- 5) Bac Pro Vente
- 6) Bac Pro Commerce
- 7) Bac Pro gestion administration
- 8) Bac Pro accueil relation client et usager
- 9) *Ne pas suggérer* : Autre Bac Pro, EN CLAIR :
- 10) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

A tous à ce stade → Q48

Q45. Quelle était l'option ou la spécialité du BTS / DUT préparé ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible*

- 1) BTS MAVA VP et AVA (Maintenance et Après-Vente Automobile Option Véhicules particuliers)
- 2) BTS MAVA VI et AVA (Maintenance et Après-Vente Automobile Option Véhicules industriels)
- 3) BTS AVA moto
- 4) BTS Management des Unités Commerciales (MUC, ex « Action Commerciale »)
- 5) BTS Négociation et Relation Clientèle (NRC, ex : Force de Vente)
- 6) BTS Assistant de manager
- 7) BTS Assistant de gestion PME/PMI
- 8) BTS Comptabilité et gestion des organisations
- 9) BTS Vente et production touristique
- 10) DUT Technique de commercialisation
- 11) DUT gestion des entreprises et des administrations
- 12) DUT gestion logistique et transport
- 13) *Ne pas suggérer* : Autre BTS ou DUT, EN CLAIR :
- 14) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

A tous à ce stade → Q48

Q46. Quelle était l'option ou la spécialité du Certificat de Qualification Professionnelle ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible*

- 1) CQP Carrossier peintre / CQP Peintre confirmé
- 2) CQP Technicien Electronicien Electricien Auto / Technicien expert après-vente auto
- 3) CQP Démonteur automobile
- 4) CQP Technicien service rapide / opérateur service rapide / opérateur spécialiste service rapide
- 5) CQP Réceptionnaire après-vente
- 6) CQP Conseiller Commercial Automobile ou « Attaché Commercial Automobile » ou « Vendeur Automobile Confirmé » ou vendeur automobile
- 7) CQP Conseiller Technique cycle / Mécanicien Cycles
- 8) CQP Réparateur spécialiste motorcycle / Technicien confirmé motorcycle
- 9) CQP Vendeur en pièces de rechange et accessoires / Magasinier vendeur confirmé en PRA
- 10) CQP Contrôleur Technique
- 11) CQP Opérateur maintenance pneumatique / technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels
- 12) CQP mécanicien spécialiste auto
- 13) *Ne pas suggérer* : Autre CQP, EN CLAIR :
- 14) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

A tous à ce stade → Q48

Q47. La personne recrutée n'avait aucun diplôme parce que...

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – Une seule réponse possible*

- 1) Le poste à pourvoir ne nécessitait pas de qualification particulière (apprentissage sur le tas)
- 2) La personne embauchée bénéficiait de l'expérience requise
- 3) La personne embauchée possède le niveau de formation mais pas le diplôme
- 4) Absence de candidat dans la qualification recherchée
- 5) Autre, EN CLAIR :

A tous à ce stade → Q50

Q48. Le diplôme de la personne recrutée correspondait-il à celui que vous aviez défini pour le poste ?

- | | |
|---|----------------|
| 1) Oui | → ALLER EN Q50 |
| 2) Non | → CONTINUER |
| 3) <i>Ne pas suggérer</i> : Ne sait pas | → ALLER EN Q50 |

Q49. Pour quelle(s) raison(s) ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible*

- 1) Le niveau de formation de la personne recrutée était trop faible par rapport au poste
- 2) Le niveau de formation de la personne recrutée était trop fort par rapport au poste
- 3) La spécialité de formation ne correspondait pas à celle recherchée
- 4) Le statut de la formation ne convenait pas, par exemple un statut scolaire, un apprentissage, contrat de qualification

Q50. La personne recrutée avait-elle de l'expérience professionnelle, sans compter la période d'apprentissage ou le contrat de qualification ?

- 1) Oui → CONTINUER
- 2) Non, c'était la première expérience professionnelle de la personne → ALLER EN Q55

Q51. Dans quel secteur ?

- 1) Dans le secteur automobile → CONTINUER
- 2) Dans un autre secteur d'activité → ALLER EN Q54

Q52. Sur quel type de poste ?

- 1) Sur un poste identique → ALLER EN Q55
- 2) Sur un autre poste → CONTINUER

Q53. Lequel ?

- ▶ *Consigne enquêteur : noter en clair l'intitulé exact du poste.*

..... → ALLER EN Q55

Post codification

Q54. Dans quel secteur d'activité travaillait cette personne ?

- ▶ *Consigne enquêteur : noter en clair l'intitulé exact du poste.*

.....

Q55. L'expérience de la personne recrutée correspondait-elle à celle que vous aviez définie pour le poste (année/expérience sur le poste) ?

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q56. De votre point de vue, pour être embauché sur ce poste, cela a-t-il été ou aurait-il été un avantage/ un inconvénient / ni l'un ni l'autre d'être une femme ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible*

- 1) Un avantage
- 2) Un inconvénient
- 3) Ni l'un ni l'autre

→ ALLER EN Q58
 → CONTINUER
 → ALLER EN Q58

Q57. Pour quelles raisons cela aurait-il été un inconvénient d'être une femme pour occuper ce poste ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) En raison de contraintes liées à la nature du poste (rythmes et temps de travail, disponibilités, mobilité...)
- 2) Du fait des préférences de vos clients ou de vos usagers, de vos fournisseurs ou d'autres entreprises
- 3) Pour ne pas susciter des réactions négatives de la part de certains de vos salariés (forte proportion d'hommes dans les équipes, etc.)
- 4) Certaines tâches sont mieux réalisées par les hommes et d'autres par les femmes
- 5) En raison d'un risque d'absentéisme (pour gardes d'enfants)
- 6) Un choix personnel

Q58. Pour ce poste étiez-vous prêt à embaucher un jeune issu de formation ?

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

→ CONTINUER
 → ALLER EN Q60
 → ALLER EN Q61

Q59. Votre préférence pour un recrutement d'une personne issue de formation irait vers :

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible*

- 1) Une personne formée sous le statut de l'apprentissage
- 2) Une personne formée sous le mode scolaire
- 3) Une personne formée en contrat de professionnalisation
- 4) Indifférent
- 5) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

A tous à ce stade → Q61

Q60. Pourquoi ?

► *Consigne enquêteur : Ne pas lire la liste des items – une seule réponse possible (principale raison)*

- 1) Le poste nécessitait une personne expérimentée (responsabilité, opérationnalité)
- 2) La formation des jeunes est inadaptée
- 3) Mauvaise expérience avec l'embauche de jeunes déjà vécue

4) Autre, EN CLAIR :

Q61. Pour ce poste, étiez-vous prêt à embaucher une personne handicapée ?

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q62. Finalement, pour sélectionner cette recrue, quels ont été vos principaux critères ?

- ▶ *Consigne enquêteur* : noter en clair les critères exacts, utiliser un séparateur entre chaque critère.

.....

Q63. Quel est le SALAIRE MENSUEL BRUT de la personne embauchée ?

- ▶ *Consigne enquêteur* : en cas de NSP, demander une fourchette et saisir le centre de classe

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Euros

- Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

Si Q63 < 1 480 € (inférieur au SMIC 2017) et Q20 = 1 (temps plein)

→ CONTINUER

Si Q63 > 4 000 €

→ CONTINUER

Si non

→ ALLER EN Q65

Q64. Etes-vous certain de ce montant ?

- 1) Oui
- 2) Non

Q65. Pour finir sur ce recrutement, considérez-vous que ce recrutement a été ?

- 1) Particulièrement difficile
- 2) Plutôt difficile
- 3) Peu difficile
- 4) Facile

→ CONTINUER

→ CONTINUER

→ CONTINUER

→ Filtrage général après Q68

Q66. Selon vous, à quoi est due la difficulté de recruter ?

- ▶ *Consigne enquêteur* : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles

- 1) Au trop faible nombre de candidatures reçues

- 2) Au décalage entre les profils des candidats et les critères attendus (diplôme, formation, expérience, mobilité, motivation)
- 3) A la concurrence avec d'autres entreprises
- 4) A des difficultés de l'établissement (manque de temps, manque de moyens)
- 5) Aux caractéristiques du poste (conditions de travail, rémunération, durée et type de contrat, horaires...)
- 6) A un manque d'attractivité du secteur ou du métier proposé
- 7) Autre, EN CLAIR :
- 8) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q67. Quelles étaient les caractéristiques du poste qui rendaient le recrutement difficile ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) La rémunération trop faible
- 2) La difficulté et ou la pénibilité du travail demandé
- 3) Les difficultés d'accès au lieu de travail
- 4) Les horaires et/ou le temps de travail (horaires décalés, temps partiel)
- 5) La technicité très pointue du poste (ou habilitation nécessaire)
- 6) Autre, EN CLAIR :
- 7) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q68. Qu'avez-vous mis en œuvre pour faciliter le recrutement ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) Vous avez mobilisé plus fortement les moyens que vous mettez en œuvre habituellement
- 2) Vous avez essayé de nouveaux canaux de recrutement (centre de formation, internet, cabinet de recrutement, intérim...)
- 3) Vous avez revu à la baisse certaines exigences (diplôme, expérience, etc.)
- 4) Vous avez modifié certaines caractéristiques du poste (salaire, horaire, etc.)
- 5) Vous avez redéfini le contenu du poste
- 6) Autre, EN CLAIR :
- 7) Vous n'avez rien mis en œuvre spécifiquement

SI Q14 = 1 ⇒ ALLER EN Q177

SI Q14 >= 2 ⇒ ALLER EN Q69

4.2 Description de l'avant-dernier recrutement

Q69. Nous allons maintenant parler de cette (avant-dernière**) personne que vous avez recruté en 2017. Précisément, sur quel poste l'avez-vous recrutée :**

► *Consigne enquêteur : noter en clair l'intitulé exact du poste.*

Pour les postes de mécaniciens/ techniciens et pour les postes de vendeurs, bien préciser s'ils sont spécialisés en VP, VI, moto, Cycle

.....

Post codification

Q70. S'agissait-il d'un poste :

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible*

- 1) De niveau ouvrier non qualifié
- 2) De niveau ouvrier qualifié
- 3) De niveau employé
- 4) De niveau agent de maîtrise
- 5) De niveau cadre
- 6) De niveau chef d'entreprise
- 7) *Ne pas suggérer : Autre niveau, EN CLAIR :*
- 8) *Ne pas suggérer : Ne sait pas*

Q71. Précisément quel échelon de Convention Collective avez-vous attribué à cette personne recrutée ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible*

- 1) Echelon 1 et 2 (non qualifié)
- 2) Echelon 3,4 et 5 (ouvriers et employés)
- 3) Echelon 6,7 et 8 (ouvriers et employés)
- 4) Echelon 9,10 et 11 (ouvriers et employés)
- 5) Echelon 12 (ouvriers et employés)
- 6) Echelon 17, 18 et 19 (agent de maîtrise)
- 7) Echelon 20, 21 et 22 (agent de maîtrise)
- 8) Echelon 23, 24 et 25 (agent de maîtrise)
- 9) Echelon I, II, III ou IV (Cadre)
- 10) *Ne pas suggérer : Autre niveau, EN CLAIR*
- 11) *Ne pas suggérer : Ne sait pas*

Q72. Toujours pour ce poste, s'agissait-il....

