DOSSIER DE PRESSE

14 février 2012

LE CAMION : UN SECTEUR EN EVOLUTION, DES METIERS D'AVENIR

LES EVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

LA VENTE

L'APRES-VENTE ET LES SERVICES

LES CONDITIONS DE TRAVAIL

LA FORMATION

LES PERSPECTIVES D'EMPLOI ET D'EVOLUTION

VEHICULES SPECIFIQUES, COMPETENCES PARTICULIERES

Contact presse : Marie-Joëlle Depardieu depardieumj@anfa-auto.fr 01 41 14 13 41

LES EVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

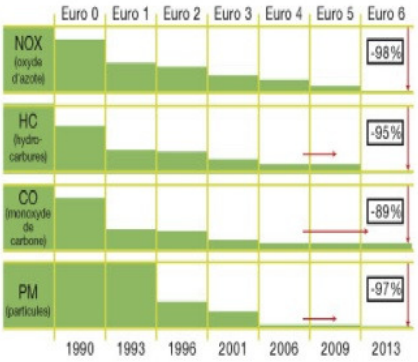
Avec les normes de sécurité, d'environnement, et l'assistance à la conduite, l'électronique a progressivement pris le pas sur la mécanique. Le camion est ainsi devenu un bien de haute technologie.

Les technologies développées ces dernières années s'appuient sur l'informatisation des systèmes, la multiplication des boîtiers électroniques communicant entre eux et le développement du multiplexage, technique consistant à faire passer plusieurs informations à travers un seul support de transmission.

Ces nouvelles technologies ont permis de :

- maîtriser la pollution et les gaz à effets de serre (depuis 1990, la quantité de CO2 nécessaire pour le transport par la route d'une tonne de marchandises sur un kilomètre a baissé de 24 %)
- améliorer le rendement des moteurs (depuis 1990, la puissance moyenne des moteurs a augmenté de 50 %)
- diminuer la consommation de carburant (sur trente ans, les besoins en carburant ont régressé de 40 %)
- augmenter la durée de vie des véhicules (les moteurs actuels atteignent couramment 1.000.000 kilomètres, sans réfection du moteur, contre 500.000 kilomètres il y a 20 ans).

Les exigences européennes anti-pollution et les attentes des clients en matière de sécurité ont favorisé le développement de ces technologies. Ainsi, depuis 1990, l'Union européenne a mis en place des normes Euro, visant à réduire les émissions de polluants. En France, les émissions de polluants ont dès lors baissé de près de 80% en 20 ans, alors que la circulation a augmenté de plus de 50%.



La norme Euro VI, dont l'application est prévue sur tous les nouveaux véhicules industriels lourds et autobus immatriculés à partir du 1er janvier 2014, marquera une étape importante. Grâce à cette norme, les véhicules n'émettront quasiment plus de gaz polluants.

Pour respecter les réductions d'émission de polluants imposées par cette norme, les constructeurs doivent donc réaliser un bond technologique lors de la conception industrielle, en amont.

En aval, cela entraine une augmentation des compétences en matière de maintenance et de réparation de ces équipements. Ceci requiert un bon niveau de connaissance en électricité et en informatique, une maîtrise des systèmes et de leur fonctionnement, une utilisation des outils de diagnostic et un accès aux codes nécessaires pour le reparamétrage.

.

LA VENTE

Etre vendeur de camion c'est être un véritable ingénieur commercial doublé d'un expert en technologie du véhicule industriel, pour offrir les meilleurs conseils de vente.

Le vendeur en véhicules industriels traite avec des clients très différents les uns des autres : grandes entreprises de travaux publics, petits artisans, collectivités locales, entreprises de transports. Il doit donc à chaque fois s'adapter aux demandes d'une clientèle professionnelle exigeante. Par ailleurs, au delà de la simple vente d'un camion, le commercial propose un pack de services complet pour l'usage du véhicule.

La vente de poids lourds fait appel à trois domaines de compétences :

- Le commerce : cela comprend la négociation tarifaire, la relation clientèle, la vente de prestations de services complémentaires (extension de garantie, contrat de maintenance, assistance, plan de financement, reprise des véhicules d'occasion...) ;

- La technique : cela implique l'évaluation du besoin du client en fonction de son métier, mais également du tonnage et du volume transporté. Cela comprend également la définition de la carrosserie adaptée et de la chaine cinématique ;

- La réglementation : le vendeur se doit de vérifier que le produit défini respecte la législation en vigueur, en matière de sécurité routière, d'équipements, de transport, en lien avec la législation du produit spécifique transporté.

