



CONTEXTE ET FACTEURS IMPACTANT L'ACTIVITÉ

LIEU D'EXERCICE	<p>L'activité de maintenance de Véhicules Industriels s'exerce principalement dans les réseaux des constructeurs mais aussi dans des garages poids lourds des réseaux de distributeurs stockistes (ex : AD VI) ou des entreprises indépendantes hors réseaux. Les principaux constructeurs sont : Renault Trucks-Volvo (40 % de part de marché), Mercedes (15 %), DAF (12 %), Iveco (11 %), Man (11 %) et Scania (11 % - <i>source : CCFa 2015</i>). 3876 entreprises ont été recensées en 2014 (<i>source : INSEE Sirene</i>). Sont exclus les ateliers intégrés des transporteurs et des communes où la maintenance VI s'exerce également mais qui ne font pas partie de la branche des services de l'automobile. Les mécaniciens VI sont toutefois aussi nombreux dans les entreprises VI (de la concession VI au garage indépendant) que dans les entreprises du transport. Les ateliers concessionnaires comptent en moyenne 12 employés en 2016 contre 6 employés dans les ateliers des agents et des garages PL (<i>source : GIPA Etude PL Pro 2016</i>).</p>
MARCHÉ	<p>Le parc poids lourds, en France, était évalué à 535 433 VI en 2015 (<i>source : SOeS</i>). Le marché des ventes de VI est fragilisé depuis le début des années 2000. Ce marché est étroitement lié à celui du transport routier de marchandises (TRM), dont le niveau d'activité reste tendanciellement à la baisse depuis l'ouverture de l'espace Schengen (forte concurrence des pays de l'Europe de l'est, progression du cabotage, contexte de crise économique, etc.). Face à la chute des ventes, les entreprises se sont adaptées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en diminuant leurs stocks de pièces détachées, • en réintégrant des activités auparavant sous-traitées (préparation au contrôle technique, pose d'accessoires, carrosserie, vitrage...) • en diversifiant leurs activités (VUL, réparation rapide, maintenance VP sur les flottes des clients transporteurs...) • en déployant une démarche commerciale auprès des sociétés de transport ou des collectivités territoriales pour réintégrer dans leurs ateliers la maintenance des véhicules ou mettre à disposition de ces grandes entreprises des mécaniciens VI. <p>Dans un tel contexte, la concentration du secteur s'est accrue sous la pression du développement des groupes de distribution. Depuis 2016, le marché semble retrouver son niveau d'avant-crise avec 47 148 immatriculations de VI neufs (<i>source : CCFa</i>). Cette reprise répond moins à une logique d'extension que de renouvellement du parc sous l'effet de divers facteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconstitution du parc depuis 2014 en réaction à la norme Euro VI, qui contribue par ailleurs à soutenir l'activité du marché de l'après-vente • Vieillesse du parc de porteurs dont le renouvellement est par ailleurs soutenu par la reprise du secteur de la construction et des travaux publics • Recherche d'efficacité économique et opérationnelle pour les tracteurs : dans un contexte marqué par la généralisation des motorisations Euro VI et la baisse du coût des carburants, l'objectif de maitrise du TCO devient un élément favorable au renouvellement des véhicules <p>La crise de 2008 a plus largement soutenu la recherche de solutions techniques permettant de favoriser la productivité des véhicules (notamment ceux destinés au TRM) : en réaction, le marché de la connectique est aujourd'hui en plein essor (le traitement des données associées constitue un enjeu fort à venir dans les ateliers en vue de développer la maintenance prédictive)</p> <p>Le ralentissement du TRM a par ailleurs contribué à augmenter le nombre de contrats d'entretien vendus avec les VI neufs (soit un tiers des transactions en 2016 - <i>source : OVI</i>), les sociétés de transport cherchant à réduire les coûts liés à leurs ateliers intégrés.</p>
RÈGLEMENTATION	<ul style="list-style-type: none"> • La réglementation européenne antipollution Euro VI est entrée en vigueur depuis le 1er janvier 2014. Il s'agit de la sixième norme sur les émissions de polluants pour les camions et tracteurs depuis 1990. Les normes de plus en plus restrictives obligent les constructeurs de poids lourds à revoir régulièrement leurs motorisations. Pour atteindre ces objectifs, les constructeurs et les équipementiers développent de nouvelles technologies sur la combustion (gestion électronique de l'injection), les réglages moteur, le système de suralimentation (turbocompresseur), mais aussi directement sur les technologies post-traitement. • La réglementation européenne rend obligatoire un chronotachygraphe électronique pour tous les camions et tracteurs de plus de 3,5 tonnes mis en circulation depuis le 1er janvier 2006. Cet accessoire de contrôle vise à améliorer la sécurité des conducteurs en enregistrant une série de données liées à la conduite (chauffeur, localisation, temps de conduite, pannes, contrôles gendarmerie...). Ces équipements doivent être installés, vérifiés (étalonnés) par des professionnels (non