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Une seule réponse possible (principale raison)*

- 1) D'une création de poste en raison de l'augmentation de l'activité
- 2) D'une création de poste à l'occasion de la création d'une nouvelle activité
- 3) D'une création de poste par obligation (réglementation, constructeur, ...)
- 4) D'une création de poste pour une autre raison, EN CLAIR :
- 5) D'un renouvellement de poste (en cas de départ à la retraite, de congé maladie ou maternité, ou de fin de contrat à durée déterminée, etc....)
- 6) *Ne pas suggérer : Ne sait pas*

Q73. Avec quel contrat avez-vous embauché cette personne ?

- *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Une seule réponse possible*

- 1) CDI
- 2) CDD
- 3) Contrat d'intérim
- 4) Autre, EN CLAIR :
- 5) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q74. Ce contrat est-il ?

- 1) à temps plein → ALLER EN Q76
- 2) à temps partiel → CONTINUER

Q75. Quelle est la durée du travail prévue par son contrat ?

- 1) 4/5^e de temps (80 %)
- 2) 3/4 temps (75 %)
- 3) 2/3 temps (67 %)
- 4) 3/5^e de temps (60 %)
- 5) mi-temps (50 %)
- 6) 2/5^e de temps (40 %)
- 7) 1/3 temps (33 %)
- 8) 1/4 temps (25 %)
- 9) 1/5^e de temps (20 %)
- 10) Autre, EN CLAIR :

Q76. Qui était en charge du recrutement ?

- *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) Le chef d'entreprise
- 2) Le manager de la personne à recruter
- 3) Un RH de l'entreprise
- 4) Un cabinet de recrutement
- 5) Autre, EN CLAIR :

Q77. Quel(s) moyen(s) avez-vous utilisé pour recruter sur ce poste ?

- *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) Le Bon Coin
- 2) Site internet de l'entreprise
- 3) Autre Site d'annonces sur Internet
- 4) Réseaux Sociaux (Facebook, etc.)
- 5) Annonce presse écrite
- 6) Pôle emploi / Mission Locale / APEC / PAIO
- 7) Candidatures spontanées
- 8) Relationnel / réseau / bouche à oreille/ ancien salarié de l'entreprise
- 9) Débauchage

- 10) Anciens stagiaires, apprentis, contrats de professionnalisation, centre de formation
- 11) Agence d'Intérim
- 12) Autre, EN CLAIR :
- 13) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q78. Et finalement, quel moyen vous a permis de recruter cette personne ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) Le Bon Coin
- 2) Site internet de l'entreprise
- 3) Autre Site d'annonces sur Internet
- 4) Réseaux Sociaux (Facebook, etc.)
- 5) Annonce presse écrite
- 6) Pôle emploi / Mission Locale / APEC / PAIO
- 7) Candidatures spontanées
- 8) Relationnel / réseau / bouche à oreille/ ancien salarié de l'entreprise
- 9) Débauchage
- 10) Anciens stagiaires, apprentis, contrats de professionnalisation, centre de formation
- 11) Agence d'Intérim
- 12) Autre, EN CLAIR :
- 13) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q79. De combien de temps disposiez-vous pour effectuer le recrutement une fois le besoin défini ?

- 1) Moins d'une semaine
- 2) Entre une semaine et un mois
- 3) Entre un et trois mois
- 4) Plus de trois mois
- 5) Indéterminé

Q80. Et finalement, combien de temps a pris ce recrutement (entre le moment où vous avez décidé d'embaucher et le moment où vous avez trouvé cette personne ?

jours

Ne pas suggérer : Ne se prononce pas

Q81. Combien de candidatures avez-vous reçues pour ce poste ?

candidature(s)

Ne pas suggérer : Ne se prononce pas

Q82. Estimez-vous avoir reçu suffisamment de candidatures intéressantes pour faire votre choix ?

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q83. Qu'est-ce qui vous a semblé le plus difficile ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) Décrire les tâches à confier
- 2) Définir le niveau de salaire (fixer la rémunération)
- 3) Définir le type de contrat (CDI, CDD, contrat aidé), la durée du contrat, le temps de travail, etc.
- 4) Rédiger l'offre d'emploi
- 5) Choisir les modes de diffusion de l'offre d'emploi
- 6) Définir les critères de formation et expérience souhaités
- 7) Définir les méthodes de sélection
- 8) Faire passer l'entretien d'embauche
- 9) Faire les déclarations administratives relatives à ce recrutement (comme rédiger le contrat de travail, etc.)
- 10) Obtenir des informations sur les aides financières à l'embauche, sur les formations dispensées, etc.
- 11) Rien de tout ça, vous n'avez pas eu de difficultés particulières.
- 12) Autre, EN CLAIR :

Q84. Est-ce que vous vous êtes fait aider ?

- | | |
|---|----------------|
| 1) Oui | → CONTINUER |
| 2) Non | → ALLER EN Q86 |
| 3) <i>Ne pas suggérer</i> : Ne sait pas | → ALLER EN Q86 |

Q85. Par qui vous êtes-vous fait aider ?

► *Consigne enquêteur : Ne pas lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) Pôle Emploi
- 2) L'OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé) / l'ANFA
- 3) Un cabinet de recrutement
- 4) Un collègue
- 5) Un proche
- 6) Agence d'intérim
- 7) Autre, EN CLAIR :

A tous à ce stade → Q87

Q86. Est-ce que vous auriez eu besoin d'aide pour ce recrutement ?

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q87. Cette recrue a-t-elle cherché à négocier des conditions d'emploi différentes de celles qui étaient proposées ?

- 1) Oui → CONTINUER
- 2) Non → ALLER EN Q89
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne Sait Pas → ALLER EN Q89

Q88. Sur quel(s) élément(s) ont porté les négociations ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) Sur la rémunération
- 2) Sur la nature du contrat (CDD, CDI, ...) ou sa durée
- 3) Sur les conditions de travail proposées (horaires, jours de travail, clause de mobilité, temps partiel, etc.)
- 4) Sur les avantages annexes (avantages sociaux, en nature...)
- 5) Autre, EN CLAIR :
- 6) *Ne pas suggérer* : Ne Sait Pas

Q89. Pour vous, les qualités professionnelles de la personne recrutée sont ... ?

- 1) Très satisfaisantes
- 2) Plutôt satisfaisantes
- 3) Peu satisfaisantes
- 4) Pas du tout satisfaisantes
- 5) Ne se prononce pas encore

Q90. Quel âge la personne avait-elle quand elle a été recrutée ?

Ans

[→ Q92](#)

Ne pas suggérer : Ne se prononce pas [→ CONTINUER](#)

Q91. Avait-elle moins de 30 ans ?

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne Sait Pas

Q92. Quel est le sexe de la personne recrutée ?

- 1) Homme
- 2) Femme

Q93. Au moment du recrutement, quelle était la situation professionnelle de la personne recrutée ?

- *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – Une seule réponse possible*

- 1) Intérimaire
- 2) Salariée
- 3) Chômeuse / Inactive
- 4) En formation, en études
- 5) *Ne pas suggérer : Ne Sait Pas*

Q94. Quel était le dernier diplôme préparé par cette personne avant d'être embauchée ?

- *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – Une seule réponse possible*

- | | |
|---|-----------------|
| 1) CAP..... | → ALLER EN Q95 |
| 2) BEP..... | → ALLER EN Q96 |
| 3) Mention Complémentaire (MC) | → ALLER EN Q97 |
| 4) Bac Pro | → ALLER EN Q98 |
| 5) Brevet de Technicien Supérieur (BTS) / Diplôme Universitaire Technique (DUT) | → ALLER EN Q99 |
| 6) CQP (Certificat de qualification professionnelle) | → ALLER EN Q100 |
| 7) Licence..... | → ALLER EN Q102 |
| 8) Master..... | → ALLER EN Q102 |
| 9) BEPECASER..... | → ALLER EN Q102 |
| 10) Titre AFPA..... | → ALLER EN Q102 |
| 11) Autre EN CLAIR | → ALLER EN Q102 |
| 12) Aucun diplôme | → ALLER EN Q101 |
| 13) <i>Ne pas suggérer : Ne Sait plus</i> | → ALLER EN Q104 |

Filtre âge ≤ 30 ans pour les questions de spécialité de diplôme
+ Filtre Statut : Q11 < 12

Si Q90 ≤ 30 ou Q91 = 1 + Q11 < 12 → CONTINUER
Sinon → Aller en Q102

Q95. Quelle était l'option ou la spécialité du CAP préparé ?

- *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible – citer le texte entre parenthèse si besoin est.*

- 1) CAP de mécanique auto (Mécanicien en Maintenance de véhicules option Véhicules de Particuliers)
- 2) CAP de mécanique Poids-Lourds (Mécanicien en Maintenance de véhicules option Véhicules Industriels)
- 3) CAP de Maintenance Moto (Mécanicien en Maintenance de véhicules option Cycles et Motocycles)
- 4) CAP Carrossier-Réparateur
- 5) CAP Peintre en Carrosserie
- 6) CAP Vendeur magasinier en pièces de rechange et équipement pour automobile
- 7) CAP Employé de vente spécialisé
- 8) *Ne pas suggérer : Autre CAP, EN CLAIR :*

9) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

A tous à ce stade → Q102

Q96. Quelle était l'option ou la spécialité du BEP préparé ?

▶ *Consigne enquêteur* : Lire la liste des items – une seule réponse possible

- 1) BEP métiers des services administratifs
- 2) BEP métiers de la relation aux clients et aux usagers
- 3) *Ne pas suggérer* : Autre BEP, EN CLAIR :
- 4) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

A tous à ce stade → Q102

Q97. Quelle était l'option ou la spécialité de la Mention Complémentaire préparée ?

▶ *Consigne enquêteur* : Lire la liste des items – une seule réponse possible

- 1) Mention électricité (MC Maintenance des Systèmes Embarqués auto)
- 2) Mention Diesel (MC Maintenance des moteurs diesels et de leurs équipements)
- 3) *Ne pas suggérer* : Autre MC, EN CLAIR :
- 4) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

A tous à ce stade → Q102

Q98. Quelle était l'option ou la spécialité du Bac Pro préparé ?

▶ *Consigne enquêteur* : Lire la liste des items – une seule réponse possible

- 1) Bac Pro Maintenance automobile-option voitures particulières
- 2) Bac Pro Maintenance automobile-option motocycles
- 3) Bac Pro Maintenance automobile-option véhicules industriels
- 4) Bac Pro Carrosserie option Réparation/ réparation en carrosserie
- 5) Bac Pro Vente
- 6) Bac Pro Commerce
- 7) Bac Pro gestion administration
- 8) Bac Pro accueil relation client et usager
- 9) *Ne pas suggérer* : Autre Bac Pro, EN CLAIR :
- 10) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

A tous à ce stade → Q102

Q99. Quelle était l'option ou la spécialité du BTS / DUT préparé ?