En fonction de la taille et de la stratégie de l'entreprise, ces trois domaines de compétences peuvent être mis en œuvre par une même personne ou par trois personnes différentes.

Dans le domaine de la vente, des perspectives de carrières sont possibles. Ainsi, avec l'expérience des années, la motivation et les compétences appropriées, le vendeur de camion peut évoluer vers des postes de direction et gérer une équipe de vendeurs, en devenant par exemple chef des ventes, directeur commercial, responsable d'un point de vente, et même à terme, directeur d'une concession !

L'APRES-VENTE ET LES SERVICES

Les entreprises de la distribution et de la réparation de poids lourds sont confrontées à une clientèle d'entreprises exigeantes en termes de qualité et de rapidité du service.

Le coût d'immobilisation d'un camion pour son entretien ou sa réparation est très élevé, sans compter les frais liés au retard de livraison de la marchandise. L'immobilisation d'un véhicule doit donc être de courte durée et cela implique une disponibilité et une efficacité maximales des intervenants, et particulièrement des spécialistes du diagnostic-réparation.

Le service après-vente prend ainsi de plus en plus d'importance et est logiquement devenu un élément primordial de la fidélisation de la clientèle.

Le concept global de « One Stop Shopping » consiste à réduire le temps d'immobilisation du véhicule et à proposer, sur un même lieu, tous les services « autour » du poids lourds.
Il est donc proposé au client qui entre dans l'atelier une prise en charge de l'entretien, la préparation et le passage au contrôle technique, la vente de carburant, le lavage, mais aussi le pneumatique, la pose de certains équipements, le contrôlographe.
Certaines activités sont réalisées par l'entreprise elle-même, d'autres sous-traitées auprès de professionnels spécialistes.

Aujourd'hui, le commercial après-vente a pour principales missions de :

- visiter les clients pour leur proposer de la vente d'équipements, de l'entretien et de la maintenance
- mettre en place une stratégie commerciale sur son secteur, avec généralement l'appui du constructeur ;
- développer des activités promotionnelles ;
- prospecter pour gagner des parts de marché.

Cette évolution structurelle des activités concerne aussi l'activité magasinage, puisqu'on demande aux magasiniers de ne pas seulement procéder à de la gestion de stocks mais de développer cette activité par la mise en place de prestations commerciales qui impliquent notamment :

- la mise en place et le développement d'opérations marketing,
- le développement de la relation clientèle en s'assurant de la satisfaction clientèle (respect des délais de livraison, information clientèle de retards éventuels, des promotions...).

Les réparateurs de camions sont ainsi devenus de véritables « industriels de la maintenance ».

LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Les conditions de travail ont considérablement évolué : un camion en 2010 ne se répare plus du tout de la même manière qu'il y a 30 ans. Le travail exige plus de concentration que de manutention...

L'évolution technologique, en procédant à une « dépollution » des camions, a également contribué à « dépolluer » les ateliers, ce qui procure de meilleures conditions de travail avec moins de fumée et moins de salissures.

Les ateliers sont chauffés et de nombreux équipements ont été mis au point pour aider à la manutention de pièces lourdes et volumineuses.

Les mécaniciens et techniciens disposent de protections individuelles : gants, chaussures de sécurité, combinaisons, lunettes, bouchons pour les oreilles…

Dans le secteur du poids lourd, la formation continue est fréquente et organisée par les constructeurs qui disposent de leur propre dispositif. Au fur et à mesure de l'arrivée de nouvelles technologies, de nouvelles réglementations, des stages d'adaptation sont organisés.

Compte tenu de la modernisation du secteur, les réseaux de distribution et de réparation de poids lourds tendent à améliorer leurs pratiques de gestion des ressources humaines, en vue d'adapter les compétences des salariés et de fidéliser la main-d'œuvre.

Le souci de « garder » les collaborateurs, dans un contexte de forte pression économique et de pénurie de main-d'œuvre, a contribué depuis les années récentes à concevoir et développer de nouvelles pratiques de gestion des ressources humaines.

A cet effet, de nouveaux outils de GRH, de type entretien individuel de fin d'année, évaluation des besoins en formation, évaluation et amélioration des conditions de travail..., ont été mis en place dans les entreprises.