vendeurs de VI) tous les deux ans. • Depuis le 1er novembre 2015, la réglementation européenne impose, sur tous les nouveaux véhicules immatriculés, l'équipement du système d'alerte de franchissement de ligne (AFL/LDWS) pour les véhicules de plus de 3,5T de PTAC et du freinage automatique d'urgence (AEBS) pour les véhicules de plus de 8T de PTAC. • Concernant les parcs gérés par l'État et ses établissements publics comportant plus de vingt véhicules dont le PTAC excède 3,5 tonnes, la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte impose que, lors du renouvellement du parc, au moins la moitié soit constituée de « véhicules à faibles émissions ». Le Décret n° 2017-22 du 11 janvier 2017 définit les critères caractérisant « les véhicules à faibles émissions » dont le PTAC excède 3,5 tonnes (hors bus et cars) : sont autorisés les véhicules recourant à l'énergie électrique, GNC (gaz naturel comprimé), GNL (gaz naturel liquéfié), GPL ou hydrogènes et certains biocarburants. • Tous les véhicules motorisés ou non dont le PTAC dépasse les 3,5 tonnes (Camions, tracteurs routiers, semis, remorques) doivent être soumis à un contrôle technique. Depuis 2004, le contrôle technique est privatisé.
TECHNIQUE	<p>Les motorisations se diversifient : hybrides, électriques, gaz (GNL). La technologie moteur des véhicules industriels est plus développée que celle des véhicules légers. Dans l'objectif de réduire la pollution de l'air (Euro VI) et d'optimiser les rendements moteurs (attente des transporteurs), la technologie VI a fortement recours à l'électronique : traitement informatique de l'injection de carburant dans le moteur ; robotisation des boîtes de vitesse ; nouvelle technologie de traitement des gaz d'échappement (EGR, SCR) ; connectivité des véhicules entre eux, ... L'informatisation des systèmes se déploie par le multiplexage et la multiplication des boîtiers électroniques. Ces technologies se sont diffusées rapidement, générant des difficultés d'actualisation des compétences des mécaniciens et techniciens poids lourds dans les entreprises. La digitalisation de l'après-vente conduit au développement de la réception active (ou dynamique). Celle-ci consiste à faire le tour du véhicule en présence du client et équipé d'une tablette numérique. Cela permet d'envoyer les informations numérisées dans le DMS, d'établir l'OR et de faire de la vente additionnelle.</p>
EMPLOI	<p>L'emploi dans le secteur du Véhicule Industriel s'est relativement maintenu pendant la période de crise, comparativement aux autres secteurs de la branche. Après un léger ralentissement en 2009 et 2010, l'emploi est reparti à la hausse depuis 2011, pour se stabiliser à 23 400 salariés en 2015 (<i>source Acoess</i>). Trouver du personnel qualifié et pouvoir le garder est une difficulté majeure pour ces entreprises : de fait, pendant la période de crise économique et de ralentissement de l'activité, la majorité des emplois a été maintenue grâce à des accords d'entreprises et la recherche de nouveaux marchés.</p> <p>Compte tenu de la stabilité de l'emploi, les salariés sont plus âgés (moyenne d'âge de 39 ans, pour 37,4 ans dans la branche).</p> <ul style="list-style-type: none"> • 48,4% des salariés sont des ouvriers qualifiés (<i>source : DADS 2013</i>) • 14% des salariés ont plus de 55 ans (pour 11 % Branche - <i>source : IRP Auto 2015</i>). • A l'instar de l'ensemble de la branche, 5,3 % des salariés sont apprentis ou stagiaires (<i>source : DADS 2013</i>) • Secteur peu féminisé : seulement 15,5 % de femmes (pour 23% Branche - <i>source : DADS 2013</i>). • 92,3% des salariés sont en CDI (<i>source : IRP Auto 2015 ; hors apprentis et non renseignés</i>) <p>Compte tenu des départs en fin de carrière (qui concernent en grande partie les OQ), des évolutions technologiques du secteur (qui exigent une actualisation fréquente des compétences) et des difficultés d'attractivité du métier auprès des jeunes, le recrutement est un enjeu fort pour le secteur du VI : en 2014, près d'un établissement sur deux a recruté. Plus de la moitié des recrutements portait ainsi sur le métier de mécanicien/technicien et se situait au niveau OQ ; 36% des recrues avaient plus de 40 ans (importance de l'expérience) et 70 % des embauches étaient des CDI (<i>source : Enquête Recrutement ANFA 2015</i>). Quel que soit le type d'entreprise, trouver du personnel qualifié reste une difficulté évoquée comme le premier problème rencontré par les entreprises du secteur en 2016 (<i>source : GIPA Etude PL Pro 2016</i>).</p>
EFFECTIFS EN FORMATION	<p>En 2016/2017, la filière de formation «Maintenance des Véhicules Industriels» compte 4 808 personnes (dont 42,9% d'alternants) préparant soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un CAP MVA opt. VTR (811) • un Bac Pro MAVa opt. VTR (3 387) • un BTS AVA opt. VTR (550) • un CQP : TC VUI (3) ; TEAV VUI (46) ; OSMP VI (11) <p>Les effectifs ont progressé de 4% par rapport à la rentrée 2015/2016 : + 2,2 % de lycéens et + 10,8 % d'apprentis. <i>Source : ANFA (Geode - DAFA)</i></p>