▶ *Consigne enquêteur* : Lire la liste des items – une seule réponse possible

- 1) BTS MAVA VP et AVA (Maintenance et Après-Vente Automobile Option Véhicules particuliers)
- 2) BTS MAVA VI et AVA (Maintenance et Après-Vente Automobile Option Véhicules industriels)
- 3) BTS AVA moto
- 4) BTS Management des Unités Commerciales (MUC, ex « Action Commerciale »)

- 5) BTS Négociation et Relation Clientèle (NRC, ex : Force de Vente)
- 6) BTS Assistant de manager
- 7) BTS Assistant de gestion PME/PMI
- 8) BTS Comptabilité et gestion des organisations
- 9) BTS Vente et production touristique
- 10) DUT Technique de commercialisation
- 11) DUT gestion des entreprises et des administrations
- 12) DUT gestion logistique et transport
- 13) *Ne pas suggérer* : Autre BTS ou DUT, EN CLAIR :
- 14) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

A tous à ce stade → Q102

Q100. Quelle était l'option ou la spécialité du Certificat de Qualification Professionnelle ?

- *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible*

- 1) CQP Carrossier peintre / CQP Peintre confirmé
- 2) CQP Technicien Electronicien Electricien Auto / Technicien expert après-vente auto
- 3) CQP Démonteur automobile
- 4) CQP Technicien service rapide / opérateur service rapide / opérateur spécialiste service rapide
- 5) CQP Réceptionnaire après-vente
- 6) CQP Conseiller Commercial Automobile ou « Attaché Commercial Automobile » ou « Vendeur Automobile Confirmé » ou vendeur automobile
- 7) CQP Conseiller Technique cycle / Mécanicien Cycles
- 8) CQP Réparateur spécialiste motorcycle / Technicien confirmé motorcycle
- 9) CQP Vendeur en pièces de rechange et accessoires / Magasinier vendeur confirmé en PRA
- 10) CQP Contrôleur Technique
- 11) CQP Opérateur maintenance pneumatique / technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels
- 12) CQP mécanicien spécialiste auto
- 13) *Ne pas suggérer* : Autre CQP, EN CLAIR :
- 14) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

A tous à ce stade → Q102

Q101. La personne recrutée n'avait aucun diplôme parce que...

- *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – Une seule réponse possible*

- 1) Le poste à pourvoir ne nécessitait pas de qualification particulière (apprentissage sur le tas)
- 2) La personne embauchée bénéficiait de l'expérience requise
- 3) La personne embauchée possède le niveau de formation mais pas le diplôme
- 4) Absence de candidat dans la qualification recherchée
- 5) Autre, EN CLAIR :

A tous à ce stade → Q104

Q102. Le diplôme de la personne recrutée correspondait-il à celui que vous aviez défini pour le poste ?

- | | |
|---|-----------------|
| 1) Oui | → ALLER EN Q104 |
| 2) Non | → CONTINUER |
| 3) <i>Ne pas suggérer</i> : Ne sait pas | → ALLER EN Q104 |

Q103. Pour quelle(s) raison(s) ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible*

- 1) Le niveau de formation de la personne recrutée était trop faible par rapport au poste
- 2) Le niveau de formation de la personne recrutée était trop fort par rapport au poste
- 3) La spécialité de formation ne correspondait pas à celle recherchée
- 4) Le statut de la formation ne convenait pas, par exemple un statut scolaire, un apprentissage, contrat de qualification

Q104. La personne recrutée avait-elle de l'expérience professionnelle, sans compter la période d'apprentissage ou le contrat de qualification ?

- | | |
|---|-----------------|
| 1) Oui | → CONTINUER |
| 2) Non, c'était la première expérience professionnelle de la personne | → ALLER EN Q109 |

Q105. Dans quel secteur ?

- | | |
|-------------------------------------|-----------------|
| 1) Dans le secteur automobile | → CONTINUER |
| 2) Dans un autre secteur d'activité | → ALLER EN Q108 |

Q106. Sur quel type de poste ?

- | | |
|---------------------------|-----------------|
| 1) Sur un poste identique | → ALLER EN Q109 |
| 2) Sur un autre poste | → CONTINUER |

Q107. Lequel ?

► *Consigne enquêteur : noter en clair l'intitulé exact du poste.*

..... → ALLER EN Q109

Post codification

Q108. Dans quel secteur d'activité travaillait cette personne ?

► *Consigne enquêteur : noter en clair l'intitulé exact du poste.*

.....

Q109. L'expérience de la personne recrutée correspondait-elle à celle que vous aviez définie pour le poste (année/expérience sur le poste) ?

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q110. De votre point de vue, pour être embauché sur ce poste, cela a-t-il été ou aurait-il été un avantage/ un inconvénient / ni l'un ni l'autre d'être une femme ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – Une seule réponse possible*

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| 1) Un avantage | → ALLER EN Q112 |
| 2) Un inconvénient | → CONTINUER |
| 3) Ni l'un ni l'autre | → ALLER EN Q112 |

Q111. Pour quelles raisons cela aurait-il été un inconvénient d'être une femme pour occuper ce poste ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) En raison de contraintes liées à la nature du poste (rythmes et temps de travail, disponibilités, mobilité...)
- 2) Du fait des préférences de vos clients ou de vos usagers, de vos fournisseurs ou d'autres entreprises
- 3) Pour ne pas susciter des réactions négatives de la part de certains de vos salariés (forte proportion d'hommes dans les équipes, etc.)
- 4) Certaines tâches sont mieux réalisées par les hommes et d'autres par les femmes
- 5) En raison d'un risque d'absentéisme (pour gardes d'enfants)
- 6) Un choix personnel

Q112. Pour ce poste étiez-vous prêt à embaucher un jeune issu de formation ?

- | | |
|---|-----------------|
| 1) Oui | → CONTINUER |
| 2) Non | → ALLER EN Q114 |
| 3) <i>Ne pas suggérer</i> : Ne sait pas | → ALLER EN Q115 |

Q113. Votre préférence pour un recrutement d'une personne issue de formation irait vers :

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible*

- 1) Une personne formée sous le statut de l'apprentissage
- 2) Une personne formée sous le mode scolaire
- 3) Une personne formée en contrat de professionnalisation
- 4) Indifférent

5) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

A tous à ce stade → Q115

Q114. Pourquoi ?

- *Consigne enquêteur : Ne pas lire la liste des items – une seule réponse possible (principale raison)*

- 1) Le poste nécessitait une personne expérimentée (responsabilité, opérationnalité)
- 2) La formation des jeunes est inadaptée
- 3) Mauvaise expérience avec l'embauche de jeunes déjà vécue
- 4) Autre, EN CLAIR :

Q115. Pour ce poste, étiez-vous prêt à embaucher une personne handicapée ?

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q116. Finalement, pour sélectionner cette recrue, quels ont été vos principaux critères ?

- *Consigne enquêteur : noter en clair les critères exacts, utiliser un séparateur entre chaque critère.*

.....

Q117. Quel est le SALAIRE MENSUEL BRUT de la personne embauchée ?

- *Consigne enquêteur : en cas de NSP, demander une fourchette et saisir le centre de classe*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Euros

- Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

Si Q117 < 1 480 € (inférieur au SMIC 2017) et Q74 = 1 (temps plein)

→ CONTINUER

Si Q117 > 4 000 €

→ CONTINUER

Si non

→ ALLER EN Q119

Q118. Etes-vous certain de ce montant ?

- 1) Oui
- 2) Non

Q119. Pour finir sur ce recrutement, considérez-vous que ce recrutement a été ?

- 1) Particulièrement difficile
- 2) Plutôt difficile
- 3) Peu difficile
- 4) Facile

→ CONTINUER
 → CONTINUER
 → CONTINUER

→ Filtrage général après Q122

Q120. Selon vous, à quoi est due la difficulté de recruter ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) Au trop faible nombre de candidatures reçues
- 2) Au décalage entre les profils des candidats et les critères attendus (diplôme, formation, expérience, mobilité, motivation)
- 3) A la concurrence avec d'autres entreprises
- 4) A des difficultés de l'établissement (manque de temps, manque de moyens)
- 5) Aux caractéristiques du poste (conditions de travail, rémunération, durée et type de contrat, horaires...)
- 6) A un manque d'attractivité du secteur ou du métier proposé
- 7) Autre, EN CLAIR :
- 8) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q121. Quelles étaient les caractéristiques du poste qui rendaient le recrutement difficile ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) La rémunération trop faible
- 2) La difficulté et ou la pénibilité du travail demandé
- 3) Les difficultés d'accès au lieu de travail
- 4) Les horaires et/ou le temps de travail (horaires décalés, temps partiel)
- 5) La technicité très pointue du poste (ou habilitation nécessaire)
- 6) Autre, EN CLAIR :
- 7) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q122. Qu'avez-vous mis en œuvre pour faciliter le recrutement ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) Vous avez mobilisé plus fortement les moyens que vous mettez en œuvre habituellement
- 2) Vous avez essayé de nouveaux canaux de recrutement (centre de formation, internet, cabinet de recrutement, intérim...)
- 3) Vous avez revu à la baisse certaines exigences (diplôme, expérience, etc.)
- 4) Vous avez modifié certaines caractéristiques du poste (salaire, horaire, etc.)
- 5) Vous avez redéfini le contenu du poste
- 6) Autre, EN CLAIR :
- 7) Vous n'avez rien mis en œuvre spécifiquement

SI Q14 = 2 ⇒ ALLER EN Q177

SI Q14 > 2 ⇒ ALLER EN Q123

4.3 Description de l'antépénultième recrutement

Q123. Nous allons maintenant parler de cette (avant avant-dernière) personne que vous avez recruté en 2017. Précisément, sur quel poste l'avez-vous recrutée :

- *Consigne enquêteur : noter en clair l'intitulé exact du poste.*

Pour les postes de mécaniciens/ techniciens et pour les postes de vendeurs, bien préciser s'ils sont spécialisés en VP, VI, moto, Cycle

.....

Post codification

Q124. S'agissait-il d'un poste :

- *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible*

- 1) De niveau ouvrier non qualifié
- 2) De niveau ouvrier qualifié
- 3) De niveau employé
- 4) De niveau agent de maîtrise
- 5) De niveau cadre
- 6) De niveau chef d'entreprise
- 7) *Ne pas suggérer* : Autre niveau, EN CLAIR :
- 8) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q125. Précisément quel échelon de Convention Collective avez-vous attribué à cette personne recrutée ?