LA FORMATION

De nombreuses formations, des enseignants dynamiques, des établissements attractifs et bien équipés, prêts à accueillir les jeunes.

Du CAP au diplôme d'Ingénieur, de nombreuses formations existent sur tout le territoire.

(1) CQP : Certificat de Qualification Professionnelle
(2) MC : Mention complémentaire

Les formations sont de plus en plus pointues. En effet, le développement constant des nouvelles technologies rend les métiers du véhicule industriel plus techniques qu'auparavant et les niveaux de qualification requis sont de plus en plus élevés. Les formations s'adaptent donc elles aussi en proposant des programmes axés sur la haute technologie et le management.

Formation initiale et d'insertion professionnelle :
CAP MVA B - Maintenance des véhicules automobiles, option véhicules industriels
Bac Pro MVA B - Maintenance des véhicules automobiles, option véhicules industriels
MC MSEA B - Maintenance des systèmes embarqués de l'automobile dominante véhicules industriels
BTS AVA B - Après-vente automobile, option véhicules industriels
CQP TCVUI - Technicien confirmé véhicules utilitaires et industriels
14 CQP spécifiques au véhicule industriel sont accessibles par la VAE

A la rentrée 2011, 4856 jeunes étaient en formation dans le secteur du véhicule industriel (contre 4759 en en 2010)**, dont 2055 en alternance.**
Le Bac pro, préparé par 72% des jeunes de la filière poids lourd (contre 24% en 2007), **est devenu le diplôme principal.**
Les effectifs en BTS continuent leur progression (401 jeunes en 2010 contre 273 en 2004).

Tous les constructeurs proposent par la suite des programmes de formation continue pour tenir compte de l'accélération du développement technologique (informatique, électrique, électronique), du cadrage règlementaire de la profession (multiplication des agréments nécessaires à l'exercice de l'activité), des besoins de faire évoluer les métiers vers plus de commercialisation des services.

Du point de vue de leur scolarité, les apprentis de la filière VI apparaissent, (*selon l'enquête Attractivité des métiers – ANFA Observatoire, 2007 – 2008)* globalement satisfaits de leur formation en entreprise où ils se sentent bien accompagnés (67% contre 65% pour l'ensemble de la population) et ont une très bonne image de leur métier (95 % contre 91% pour l'ensemble de la population) qu'ils décrivent en termes de passion, de précision et de réflexion. La satisfaction qu'ils éprouvent, arrivés au terme de leur formation, alors que nombre d'entre eux y étaient orientés par défaut, témoignent des fortes capacités d'intégration des entreprises du secteur. Ces apprentis sont d'ailleurs plus nombreux que les autres à vouloir rester travailler dans l'entreprise qui les a formés (50 % contre 42% pour l'ensemble de la population).

LES PERSPECTIVES D'EMPLOI ET D'EVOLUTION

Les perspectives d'emploi sont nombreuses dans le secteur du poids lourd, qui offre des rémunérations attractives.

Malgré la crise sévère qui touche le secteur du camion depuis 2009, les entreprises ont continué à embaucher pour pallier les nombreux départs à la retraite et pour répondre aux besoins grandissants dans les activités de services.

C'est ainsi qu'en 2009 :

- plus de la moitié des entreprises du secteur ont recruté,
- 69 % des recrutements concernaient des postes de mécaniciens ou de techniciens.

Le contexte économique est certes actuellement difficile mais les professionnels souhaitent dès aujourd'hui anticiper les futurs besoins en recrutement. Or, l'accueil en apprentissage dès cette année, apportera du personnel qualifié seulement dans 3 ou 4 ans, durée qui correspond à la formation d'un bac professionnel ou d'un BTS.

Dans les prochaines années, le secteur du véhicule industriel va avoir besoin de jeunes collaborateurs et collaboratrices motivés et qualifiés pour accompagner son développement.

De nombreux postes sont dès à présent à pourvoir dans les domaines du diagnostic, de la maintenance, du magasinage, du management…

Par ailleurs, il existe de réelles perspectives d'évolution. En effet, les garages de poids lourds sont devenus de véritables **groupes de distribution** qui offrent des possibilités de **mobilité interne**. Des évolutions sont ainsi possibles tant au niveau hiérarchique que transversal. Elles concernent les fonctions internes du groupe (coordination des ressources humaines et de la formation) et les fonctions externes (coordination du commerce, de la prospection). Par ailleurs, au-delà de la vente et de la réparation, les groupes de distribution de camions effectuent de nombreuses autres activités de services aux clients (location, assistance). Ces activités de services offrent des perspectives variées et attractives pour les jeunes.