ÉVOLUTION DES ACTIVITÉS

TECHNIQUE

<p>Entretien courant</p>	<p>La maintenance des VI, VUL, des bus, cars et remorques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • vidange, filtres, freinage hydraulique (VUL) et pneumatique (autres catégories), boîtes de vitesses, pneumatiques, amortisseurs, préparation aux contrôles périodiques des véhicules, réglage train avant ... <p>Maintenance périodique de systèmes spécifiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les dessiccateurs d'air, les systèmes complexes associant le catalyseur d'oxydation, le filtre à particules, le système SCR, la maintenance des systèmes de froid embarqué (remorque frigorifique), la maintenance des équipements de seconde monte (Hayons, Palettes PMR...) dans certains cas la maintenance des engins de levage (grues auxiliaires, nacelles...), le passage au banc de freinage 	<p>Technique : outillage, technique d'entretien spécifique à chaque marque</p> <p>multiplication des points de revision à un certain niveau de kilométrage des véhicules pour respect de la garantie constructeur (ex : jeu de soupape, pompe à eau, courroie d'accessoire...)</p> <p>Activités nouvelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • entretien des systèmes AD Blue (SCR) (vidange et nettoyage annuel des réservoirs) • système pneumatique (remplacement de filtre à coalescence) • entretien des crépines de réservoir à carburant (prolifération des bactéries due à la disparition du soufre dans le carburant) <p>Méthode et organisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • connaissance de la complexité des huiles (huiles différentes sur un véhicule Euro III et Euro VI) • développement d'espaces dédiés pour le «service rapide» • utilisation quasi systématique de l'outil de diagnostic (mais usage limité à la remise à zéro des compteurs et/ou à l'initialisation des indicateurs de maintenance préventive).
<p>Pose dépose d'éléments mécaniques</p>	<p>Dépose-pose, contrôle et réglage d'ensembles mécaniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Moteur = circuit de refroidissement, circuit de lubrification, système de distribution (VUL) moteur, haut et bas moteur, turbocompresseur, échappement > Transmission = embrayage, boîte de vitesses mécanique, boîte de vitesses robotisée, boîte automatique, boîte de transfert, pont, arbres de transmission > Train roulant = direction, roulements 	<p>L'optimisation de toute la chaîne cinématique est recherchée afin de réduire la consommation de carburant.</p> <p>Technique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la gestion électronique des boîtes de vitesses et des moteurs requiert l'utilisation de l'outil de diagnostic. • le turbo devient une pièce d'usure, certains constructeurs demandent de le remplacer de manière préventive au terme d'un certain kilométrage • le remplacement des plaquettes de freins impose l'utilisation de l'afficheur du tableau de bord et/ou de la valise de diagnostic afin de réinitialiser les compteurs de maintenance • le déplacement de la sellette d'attelage impose le recalibrage du système ESP • évolution des techniques de levage des véhicules en raison de la disparition des essieux au profit des trains roulants indépendants • la technologie pneumatique du freinage et de la suspension est spécifique aux poids lourds et bus et cars
<p>Diagnostic et intervention mécanique</p>	<p>Diagnostic, dépose-pose, contrôle et réglage d'ensembles mécaniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Moteur = circuit de refroidissement, circuit de lubrification, système de distribution moteur, haut et bas moteur, échappement > Transmission = boîte de vitesses mécanique, boîte de transfert, pont, arbres de transmission > Ralentisseurs électriques hydrauliques et à compression (ex : telma, Intarder et VEB) > Train roulant = direction mécanique ou à assistance classique, train avant, train arrière > Confort = climatisation manuelle lire les schémas électriques, diagnostic et intervention sur systèmes électriques 	<p>Une panne est plus souvent d'ordre mécanique, cependant elle est identifiée par le système de gestion électronique, c'est la raison pour laquelle elle est assimilée à une panne électronique.</p> <p>Technique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'activité de diagnostic et intervention mécanique est similaire à l'activité de diagnostic/intervention électronique • Évolution des systèmes électroniques d'injection et de dépollution : Utilisation plus approfondie de la valise de diagnostic et des outils de mesure (analyse des systèmes). <p>Un dysfonctionnement mécanique n'entraîne pas toujours un défaut électronique rendant le diagnostic beaucoup plus complexe : il fait alors appel à la documentation technique, de solides connaissances mécaniques, à un esprit de synthèse développé et à une maîtrise de l'outil de diagnostic, tant en recherche de défauts qu'en analyse des paramètres.</p>
<p>Réfection d'organes</p>	<p>Réfection d'organes (Boîte de vitesses, ponts...)</p>	<p>Peu d'organes sont rénovés dans les ateliers, exceptés les boîtes de vitesses et les ponts. Ces éléments sont encore réparés en raison de leur coût en pièce neuve. Cette activité est plus généralement pratiquée par des techniciens de «l'ancienne génération». La moyenne d'âge et les départs à la retraite de cette population interrogent le maintien de ces compétences et donc, de ces activités dans les ateliers. Elle nécessite également des investissements assez conséquents : four, presse de précision et outillage dédié à chaque marque et chaque type de boîte.</p> <p>Si la réfection des boîtes de vitesses reste une activité mécanique, la part de l'électronique est très importante, même primordiale, impactant largement les méthodes de remise en état et les compétences requises. La complexité des boîtes de vitesses automatiques rend la réparation difficile (ex : Allison, ZF ou Voith) ; leur réfection est comme celle des boîtes de transfert, généralement sous traitée auprès de l'équipementier.</p>
<p>Montage d'équipements en seconde monte</p>	<p>Effectuer le montage d'équipements dits «de seconde monte»</p>	<p>Le technicien doit posséder des aptitudes en analyse des schémas de montage, avoir des connaissances en électricité/électronique, en hydraulique (pour les hayons et autres dispositifs PMR), être en mesure d'effectuer des soudures sur de l'acier, de l'aluminium, et d'effectuer le contrôle de conformité. Les installations en seconde monte demandent dans certains cas de modifier légèrement la structure du véhicule, ce qui veut dire également une bonne connaissance de la réglementation en vigueur. Les techniciens réalisant ces activités sont souvent des personnes ayant une très grande expérience du métier, par conséquent, les entreprises peinent à les remplacer lors de démissions ou départs à la retraite.</p> <p>respect des préconisations des constructeurs (ex : manuel carrossier du constructeur).a</p>