- *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible*

- 1) Echelon 1 et 2 (non qualifié)
- 2) Echelon 3,4 et 5 (ouvriers et employés)
- 3) Echelon 6,7 et 8 (ouvriers et employés)
- 4) Echelon 9,10 et 11 (ouvriers et employés)
- 5) Echelon 12 (ouvriers et employés)
- 6) Echelon 17, 18 et 19 (agent de maîtrise)
- 7) Echelon 20, 21 et 22 (agent de maîtrise)
- 8) Echelon 23, 24 et 25 (agent de maîtrise)
- 9) Echelon I, II, III ou IV (Cadre)
- 10) *Ne pas suggérer* : Autre niveau, EN CLAIR
- 11) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q126. Toujours pour ce poste, s'agissait-il....

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Une seule réponse possible (Principale raison)*

- 1) D'une création de poste en raison de l'augmentation de l'activité
- 2) D'une création de poste à l'occasion de la création d'une nouvelle activité
- 3) D'une création de poste par obligation (réglementation, constructeur, ...)
- 4) D'une création de poste pour une autre raison, EN CLAIR :
- 5) D'un renouvellement de poste (en cas de départ à la retraite, de congé maladie ou maternité, ou de fin de contrat à durée déterminée, etc....)

Q127. Avec quel contrat avez-vous embauché cette personne ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible*

- 1) CDI
- 2) CDD
- 3) Contrat d'intérim
- 4) Autre, EN CLAIR :
- 5) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q128. Ce contrat est-il ?

- 1) à temps plein → ALLER EN Q130
- 2) à temps partiel → CONTINUER

Q129. Quelle est la durée du travail prévue par son contrat ?

- 1) 4/5^e de temps (80 %)
- 2) 3/4 temps (75 %)
- 3) 2/3 temps (67 %)
- 4) 3/5^e de temps (60 %)
- 5) mi-temps (50 %)
- 6) 2/5^e de temps (40 %)
- 7) 1/3 temps (33 %)
- 8) ¼ temps (25 %)
- 9) 1/5^e de temps (20 %)
- 10) Autre, EN CLAIR :

Q130. Qui était en charge du recrutement ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) Le chef d'entreprise
- 2) Le manager de la personne à recruter
- 3) Un RH de l'entreprise
- 4) Un cabinet de recrutement
- 5) Autre, EN CLAIR :

Q131. Quel(s) moyen(s) avez-vous utilisé pour recruter sur ce poste ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) Le Bon Coin
- 2) Site internet de l'entreprise
- 3) Autre Site d'annonces sur Internet
- 4) Réseaux Sociaux (Facebook, etc.)
- 5) Annonce presse écrite
- 6) Pôle emploi / Mission Locale / APEC / PAIO
- 7) Candidatures spontanées
- 8) Relationnel / réseau / bouche à oreille/ ancien salarié de l'entreprise
- 9) Débauchage
- 10) Anciens stagiaires, apprentis, contrats de professionnalisation, centre de formation
- 11) Agence d'Intérim
- 12) Autre, EN CLAIR :
- 13) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q132. Et finalement, quel moyen vous a permis de recruter cette personne ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) Le Bon Coin
- 2) Site internet de l'entreprise
- 3) Autre Site d'annonces sur Internet
- 4) Réseaux Sociaux (Facebook, etc.)
- 5) Annonce presse écrite
- 6) Pôle emploi / Mission Locale / APEC / PAIO
- 7) Candidatures spontanées
- 8) Relationnel / réseau / bouche à oreille/ ancien salarié de l'entreprise
- 9) Débauchage
- 10) Anciens stagiaires, apprentis, contrats de professionnalisation, centre de formation
- 11) Agence d'Intérim
- 12) Autre, EN CLAIR :
- 13) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q133. De combien de temps disposiez-vous pour effectuer le recrutement une fois le besoin défini ?

- 1) Moins d'une semaine
- 2) Entre une semaine et un mois
- 3) Entre un et trois mois
- 4) Plus de trois mois
- 5) Indéterminé

Q134. Et finalement, combien de temps a pris ce recrutement (entre le moment où vous avez décidé d'embaucher et le moment où vous avez trouvé cette personne ?

jours

Ne pas suggérer : Ne se prononce pas

Q135. Combien de candidatures avez-vous reçues pour ce poste ?

--	--	--

 candidature(s)

 Ne pas suggérer : Ne se prononce pas
Q136. Estimez-vous avoir reçu suffisamment de candidatures intéressantes pour faire votre choix ?

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q137. Qu'est-ce qui vous a semblé le plus difficile ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) Décrire les tâches à confier
- 2) Définir le niveau de salaire (fixer la rémunération)
- 3) Définir le type de contrat (CDI, CDD, contrat aidé), la durée du contrat, le temps de travail, etc.
- 4) Rédiger l'offre d'emploi
- 5) Choisir les modes de diffusion de l'offre d'emploi
- 6) Définir les critères de formation et expérience souhaités
- 7) Définir les méthodes de sélection
- 8) Faire passer l'entretien d'embauche
- 9) Faire les déclarations administratives relatives à ce recrutement (comme rédiger le contrat de travail, etc.)
- 10) Obtenir des informations sur les aides financières à l'embauche, sur les formations dispensées, etc.
- 11) Rien de tout ça, vous n'avez pas eu de difficultés particulières.
- 12) Autre, EN CLAIR :

Q138. Est-ce que vous vous êtes fait aider ?

- | | |
|---|---------------------------------|
| 1) Oui | → CONTINUER |
| 2) Non | → ALLER EN Q140 |
| 3) <i>Ne pas suggérer</i> : Ne sait pas | → ALLER EN Q140 |

Q139. Par qui vous êtes-vous fait aider ?

► *Consigne enquêteur : Ne pas lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) Pôle Emploi
- 2) L'OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé) / l'ANFA
- 3) Un cabinet de recrutement
- 4) Un collègue
- 5) Un proche
- 6) Agence d'intérim
- 7) Autre, EN CLAIR :

Q140. Est-ce que vous auriez eu besoin d'aide pour ce recrutement ?

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q141. Cette recrue a-t-elle cherché à négocier des conditions d'emploi différentes de celles qui étaient proposées ?

- 1) Oui → CONTINUER
- 2) Non → ALLER EN Q143
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne Sait Pas → ALLER EN Q143

Q142. Sur quel(s) élément(s) ont porté les négociations ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) Sur la rémunération
- 2) Sur la nature du contrat (CDD, CDI, ...) ou sa durée
- 3) Sur les conditions de travail proposées (horaires, jours de travail, clause de mobilité, temps partiel, etc.)
- 4) Sur les avantages annexes (avantages sociaux, en nature...)
- 5) Autre, EN CLAIR :
- 6) *Ne pas suggérer* : Ne Sait Pas

Q143. Pour vous, les qualités professionnelles de la personne recrutée sont ... ?

- 1) Très satisfaisantes
- 2) Plutôt satisfaisantes
- 3) Peu satisfaisantes
- 4) Pas du tout satisfaisantes
- 5) Ne se prononce pas encore

Q144. Quel âge la personne avait-elle quand elle a été recrutée ?

Ans

→ Q146

Ne pas suggérer : Ne se prononce pas → CONTINUER

Q145. Avait-elle moins de 30 ans ?

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne Sait Pas

Q146. Quel est le sexe de la personne recrutée ?

- 1) Homme
- 2) Femme

Q147. Au moment du recrutement, quelle était la situation professionnelle de la personne recrutée ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – Une seule réponse possible*

- 1) Intérimaire
- 2) Salariée
- 3) Chômeuse / Inactive
- 4) En formation, en études
- 5) *Ne pas suggérer : Ne Sait Pas*

Q148. Quel était le dernier diplôme préparé par cette personne avant d'être embauchée ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – Une seule réponse possible*

- 1) CAP → ALLER EN Q149
- 2) BEP → ALLER EN Q150
- 3) Mention Complémentaire (MC) → ALLER EN Q151
- 4) Bac Pro → ALLER EN Q152
- 5) Brevet de Technicien Supérieur (BTS) / Diplôme Universitaire Technique (DUT) → ALLER EN Q153
- 6) CQP (Certificat de qualification professionnelle) → ALLER EN Q154
- 7) Licence → ALLER EN Q156
- 8) Master → ALLER EN Q156
- 9) BEPECASER → ALLER EN Q156
- 10) Titre AFPA → ALLER EN Q156
- 11) Autre EN CLAIR → ALLER EN Q156
- 12) Aucun diplôme → ALLER EN Q155
- 13) *Ne pas suggérer : Ne Sait plus* → ALLER EN Q158

Filtre âge ≤ 30 ans pour les questions de spécialité de diplôme
+ Filtre Statut : Q11 < 12

Si Q144 ≤ 30 ou Q145 = 1 + Q11 < 12 → CONTINUER
Sinon → ALLER EN Q156

Q149. Quelle était l'option ou la spécialité du CAP préparé ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible – citer le texte entre parenthèse si besoin.*

- 1) CAP de mécanique auto (Mécanicien en Maintenance de véhicules option Véhicules de Particuliers)

- 2) CAP de mécanique Poids-Lourds (Mécanicien en Maintenance de véhicules option Véhicules Industriels)
- 3) CAP de Maintenance Moto (Mécanicien en Maintenance de véhicules option Cycles et Motocycles)
- 4) CAP Carrossier-Réparateur
- 5) CAP Peintre en Carrosserie
- 6) CAP Vendeur magasinier en pièces de rechange et équipement pour automobile
- 7) CAP Employé de vente spécialisé
- 8) *Ne pas suggérer* : Autre CAP, EN CLAIR :
- 9) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

A tous à ce stade → Q156

Q150. Quelle était l'option ou la spécialité du BEP préparé ?

- ▶ *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible*

- 1) BEP métiers des services administratifs
- 2) BEP métiers de la relation aux clients et aux usagers
- 3) *Ne pas suggérer* : Autre BEP, EN CLAIR :
- 4) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

A tous à ce stade → Q156

Q151. Quelle était l'option ou la spécialité de la Mention Complémentaire préparée ?

- ▶ *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible*

- 1) Mention électricité (MC Maintenance des Systèmes Embarqués auto)
- 2) Mention Diesel (MC Maintenance des moteurs diesels et de leurs équipements)
- 3) *Ne pas suggérer* : Autre MC, EN CLAIR :
- 4) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

A tous à ce stade → Q156

Q152. Quelle était l'option ou la spécialité du Bac Pro préparé ?