Pour rappel, les jeunes formés dans la filière poids lourd rencontrent une meilleure employabilité à la fin de leur formation, puisque **76 % des jeunes de cette filière trouvent un emploi 7 mois après leur formation**, contre 64 % pour l'ensemble de la filière automobile *(source Observatoire de l'ANFA).*

DES VEHICULES SPECIFIQUES, DES COMPETENCES PARTICULIERES

Au-delà du tracteur routier, l'univers du camion, c'est une infinité de véhicules liés aux services publics (voirie, secours), à la construction, et au transport de voyageurs…

S'ils partagent leurs motorisations avec les camions, les cars et les bus nécessitent des compétences commerciales et après-vente spécifiques.

- Commercial : les notions techniques de charge utile, de couple-moteur ou de rapports de boîte de vitesses ont moins d'importance que le design, les associations de couleurs (entre sièges, pavillon, parois latérales et rideaux), les découpes de peinture extérieures personnalisées, les nombreuses options d'aménagement intérieur selon l'exploitation (implantations places assises/debout, espaces pour personnes à mobilité réduite, écrans vidéo, toilettes, réfrigérateur, etc.).

- Après-vente : une organisation après-vente spécialisée est requise car les transports collectifs de personnes possèdent de nombreux équipements particuliers : boîte de vitesses automatique (autobus), multiplexage, portes à ouverture et fermeture automatiques, à fonctionnement pneumatique ou électrique, suspensions intégralement pneumatiques, air conditionné conducteur et passagers, installation audio-vidéo sophistiquée, Wifi, rampes d'accès pour passagers handicapés, girouettes électroniques d'affichage de destinations, éthylotest pour les cars scolaires, etc.

L'accueil dans le réseau est aussi spécifique pour les raisons suivantes :

- La clientèle « voyageur » est différente de la clientèle « marchandises ». Le guichet est progressivement remplacé par un véritable bureau d'accueil, plus convivial,
- Une attention particulière est portée au confort des véhicules. La propreté des sièges, des planchers ou des moquettes est essentielle,
- Le gabarit imposant nécessite un accès aisé pour faciliter les manœuvres et éviter les risques d'accrochage (à noter qu'un car à 3 essieux fait 13,80 m de long, un bus articulé 18 m).

Le savoir-faire des techniciens d'atelier ne se limite pas à la mécanique mais il s'étend à l'électricité et à l'électronique pour intervenir sur des équipements qui, s'ils tombent en panne, imposent l'immobilisation du véhicule : il est en effet impensable de laisser partir un autocar avec une climatisation ou un système audio-vidéo défaillant. Par ailleurs, la réfection de sellerie impose une compétence particulière. Enfin, les fosses et cabine de peinture doivent prendre en compte les grandes dimensions des véhicules.

Les prestations de services aux clients sont nombreuses et comprennent notamment le convoyage pour présenter le car ou le bus au contrôle technique (tous les 6 mois pour les transports collectifs de personnes).

L'Association Nationale pour la Formation Automobile (ANFA), est l'outil d'application de la politique de la Branche des Services de l'automobile. Les services de l'automobile représentent l'ensemble des activités engendrées pendant la durée de vie de l'automobile, de sa sortie d'usine à sa déconstruction et son recyclage. Ce sont aussi les activités liées au véhicule industriel, au cycle et à la moto.

Mandatée par les partenaires sociaux, l'ANFA, relayée par ses 11 délégations régionales, met en œuvre et décline une stratégie de formation centrée sur le renouvellement de la population professionnelle et l'adaptation permanente des personnels en activité. L'ANFA rassemble les moyens financiers et techniques pour répondre aux besoins en formation des entreprises et de la population professionnelle du secteur.

Placée sous la tutelle du Ministère de l'Education Nationale et du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, l'ANFA est également liée par diverses conventions au Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé ainsi qu'au Ministère en charge de l'Apprentissage et de la Formation professionnelle.