- ▶ *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible*

- 1) Bac Pro Maintenance automobile-option voitures particulières
- 2) Bac Pro Maintenance automobile-option motocycles
- 3) Bac Pro Maintenance automobile-option véhicules industriels
- 4) Bac Pro Carrosserie option Réparation/ réparation en carrosserie
- 5) Bac Pro Vente
- 6) Bac Pro Commerce
- 7) Bac Pro gestion administration
- 8) Bac Pro accueil relation client et usager
- 9) *Ne pas suggérer* : Autre Bac Pro, EN CLAIR :
- 10) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

A tous à ce stade → Q156

Q153. Quelle était l'option ou la spécialité du BTS / DUT préparé ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible*

- 1) BTS MAVA VP et AVA (Maintenance et Après-Vente Automobile Option Véhicules particuliers)
- 2) BTS MAVA VI et AVA (Maintenance et Après-Vente Automobile Option Véhicules industriels)
- 3) BTS AVA moto
- 4) BTS Management des Unités Commerciales (MUC, ex « Action Commerciale »)
- 5) BTS Négociation et Relation Clientèle (NRC, ex : Force de Vente)
- 6) BTS Assistant de manager
- 7) BTS Assistant de gestion PME/PMI
- 8) BTS Comptabilité et gestion des organisations
- 9) BTS Vente et production touristique
- 10) DUT Technique de commercialisation
- 11) DUT gestion des entreprises et des administrations
- 12) DUT gestion logistique et transport
- 13) *Ne pas suggérer* : Autre BTS ou DUT, EN CLAIR :
- 14) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

A tous à ce stade →Q156

Q154. Quelle était l'option ou la spécialité du Certificat de Qualification Professionnelle ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible*

- 1) CQP Carrossier peintre / CQP Peintre confirmé
- 2) CQP Technicien Electronicien Electricien Auto / Technicien expert après-vente auto
- 3) CQP Démonteur automobile
- 4) CQP Technicien service rapide / opérateur service rapide / opérateur spécialiste service rapide
- 5) CQP Réceptionnaire après-vente
- 6) CQP Conseiller Commercial Automobile ou « Attaché Commercial Automobile » ou « Vendeur Automobile Confirmé » ou vendeur automobile
- 7) CQP Conseiller Technique cycle / Mécanicien Cycles
- 8) CQP Réparateur spécialiste motorcycle / Technicien confirmé motorcycle
- 9) CQP Vendeur en pièces de rechange et accessoires / Magasinier vendeur confirmé en PRA
- 10) CQP Contrôleur Technique
- 11) CQP Opérateur maintenance pneumatique / technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels
- 12) CQP mécanicien spécialiste auto
- 13) *Ne pas suggérer* : Autre CQP, EN CLAIR :
- 14) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

A tous à ce stade →Q156

Q155. La personne recrutée n'avait aucun diplôme parce que...

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items –*

- 1) Le poste à pourvoir ne nécessitait pas de qualification particulière (apprentissage sur le tas)
- 2) La personne embauchée bénéficiait de l'expérience requise
- 3) La personne embauchée possède le niveau de formation mais pas le diplôme
- 4) Absence de candidat dans la qualification recherchée
- 5) Autre, EN CLAIR :

A tous à ce stade → Q158

Q156. Le diplôme de la personne recrutée correspondait-il à celui que vous aviez défini pour le poste ?

- | | |
|---|-----------------|
| 1) Oui | → ALLER EN Q158 |
| 2) Non | → CONTINUER |
| 3) <i>Ne pas suggérer</i> : Ne sait pas | → ALLER EN Q158 |

Q157. Pour quelle(s) raison(s) ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible*

- 1) Le niveau de formation de la personne recrutée était trop faible par rapport au poste
- 2) Le niveau de formation de la personne recrutée était trop fort par rapport au poste
- 3) La spécialité de formation ne correspondait pas à celle recherchée
- 4) Le statut de la formation ne convenait pas, par exemple un statut scolaire, un apprentissage, contrat de qualification

Q158. La personne recrutée avait-elle de l'expérience professionnelle, sans compter la période d'apprentissage ou le contrat de qualification ?

- | | |
|---|-----------------|
| 1) Oui | → CONTINUER |
| 2) Non, c'était la première expérience professionnelle de la personne | → ALLER EN Q163 |

Q159. Dans quel secteur ?

- | | |
|-------------------------------------|-----------------|
| 1) Dans le secteur automobile | → CONTINUER |
| 2) Dans un autre secteur d'activité | → ALLER EN Q162 |

Q160. Sur quel type de poste ?

- | | |
|---------------------------|-----------------|
| 1) Sur un poste identique | → ALLER EN Q163 |
| 2) Sur un autre poste | → CONTINUER |

Q161. Lequel ?

► *Consigne enquêteur : noter en clair l'intitulé exact du poste.*

..... → [ALLER EN Q163](#)

Post codification

Q162. Dans quel secteur d'activité travaillait cette personne ?

- *Consigne enquêteur : noter en clair l'intitulé exact du poste.*

.....

Q163. L'expérience de la personne recrutée correspondait-elle à celle que vous aviez définie pour le poste (année/expérience sur le poste) ?

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) *Ne pas suggérer : Ne sait pas*

Q164. De votre point de vue, pour être embauché sur ce poste, cela a-t-il été ou aurait-il été un avantage/ un inconvénient / ni l'un ni l'autre d'être une femme ?

- *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – Une seule réponse possible*

- | | |
|-----------------------|---------------------------------|
| 1) Un avantage | → ALLER EN Q166 |
| 2) Un inconvénient | → CONTINUER |
| 3) Ni l'un ni l'autre | → ALLER EN Q166 |

Q165. Pour quelles raisons cela aurait-il été un inconvénient d'être une femme pour occuper ce poste ?

- *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) En raison de contraintes liées à la nature du poste (rythmes et temps de travail, disponibilités, mobilité...)
- 2) Du fait des préférences de vos clients ou de vos usagers, de vos fournisseurs ou d'autres entreprises
- 3) Pour ne pas susciter des réactions négatives de la part de certains de vos salariés (forte proportion d'hommes dans les équipes, etc.)
- 4) Pour ne pas Certaines tâches sont mieux réalisées par les hommes et d'autres par les femmes
- 5) En raison d'un risque d'absentéisme (pour gardes d'enfants)
- 6) Un choix personnel

Q166. Pour ce poste étiez-vous prêt à embaucher un jeune issu de formation ?

- | | |
|--------|---------------------------------|
| 1) Oui | → CONTINUER |
| 2) Non | → ALLER EN Q168 |

3) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

→ ALLER EN Q169

Q167. Votre préférence pour un recrutement d'une personne issue de formation irait vers :▶ *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – une seule réponse possible*

- 1) Une personne formée sous le statut de l'apprentissage
- 2) Une personne formée sous le mode scolaire
- 3) Une personne formée en contrat de professionnalisation
- 4) Indifférent
- 5) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

A tous à ce stade → Q169

Q168. Pourquoi ?▶ *Consigne enquêteur : Ne pas lire la liste des items – une seule réponse possible (principale raison)*

- 1) Le poste nécessitait une personne expérimentée (responsabilité, opérationnalité)
- 2) La formation des jeunes est inadaptée
- 3) Mauvaise expérience avec l'embauche de jeunes déjà vécue
- 4) Autre, EN CLAIR :

Q169. Pour ce poste, étiez-vous prêt à embaucher une personne handicapée ?

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q170. Finalement, pour sélectionner cette recrue, quels ont été vos principaux critères ?▶ *Consigne enquêteur : noter en clair les critères exacts, utiliser un séparateur entre chaque critère.*

.....

Q171. Quel est le SALAIRE MENSUEL BRUT de la personne embauchée ?▶ *Consigne enquêteur : en cas de NSP, demander une fourchette et saisir le centre de classe*

--	--	--	--	--	--	--	--

Euros

 Ne pas suggérer : Ne se prononce pas

Si Q171 < 1 480 € (inférieur au SMIC 2017) et Q128 = 1 (temps plein) → CONTINUER
 Si Q171 > 4 000 € → CONTINUER
 Si non → ALLER EN Q173

Q172. Etes-vous certain de ce montant ?

- 1) Oui
- 2) Non

Q173. Pour finir sur ce recrutement, considérez-vous que ce recrutement a été ?

- | | |
|-------------------------------|-----------------|
| 1) Particulièrement difficile | → CONTINUER |
| 2) Plutôt difficile | → CONTINUER |
| 3) Peu difficile | → CONTINUER |
| 4) Facile | → ALLER EN Q177 |

Q174. Selon vous, à quoi est due la difficulté de recruter ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) Au trop faible nombre de candidatures reçues
- 2) Au décalage entre les profils des candidats et les critères attendus (diplôme, formation, expérience, mobilité, motivation)
- 3) A la concurrence avec d'autres entreprises
- 4) A des difficultés de l'établissement (manque de temps, manque de moyens)
- 5) Aux caractéristiques du poste (conditions de travail, rémunération, durée et type de contrat, horaires...)
- 6) A un manque d'attractivité du secteur ou du métier proposé
- 7) Autre, EN CLAIR :
- 8) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q175. Quelles étaient les caractéristiques du poste qui rendaient le recrutement difficile ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) La rémunération trop faible
- 2) La difficulté et ou la pénibilité du travail demandé
- 3) Les difficultés d'accès au lieu de travail
- 4) Les horaires et/ou le temps de travail (horaires décalés, temps partiel)
- 5) La technicité très pointue du poste (ou habilitation nécessaire)
- 6) Autre, EN CLAIR :
- 7) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q176. Qu'avez-vous mis en œuvre pour faciliter le recrutement ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des items – plusieurs réponses possibles*

- 1) Vous avez mobilisé plus fortement les moyens que vous mettez en œuvre habituellement
- 2) Vous avez essayé de nouveaux canaux de recrutement (centre de formation, internet, cabinet de recrutement, intérim...)
- 3) Vous avez revu à la baisse certaines exigences (diplôme, expérience, etc.)
- 4) Vous avez modifié certaines caractéristiques du poste (salaire, horaire, etc.)
- 5) Vous avez redéfini le contenu du poste
- 6) Autre, EN CLAIR :
- 7) Vous n'avez rien mis en œuvre spécifiquement

5. Les recrutements non aboutis

Q177. En dehors du ou des recrutements que vous avez effectués, il y a-t-il eu des recrutements qui n'ont pas abouti ?

- | | |
|---|----------------------|
| 1) Oui | → CONTINUER |
| 2) Non | → GUIDAGE APRES Q180 |
| 3) <i>Ne pas suggérer</i> : Ne sait pas | → GUIDAGE APRES Q180 |

Q178. Combien de postes n'avez-vous pas réussi à pourvoir ?

--	--	--

 poste(s)

Ne pas suggérer : Ne se prononce pas

Q179. Précisément, quel(s) type(s) de postes souhaitiez-vous recruter ?
(Champs libre)

- *Consigne enquêteur* : Noter en clair les intitulés exacts des postes, utiliser un séparateur entre chaque intitulé.

.....
.....

Post codification

Q180. Pourquoi ce recrutement ou ces recrutements n'ont-ils pas abouti ?

- *Consigne enquêteur* : Lire la liste des réponses possibles – plusieurs réponses possibles

- 1) Aucun candidat n'avait le profil recherché
- 2) Aucun candidat n'a été trouvé dans le temps imparti
- 3) Le candidat pressenti s'est désisté
- 4) Le besoin de recrutement était mal défini

- 5) Aucun consensus n'a été trouvé entre les acteurs impliqués dans le processus de recrutement
- 6) Autre, EN CLAIR :
- 7) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

6. L'alternance

Si Q7 = 0 et Q8 = 0 (n'emploie actuellement aucun alternant) → CONTINUER
 Si non → GUIDAGE APRES Q181

Q181. Pourquoi n'avez-vous pas recruté de jeunes en alternance ?