Chiffres clés

103 389 entreprises dont 96% de TPE et 416 436 salariés

En 2011, avec **un budget de près de 170 millions d'euros**, l'ANFA a :
- financé la formation professionnelle de **100 000 salariés**
- pris en charge près de **3 400 contrats de professionnalisation**

Par ailleurs, l'ANFA s'investit particulièrement pour le développement de l'apprentissage et :
- participe à l'équipement et au fonctionnement d'environ **400 établissements** (30 millions d'euros par an)
- participe à la **formation de 1 300 Tuteurs et Maîtres d'apprentissage**
- organise et finance le **perfectionnement de plus de 2 200 formateurs et enseignants** de CFA et de Lycées Professionnels
- apporte son concours financier et pédagogique à la **formation de 61 000 jeunes dont 25 000 apprentis**
- informe plus de **500 000 jeunes** sur les métiers de l'automobile

L'ANFA anime aussi un réseau de 42 CFA pilotes, pour lesquels elle appuie la création des postes de Référents sociaux, destinés à accompagner les apprentis sur le plan social, ainsi que des postes de Développeurs, visant à renforcer la fonction conseil auprès des entreprises.
Elle participe à la création et à l'actualisation de 14 diplômes d'Etat, 8 Titres professionnels et 70 Certificats de Qualification Professionnelle.

L'ANFA anime 3 sites internet :
www.anfa-auto.fr destiné aux institutionnels, entreprises, salariés et organismes de formation
www.metiersdelauto.com destiné aux jeunes et aux enseignants
www.metiersducamion.fr dédié aux métiers du véhicule industriel

CNPA Concessionnaires Camions

• Le CNPA

Fondé en 1902, le Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA) est la seule organisation professionnelle à représenter les 20 métiers du commerce, de la réparation et des services de l'automobile, du véhicule industriel, des cycles et motocycles en France.
Cela comprend notamment les concessionnaires, réparateurs, carrossiers, stations services, dépanneurs remorqueurs, autos écoles, loueurs, recycleurs...
Outre sa mission de représentation des 98 000 professionnels et 493 000 salariés de l'automobile, le CNPA est le maître d'œuvre de la Convention Collective des services de l'automobile.

• La Branche "Véhicules Industriels" du CNPA

La Branche "Véhicules Industriels" du CNPA rassemble les professionnels de la vente et de l'après vente de camions, véhicules utilitaires, cars et bus (concessionnaires et réparateurs agréés).
À travers elle et en lien avec les groupements de concessionnaires de marque, notre profession agit pour promouvoir son métier, améliorer son contexte d'activité et valoriser des outils d'intérêt collectifs.
Structurée dans toutes les régions, notre organisation est notre porte-parole auprès des institutions des Services de l'Automobile, des pouvoirs publics français et européens, de tous les acteurs du véhicule professionnel et du transport routier.
La Branche "Véhicules Industriels" du CNPA réalise des missions de veille réglementaire, de représentation de la profession auprès des pouvoirs publics et de communication sur les métiers du camion de manière à conforter l'unité d'esprit et le dynamisme d'une profession de service industriel.

• Le secteur de la vente et de l'après-vente de véhicules industriels

Le secteur de la vente et de l'après-vente de véhicules industriels se situe au cœur de la filière poids lourd à l'interface entre les constructeurs de véhicules (en amont) et les utilisateurs (en aval). Ces utilisateurs sont principalement les transporteurs routiers et les entreprises du bâtiment (pour les camions), les compagnies de transport de voyageurs (pour les cars et bus) et enfin les artisans et commerçants (pour les véhicules utilitaires).
Les concessionnaires et réparateurs de véhicules industriels vendent, réparent et offrent une assistance continue en tout point du territoire sur un parc de 500 000 camions. Cette assistance concerne l'entretien, la réparation des véhicules pour des professionnels exigeants en matière de rapidité et de qualité du service. Elle permet de maintenir un parc routier propre sûr et opérationnel.

• Présentation du secteur en quelques chiffres:

11 milliards d'euros de chiffre d'affaires
1 500 établissements
21 000 salariés
5 200 jeunes en formation

• Contact

Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA)
Branche Véhicules Industriels, Utilitaires, Cars et Bus
50 rue Rouget de Lisle - 92158 Suresnes Cedex
Tel: 01 40 99 47 18 - Fax: 01 41 18 77 20
http://vi.cnpa.fr/