- *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – plusieurs réponses possibles*
- 1) Les démarches paraissaient trop compliquées
 - 2) Votre établissement n'était pas en mesure d'encadrer un salarié en alternance (en termes de formation ou d'accompagnement)
 - 3) L'aide financière n'était pas suffisante
 - 4) Vous n'avez pas trouvé de jeunes
 - 5) Vous ne connaissiez pas les contrats en alternance
 - 6) Autre, EN CLAIR :
 - 7) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Si Q7 > 0 (emploie actuellement des apprentis) → CONTINUER
 Sinon → GUIDAGE APRES Q193

Q182. Nous allons parler du dernier apprenti que vous avez embauché. Quel est le diplôme préparé par cette personne ?

- | | |
|---|-----------------|
| 1) CAP | → ALLER EN Q183 |
| 2) BEP | → ALLER EN Q184 |
| 3) Mention Complémentaire (MC) | → ALLER EN Q185 |
| 4) Bac Pro | → ALLER EN Q186 |
| 5) Brevet de Technicien Supérieur (BTS) / Diplôme Universitaire Technique (DUT) | → ALLER EN Q187 |
| 6) Licence | → ALLER EN Q188 |
| 7) Master | → ALLER EN Q188 |
| 8) Autre, EN CLAIR : | → ALLER EN Q188 |
| 9) <i>Ne pas suggérer</i> : Ne sait plus | → ALLER EN Q188 |

Q183. Quelle est l'option ou la spécialité du CAP préparé ?

- *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – une seule réponse possible – citer le texte entre parenthèse si besoin.*

- 1) CAP de maintenance auto (Mécanicien en Maintenance de véhicules option Véhicules de Particuliers)
- 2) CAP de maintenance Poids-Lourds (Mécanicien en Maintenance de véhicules option Véhicules Industriels)
- 3) CAP de maintenance Moto (Mécanicien en Maintenance de véhicules option Cycles et Motocycles)
- 4) CAP Carrossier-Réparateur
- 5) CAP Peintre en Carrosserie
- 6) CAP vendeur magasinier en pièces de rechange et équipement pour automobile
- 7) CAP employé de vente spécialisé
- 8) *Ne pas suggérer* : Autre CAP, EN CLAIR :
- 9) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

A tous à ce stade →Q188

Q184. Quelle est l'option ou la spécialité du BEP préparé ?

- ▶ *Consigne enquêteur* : Lire la liste des réponses possibles – une seule réponse possible
- 1) BEP métiers de services administratifs
 - 2) BEP métiers de la relation aux clients et aux usagers
 - 3) *Ne pas suggérer* : Autre BEP, EN CLAIR :
 - 4) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

A tous à ce stade →Q188

Q185. Quelle est l'option ou la spécialité de la Mention Complémentaire préparée ?

- ▶ *Consigne enquêteur* : Lire la liste des réponses possibles – une seule réponse possible
- 1) Mention électricité (MC Maintenance des Systèmes Embarqués auto)
 - 2) Mention Diesel (MC Maintenance des moteurs diesels et de leurs équipement)
 - 3) *Ne pas suggérer* : Autre MC, EN CLAIR :
 - 4) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

A tous à ce stade →Q188

Q186. Quelle est l'option ou la spécialité du Bac Pro préparé ?

- ▶ *Consigne enquêteur* : Lire la liste des réponses possibles – une seule réponse possible
- 1) Bac Pro Maintenance automobile-option voitures particulières
 - 2) Bac Pro Maintenance automobile-option motocycles
 - 3) Bac Pro Maintenance automobile-option véhicules industriels
 - 4) Bac Pro Carrosserie option Réparation / réparation en carrosserie
 - 5) Bac Pro Vente
 - 6) Bac Pro Commerce
 - 7) Bac Pro gestion administration
 - 8) Bac Pro accueil relation client et usager
 - 9) *Ne pas suggérer* : Autre Bac Pro, EN CLAIR :

10) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

A tous à ce stade → Q188

Q187. Quelle est l'option ou la spécialité du BTS ou du DUT préparé ?

► *Consigne enquêteur* : Lire la liste des réponses possibles – une seule réponse possible

- 1) BTS MAVA VP et AVA (Maintenance et Après-Vente Automobile Option Véhicules particuliers)
- 2) BTS MAVA VI et AVA (Maintenance et Après-Vente Automobile Option Véhicules industriels)
- 3) BTS AVA moto
- 4) BTS Management des Unités Commerciales (MUC, ex « Action Commerciale »)
- 5) BTS Négociation et Relation Clientèle (NRC, ex : Force de Vente)
- 6) BTS Assistant de manager
- 7) BTS Assistant de gestion PME/PMI
- 8) BTS Comptabilité et gestion des organisations
- 9) BTS Vente et production touristique
- 10) DUT Technique de commercialisation
- 11) DUT gestion des entreprises et des administrations
- 12) DUT gestion logistique et transport
- 13) *Ne pas suggérer* : Autre BTS ou DUT, EN CLAIR :
- 14) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

Q188. En quelle année de formation est cet apprenti ?

- 1) 1^{ère} année
- 2) 2^{ème} année
- 3) 3^{ème} année
- 4) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q189. Quel âge a-t-il ?

Ans

Ne pas suggérer : Ne se prononce pas

Q190. Quel est le sexe de la personne recrutée ?

- 1) Homme
- 2) Femme

Q191. Diriez-vous de votre apprenti...

- 1) Qu'il dispose de connaissances en adéquation avec son niveau scolaire
- 2) Qu'il dispose de connaissances inférieures à son niveau scolaire
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q192. A l'issue de son contrat, pensez-vous...

► *Consigne enquêteur* : Lire la liste des réponses possibles – une seule réponse possible

- 1) Reconduire un nouveau contrat en apprentissage avec cette personne → **FILTRE APRES Q193**
- 2) Lui proposer un contrat de professionnalisation → **FILTRE APRES Q193**
- 3) L'embaucher en CDI ou CDD à l'issue du contrat en cours → **FILTRE APRES Q193**
- 4) Ne pas l'embaucher car il ne vous convient pas → **CONTINUER**
- 5) Ne pas l'embaucher car vous n'avez pas suffisamment d'activité pour lui → **CONTINUER**
- 6) Autre, EN CLAIR : → **CONTINUER**
- 7) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas encore → **CONTINUER**

Q193. Recommanderiez-vous cet employé à un autre professionnel ?

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Si Q8 > 0 (emploi actuellement des personnes embauchées en contrat de professionnalisation) → **CONTINUER**
 Sinon → **ALLER EN Q207**

Q194. Nous allons parler de la dernière personne que vous avez embauchée en contrat de professionnalisation. Quel est le diplôme ou le titre préparé par cette personne ?

- 1) CAP → **ALLER EN Q195**
- 2) BEP → **ALLER EN Q196**
- 3) Mention Complémentaire (MC) → **ALLER EN Q197**
- 4) Bac Pro → **ALLER EN Q198**
- 5) Brevet de Technicien Supérieur (BTS) / Diplôme Universitaire Technique (DUT) → **ALLER EN Q199**
- 6) CQP → **ALLER EN Q200**
- 7) Licence → **ALLER EN Q201**
- 8) Master → **ALLER EN Q201**
- 9) Titre AFPA → **ALLER EN Q201**
- 10) Autre EN CLAIR → **ALLER EN Q201**
- 11) *Ne pas suggérer* : Ne sait plus → **ALLER EN Q201**

Q195. Quelle est l'option ou la spécialité du CAP préparé ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – une seule réponse possible – citer le texte entre parenthèse si besoin.*

- 1) CAP de maintenance auto (Mécanicien en Maintenance de véhicules option Véhicules de Particuliers)
- 2) CAP de maintenance Poids-Lourds (Mécanicien en Maintenance de véhicules option Véhicules Industriels)
- 3) CAP de maintenance Moto (Mécanicien en Maintenance de véhicules option Cycles et Motocycles)
- 4) CAP Carrossier-Réparateur
- 5) CAP Peintre en Carrosserie

- 6) CAP vendeur magasinier en pièces de rechange et équipement pour automobile
- 7) CAP employé de vente spécialisé
- 8) *Ne pas suggérer* : Autre CAP, EN CLAIR :
- 9) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

[A tous à ce stade → Q201](#)

Q196. Quelle est l'option ou la spécialité du BEP préparé ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – une seule réponse possible.*

- 1) BEP métiers de services administratifs
- 2) BEP métiers de la relation aux clients et aux usagers
- 3) *Ne pas suggérer* : Autre BEP, EN CLAIR :
- 4) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

[A tous à ce stade → Q201](#)

Q197. Quelle est l'option ou la spécialité de la Mention Complémentaire préparée ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – une seule réponse possible.*

- 1) Mention électricité (MC Maintenance des Systèmes Embarqués auto)
- 2) Mention Diesel (MC Maintenance des moteurs diesels et de leurs équipement)
- 3) *Ne pas suggérer* : Autre MC, EN CLAIR :
- 4) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

[A tous à ce stade → Q201](#)

Q198. Quelle est l'option ou la spécialité du Bac Pro préparé ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – une seule réponse possible.*

- 1) Bac Pro Maintenance automobile-option voitures particulières
- 2) Bac Pro Maintenance automobile-option motocycles
- 3) Bac Pro Maintenance automobile-option véhicules industriels
- 4) Bac Pro Carrosserie option Réparation / réparation en carrosserie
- 5) Bac Pro Vente
- 6) Bac Pro Commerce
- 7) Bac Pro gestion administration
- 8) Bac Pro accueil relation client et usager
- 9) *Ne pas suggérer* : Autre Bac Pro, EN CLAIR :
- 10) *Ne pas suggérer* Ne se prononce pas

[A tous à ce stade → Q201](#)

Q199. Quelle est l'option ou la spécialité du BTS ou du DUT préparé ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – une seule réponse possible.*

- 1) BTS MAVA VP et AVA (Maintenance et Après-Vente Automobile Option Véhicules particuliers)

- 2) BTS MAVA VI et AVA (Maintenance et Après-Vente Automobile Option Véhicules industriels)
- 3) BTS AVA moto
- 4) BTS Management des Unités Commerciales (MUC, ex « Action Commerciale »)
- 5) BTS Négociation et Relation Clientèle (NRC, ex : Force de Vente)
- 6) BTS Assistant de manager
- 7) BTS Assistant de gestion PME/PMI
- 8) BTS Comptabilité et gestion des organisations
- 9) BTS Vente et production touristique
- 10) DUT Technique de commercialisation
- 11) DUT gestion des entreprises et des administrations
- 12) DUT gestion logistique et transport
- 13) *Ne pas suggérer* : Autre BTS ou DUT, EN CLAIR :
- 14) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

A tous à ce stade → Q201

Q200. Quelle est l'option ou la spécialité du Certificat de Qualification Professionnelle ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – une seule réponse possible.*

- 1) CQP Carrossier peintre / CQP Peintre confirmé
- 2) CQP Technicien Electronicien Electricien Auto / Technicien expert après-vente auto
- 3) CQP Démonteur automobile
- 4) CQP Technicien service rapide / opérateur service rapide / opérateur spécialiste service rapide
- 5) CQP Réceptionnaire après-vente
- 6) CQP Conseiller Commercial Automobile ou « Attaché Commercial Automobile » ou « Vendeur Automobile Confirmé » ou vendeur automobile
- 7) CQP Conseiller Technique cycle / Mécanicien Cycles
- 8) CQP Réparateur spécialiste motorcycle / Technicien confirmé motorcycle
- 9) CQP Vendeur en pièces de rechange et accessoires / Magasinier vendeur confirmé en PRA
- 10) CQP Contrôleur Technique
- 11) CQP Opérateur maintenance pneumatique / technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels
- 12) CQP mécanicien spécialiste auto
- 13) *Ne pas suggérer* : Autre CQP, EN CLAIR :
- 14) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

Q201. En quelle année de formation est cette personne ?

- 1) 1^{ère} année
- 2) 2^{ème} année

Q202. Quel âge a-t-elle ?

Ans

Q203. Quel est le sexe de la personne recrutée ?

- 1) Homme
- 2) Femme

Q204. Diriez-vous de votre salarié en contrat de professionnalisation...

- 1) Qu'il dispose de connaissances en adéquation à son niveau scolaire
- 2) Qu'il dispose de connaissances inférieures à son niveau scolaire
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q205. A l'issue de son contrat, pensez-vous...

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – une seule réponse possible*

- 1) Reconduire un nouveau contrat en apprentissage avec cette personne → ALLER EN Q207
- 2) L'embaucher en CDI ou CDD à l'issue du contrat en cours → ALLER EN Q207
- 3) Ne pas l'embaucher car il ne vous convient pas → CONTINUER
- 4) Ne pas l'embaucher car vous n'avez pas suffisamment d'activité pour lui → CONTINUER
- 5) Autre, EN CLAIR : → CONTINUER
- 6) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas encore → CONTINUER

Q206. Recommanderiez-vous cet employé à un autre professionnel ?

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

7. Pratiques RH

Nous allons maintenant aborder les pratiques RH de votre établissement.

Q207. Combien de candidatures spontanées recevez-vous par an dans votre établissement ?

- 1) Aucune
- 2) Moins d'une dizaine
- 3) Plusieurs dizaines
- 4) Plusieurs centaines
- 5) *Ne pas suggérer* : Ne Sait Pas

Q208. Avez-vous recours à l'intérim ?

- 1) Oui, occasionnellement
- 2) Oui, régulièrement
- 3) Non, jamais

Q209. Avez-vous recours à de l'emploi saisonnier ?

- 1) Oui, occasionnellement
- 2) Oui, régulièrement
- 3) Non, jamais

Q210. Avez-vous eu des salariés qui ont quitté votre établissement en 2017, que ce soit des départs en retraite, des licenciements, des démissions, des fins de CDD, des fins de missions d'intérim, des décès ou des départs pour tout autre motif de fin de contrat ?

► *Consigne enquêteur : On ne prend pas en compte les apprentis ni les contrats de professionnalisation*

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne Sait Pas

→ ALLER EN Q212

→ ALLER EN Q212

Q211. Combien avez-vous eu de... ?

► *Consigne enquêteur : Si aucun, coder 0*

Départs en retraite	
Licenciements économiques	
Ruptures conventionnelles	
Autres licenciements	
Démissions	
Fin de contrat / Fin de CDD / Fin de mission d'intérim	
Fin de période d'essai / Licenciements pendant la période d'essai	
Décès	
Autres, précisez :	

Q212. Rencontrez-vous des difficultés de fidélisation de vos collaborateurs ?

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne Sait Pas

→ CONTINUER

→ ALLER EN Q214

→ ALLER EN Q214

Q213. Sur quel(s) poste(s) ?

► *Consigne enquêteur : Noter en clair les intitulés exacts des postes, utiliser un séparateur entre chaque intitulé.*

.....
.....
.....

Q214. Avez-vous un ou des salariés de votre établissement qui vont partir en retraite d'ici à 3 ans ?

- | | |
|---|-----------------|
| 1) Oui, un. | → CONTINUER |
| 2) Oui, deux | → ALLER EN Q216 |
| 3) Oui, trois et plus | → ALLER EN Q216 |
| 4) Non | → ALLER EN Q219 |
| 5) <i>Ne pas suggérer</i> : Ne Sait Pas | → ALLER EN Q219 |

Q215. Concernant ce salarié, comment est géré son départ à la retraite ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Plusieurs réponses possibles*

- 1) Vous envisagez de ne pas le remplacer
- 2) Les actions ne sont pas bien définies à ce jour
- 3) Par de la mobilité interne
- 4) Par le recrutement de contrat d'alternance
- 5) Par un recrutement externe le moment venu
- 6) Par un transfert des compétences sur un ou plusieurs collaborateurs
- 7) Autre, EN CLAIR :
- 8) *Ne pas suggérer* : Ne Sait Pas

A tous à ce stade → Q219

Q216. Concernant le premier à partir en retraite comment est géré son départ ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Plusieurs réponses possibles*

- 1) Vous envisagez de ne pas le remplacer
- 2) Les actions ne sont pas bien définies à ce jour
- 3) Par de la mobilité interne
- 4) Par le recrutement de contrat d'alternance
- 5) Par un recrutement externe le moment venu
- 6) Par un transfert des compétences sur un ou plusieurs collaborateurs
- 7) Autre, EN CLAIR :
- 8) *Ne pas suggérer* : Ne Sait Pas

Q217. Concernant le second salarié qui partira en retraite, comment est géré son départ ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Plusieurs réponses possibles*

- 1) Vous envisagez de ne pas le remplacer
- 2) Les actions ne sont pas bien définies à ce jour
- 3) Par de la mobilité interne
- 4) Par le recrutement de contrat d'alternance
- 5) Par un recrutement externe le moment venu

- 6) Par un transfert des compétences sur un ou plusieurs collaborateurs
- 7) Autre, EN CLAIR :
- 8) *Ne pas suggérer* : Ne Sait Pas

Si Q 214 = 2 → Q219
Si Q 214 = 3 → CONTINUER

Q218. Concernant le troisième salarié qui partira en retraite, comment est géré son départ ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Plusieurs réponses possibles*

- 1) Vous envisagez de ne pas le remplacer
- 2) Les actions ne sont pas bien définies à ce jour
- 3) Par de la mobilité interne
- 4) Par le recrutement de contrat d’alternance
- 5) Par un recrutement externe le moment venu
- 6) Par un transfert des compétences sur un ou plusieurs collaborateurs
- 7) Autre, EN CLAIR :
- 8) *Ne pas suggérer* : Ne Sait Pas

Q219. Connaissez-vous le dispositif Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences ?

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne Sait Pas

Q220. Avez-vous mis en place une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ?

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne Sait Pas

Q221. Des entretiens de fin d’année sont-ils réalisés auprès de vos collaborateurs ?

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne Sait Pas

Q222. Enfin, pensez-vous dans les six mois à venir...

- 1) Augmenter vos effectifs salariés
- 2) Stabiliser vos effectifs salariés
- 3) Réduire vos effectifs salariés
- 4) *Ne pas suggérer* : Ne se prononce pas

8. Questions Annexes PIA

Filtre statut : Pour Q11 < 9 (Concessions, filiales, agents, mécaniciens, carrossiers, centres auto)
 Sinon (Q11>8)

→ CONTINUER

→ ALLER EN Q250

Nous allons maintenant vous poser quelques questions complémentaires au sujet de la digitalisation de vos activités.

Q223. Est-ce que votre entreprise dispose d'un site internet ?

- | | |
|---|-----------------|
| 1) Oui | → CONTINUER |
| 2) Non | → ALLER EN Q226 |
| 3) <i>Ne pas suggérer</i> : Ne sait pas | → ALLER EN Q226 |

Q224. Quelle utilisation faites-vous de votre site internet ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Plusieurs réponses possibles*

- | | |
|--|-----------------|
| 1) Mise en ligne d'offres d'emploi | → ALLER EN Q226 |
| 2) Diffusion d'annonces VO | → ALLER EN Q226 |
| 3) Propositions commerciales ou événementielles | → ALLER EN Q226 |
| 4) Informations pratiques | → ALLER EN Q226 |
| 5) Prise de rendez-vous clients | → CONTINUER |
| 6) Devis clients en ligne sur des opérations après-vente | → CONTINUER |
| 7) Autre, EN CLAIR : | → ALLER EN Q226 |
| 8) <i>Ne pas suggérer</i> : Ne sait pas | → ALLER EN Q226 |

Q225. Qui s'occupe de la prise de rendez-vous et/ou des devis en ligne ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Plusieurs réponses possibles*

- | | |
|---|--|
| 1) Le chef d'entreprise | |
| 2) Le réceptionnaire | |
| 3) Le chef d'atelier | |
| 4) Un assistant après-vente | |
| 5) N'importe quelle personne de l'atelier | |
| 6) Un vendeur | |
| 7) Autre, EN CLAIR : | |
| 8) <i>Ne pas suggérer</i> : Ne sait pas | |

Q226. Votre entreprise elle-t-elle présente sur les réseaux sociaux ?

- | | |
|--------|-----------------|
| 1) Oui | → CONTINUER |
| 2) Non | → ALLER EN Q228 |

3) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Version de travail
→ ALLER EN Q228

Q227. Qui s'occupe de l'animation des réseaux sociaux ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Plusieurs réponses possibles*

- 1) Le chef d'entreprise
- 2) Un vendeur dédié
- 3) N'importe quel vendeur
- 4) Un assistant commercial
- 5) Un assistant après-vente
- 6) Le chef d'atelier
- 7) Le chef de vente
- 8) Un web Master / community manager
- 9) Autre, EN CLAIR :
- 10) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q228. Avez-vous un CRM / outil de gestion du fichier clients ?

- 1) Oui → CONTINUER
- 2) Non → FILTRE APRES Q230
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas → FILTRE APRES Q230

Q229. L'utilisez-vous ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Plusieurs réponses possibles*

- 1) Oui pour relancer la clientèle potentielle d'acheteurs de véhicules neufs
- 2) Oui pour relancer la clientèle potentielle concernant les garanties ou extensions de garantie
- 3) Oui pour relancer la clientèle potentielle d'acheteurs de véhicules d'occasion
- 4) Oui pour relancer la clientèle potentielle pour l'entretien et la maintenance
- 5) Oui pour effectuer du suivi statistique
- 6) Non
- 7) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Si Q11 = 1 (concessions) et Q229 <6
Sinon

→ CONTINUER
→ FILTRE APRES Q230

Q230. Le ou lesquels utilisez-vous ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Plusieurs réponses possibles*

- 1) CRM d'un constructeur
- 2) CRM de votre groupe de distribution automobile

- 3) CRM interne à la concession ou à l'entreprise
- 4) *Ne pas suggérer* : Autre, EN CLAIR :
- 5) *Ne pas suggérer* : *Ne sait pas*

Si Q11 = 1 ou 2 (concessions ou filiales)

→ CONTINUER

Sinon

→ FILTRE APRES Q234

Q231. Est-ce que vous recevez des leads (contacts internet) pour l'achat de véhicule via votre site internet ou via un site constructeur ?

- 1) Oui → CONTINUER
- 2) Non → ALLER EN Q234
- 3) *Ne pas suggérer* : *Ne sait pas* → ALLER EN Q234

Q232. Quel usage en faites-vous ?

► *Consigne enquêteur* : Lire la liste des réponses possibles – Une seule réponse possible

- 1) Pour l'instant, aucun car nous n'avons pas le temps de les traiter → ALLER EN Q234
- 2) Nous recontactons systématiquement les contacts internet → CONTINUER
- 3) Nous recontactons occasionnellement les contacts internet → CONTINUER
- 4) *Ne pas suggérer* : *Ne sait pas* → ALLER EN Q234

Q233. Qui s'occupe de cette activité ?

► *Consigne enquêteur* : Lire la liste des réponses possibles – Plusieurs réponses possibles

- 1) Des téléopérateurs employés par votre entreprise / groupe
- 2) Des vendeurs
- 3) Autre, EN CLAIR :
- 4) *Ne pas suggérer* : *Ne sait pas*

Q234. Combien de vendeurs employez-vous ?

- 1) Nombre de Vendeurs polyvalents (particuliers et sociétés à la fois) :
- 2) Nombre de Vendeurs polyvalents particuliers (VN et VO à la fois) :
- 3) Nombre de Vendeurs exclusivement VN particuliers :
- 4) Nombre de Vendeurs exclusivement VO :
- 5) Nombre de Vendeurs exclusivement Sociétés :

Si 2 < Q11 < 8 (S'il s'agit d'un Agent, MRA, Carrossier)

→ CONTINUER

Sinon

→ FILTRE APRES Q236

Q235. Combien de vendeurs employez-vous ? (Postes dédiés)

--	--	--

 Vendeurs dédiés

 Ne pas suggérer : Ne sait pas
Q236. En plus de ces personnes, combien de personnes *non dédiées* à la vente, pratiquent cette activité ?

--	--	--

 Vendeurs non dédiés

 Ne pas suggérer : Ne sait pas

Si Q11 < 8 (S'il s'agit d'une Concession, Filiale, Agent, MRA, Carrossier) → CONTINUER
Sinon → ALLER EN Q240

Q237. Par quels canaux diffusez-vous vos annonces VO (plusieurs réponses possibles) :

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Plusieurs réponses possibles*

- | | |
|---|-----------------|
| 1) Le Bon Coin | → CONTINUER |
| 2) La Centrale | → CONTINUER |
| 3) La presse locale ou spécialisée | → ALLER EN Q240 |
| 4) Le site de l'entreprise ou du groupe | → CONTINUER |
| 5) Le site d'un constructeur | → ALLER EN Q240 |
| 6) Les réseaux Sociaux | → CONTINUER |
| 7) Un prestataire | → CONTINUER |
| 8) Autre, EN CLAIR : | → ALLER EN Q240 |
| 9) Ne pas suggérer : Aucun | → ALLER EN Q240 |

Q238. Qui s'occupe des mises en ligne des annonces sur internet ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Plusieurs réponses possibles*

- 1) Un vendeur VO dédié internet
- 2) N'importe quel vendeur
- 3) Une assistante commerciale
- 4) Un chef de vente
- 5) Un web Master
- 6) Autre, EN CLAIR :
- 7) Ne pas suggérer : Ne sait pas

Q239. Qui s'occupe de la gestion quotidienne des annonces (mise en avant, suppression, ...) ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Plusieurs réponses possibles*

- 1) Un vendeur VO dédié internet
- 2) N'importe quel vendeur
- 3) Un assistant commercial
- 4) Un chef de vente
- 5) Un web Master
- 6) Autre, EN CLAIR :
- 7) *Ne pas suggérer : Ne sait pas*

Maintenant, nous allons parler de la réception atelier :

Q240. Est-ce que vos clients sont recontactés avant une révision (par téléphone, sms ou mail...) ?

- | | |
|---|-----------------|
| 1) Non | → ALLER EN Q242 |
| 2) Oui, occasionnellement | → CONTINUER |
| 3) Oui, systématiquement | → CONTINUER |
| 4) <i>Ne pas suggérer : Ne sait pas</i> | → ALLER EN Q242 |

Q241. Cette relance est-elle :

- 1) Faite par vous-même ou par une personne de l'établissement
- 2) Automatisée
- 3) *Ne pas suggérer : Ne sait pas*

Q242. Pour la réception atelier, êtes-vous équipés :

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Plusieurs réponses possibles*

- | | |
|---------------------------------|-----------------|
| 1) D'une tablette | → CONTINUER |
| 2) D'un ordinateur | → ALLER EN Q245 |
| 3) D'un PDA (Assistant tactile) | → ALLER EN Q245 |
| 4) Aucun outil informatisé | → ALLER EN Q245 |
| 5) Autre, EN CLAIR : | → ALLER EN Q245 |

Q243. Que vous apporte la tablette ?

► *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Plusieurs réponses possibles*

► *Alterner l'ordre des items*

- 1) Ça donne de la transparence vis-à-vis du client

- 2) Ça fluidifie la relation client
- 3) Ça automatise l'ordre de réparation
- 4) Ça vous permet de développer les ventes additionnelles
- 5) Ça optimise la commande de pièce
- 6) Ça optimise la gestion du planning de l'atelier
- 7) Ça vous apporte des complications et difficultés plus que des avantages
- 8) Autre, EN CLAIR :
- 9) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q244. Toujours en matière de SAV, un tour de véhicule, avec la tablette est-il réalisé en présence du client ?

- 1) Oui, toujours
- 2) Oui, occasionnellement
- 3) Non
- 4) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q245. Dans le cadre de la réparation, des photos ou vidéos sont-elles envoyées au client ?

- 1) Oui, toujours
- 2) Oui, occasionnellement
- 3) Non
- 4) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q246. Est-ce que vous disposez aujourd'hui d'informations envoyées à distance par des véhicules connectés ?

- *Consigne enquêteur : Lire la liste des réponses possibles – Plusieurs réponses possibles*

- 1) Oui, je reçois des informations qui permettent la mise en œuvre d'une maintenance préventive → CONTINUER
- 2) Oui, je reçois des alertes en cas de défaillance de certains véhicules → CONTINUER
- 3) Non, je ne reçois aucune information à distance → ALLER EN Q248
- 4) Autre : EN CLAIR : → CONTINUER
- 5) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas → ALLER EN Q248

Q247. Quel usage en faites-vous ?

- *Consigne enquêteur : Noter en clair :*

.....

Q248. Est-ce que vous envisagez de développer cette activité ?

- 1) Oui d'ici 1 an
- 2) Oui d'ici 3 ans
- 3) Oui mais je ne sais pas dans combien de temps
- 4) Non
- 5) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

9. Questions finales

Si Q11 = 1 ou 2 (concessions ou filiales)

Sinon

→ CONTINUER

→ ALLER EN Q250

Q249. Quelle(s) marque(s) distribuez-vous ?

- *Consigne enquêteur : Ne pas lire la liste des réponses possibles – Plusieurs réponses possibles*

Auto : [Pour Q10 = 1 ou 2]

- | | | |
|---------------|----------------|----------------|
| 1) Citroën | 15) Hyundai | 29) Nissan |
| 2) Peugeot | 16) Infiniti | 30) Opel |
| 3) DS | 17) Jaguar | 31) Porsche |
| 4) Renault | 18) Jeep | 32) Seat |
| 5) Dacia | 19) Kia | 33) Skoda |
| 6) Alfa Roméo | 20) Lancia | 34) Smart |
| 7) Audi | 21) Land | 35) Ssangyong |
| 8) BMW | 22) Rover | 36) Subaru |
| 9) Bolloré | 23) Lexus | 37) Suzuki |
| 10) Chevrolet | 24) Maserati | 38) Tesla |
| 11) Ferrari | 25) Mazda | 39) Toyota |
| 12) Fiat | 26) Mercedes | 40) Volkswagen |
| 13) Ford | 27) Mini | 41) Volvo |
| 14) Honda | 28) Mitsubishi | 42) Autres |

Moto : [Pour Q10 = 5]

Version de travail

- 43) Aprilia
- 44) Benelli
- 45) BMW
- 46) Ducati
- 47) Harley-
Davidson
- 48) Husqvarna
- 49) Honda
- 50) Kawasaki
- 51) KTM
- 52) Moto Guzzi
- 53) MV Agusta
- 54) Suzuki
- 55) Triumph
- 56) Yamaha
- 57) Ural

Camion : [Pour Q10 = 4]

- 58) Renault Trucks
- 59) Volvo
- 60) DAF
- 61) Mercedes
- 62) Iveco
- 63) MAN
- 64) Scania

Nous arrivons bientôt à la fin du questionnaire, il ne nous reste que quelques questions de signalétique.

Q250. Votre entreprise appartient-elle à un groupe d'entreprises ou à une holding ?

- 1) Oui
- 2) Non
- 3) *Ne pas suggérer* : Ne sait pas

Q251. Combien y-a-t-il d'établissements au sein de votre entreprise ?

Établissements

- ▶ *Consigne enquêteur : On parle bien de l'ENTREPRISE et non pas du groupe*

Si 1 seul établissement (Q251 = 1)

Si plusieurs établissements (Q251 > 1)

→ ALLER EN Q253

→ CONTINUER

Q252. Quel est actuellement l'effectif salarié total de votre entreprise, tous établissements confondus ?

- ▶ *Consigne enquêteur – relance éventuelle : Il faut tenir compte des CDI et des CDD, des temps pleins et des temps partiels.*
- ▶ *Il ne faut pas comptabiliser les apprentis, les jeunes en contrats de professionnalisation et les stagiaires MAIS il faut par contre intégrer les intérimaires dans l'effectif.*

Salariés

Q253. Pour votre établissement, nous avons les coordonnées postales suivantes : [adresse fichier]. Ces données sont-elles exactes ?

- 1) Oui
- 2) Non

→ ALLER EN Q255
→ CONTINUER

Q254. Pouvez-vous me redonner votre adresse exacte ?

Nom établissement :
Adresse 1 :
Adresse 2 :
Boite postale :
Code Postal :
Ville :
Cedex :

Q255. Et nous avons le code NAF [Code NAF Fichier] pour votre établissement. Est-ce correct ?

- 1) Oui
- 2) Non – *noter en clair le code NAF exact :*

Q256. Souhaiteriez-vous recevoir une note de synthèse présentant les principaux résultats de cette étude ?

- 1) Oui
- 2) Non

Nous vous remercions de votre accueil et du temps que vous avez bien voulu nous consacrer. Je vous souhaite une bonne fin de journée

**CONSIGNE CATI : INTEGRER LES INFORMATIONS
FICHER SUR LES ETABLISSEMENTS**