ÉVOLUTION DES ACTIVITÉS

TECHNIQUE

<p>Préparation aux contrôles périodiques des véhicules et équipements</p>	<p>Les véhicules industriels et autres bus et cars sont soumis à une réglementation très stricte. Ils subissent des contrôles périodiques tous les ans pour les VI et tous les 6 mois pour les bus et cars. A cela s'ajoutent les contrôles des équipements auxiliaires (hayons, palettes PMR, grues...). Tous ces contrôles requièrent une méthodologie et des connaissances associées particulières.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La préparation au contrôle technique périodique requiert la connaissance parfaite de l'ensemble des points de contrôle du véhicule tracteur et de la remorque qui elle aussi est soumise au contrôle périodique. • L'utilisation du banc de freinage est devenue indispensable, l'analyse des données recueillies n'est pas à la portée de tous les techniciens • La préparation des véhicules de transport de personnes ou des véhicules de transport des matières dangereuses est encore plus sophistiquée • Pour réaliser cette activité, le technicien doit vérifier au préalable les dispositifs de levage et attester qu'ils sont conformes à la réglementation en vigueur. Pour cela, il devra avoir suivi une formation adaptée à la réglementation et aux méthodes de contrôle, et être "habilité" par son entreprise qui le déclare ensuite compétent pour réaliser ces contrôles. Compte tenu de l'évolution des équipements, de la fréquence des vérifications et de la sophistication technologique, la mise à niveau des compétences doit être permanente.
<p>Diagnostic et intervention électronique</p>	<p>Diagnostic, dépose-pose, contrôle et réglage sur systèmes à gestion électronique et / ou multiplexés :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Moteur = système d'injection (injecteur pompe, système d'injection common rail (diesel), système d'injection gaz (nouveau)) > Transmission = boîte de vitesses robotisée, boîte de vitesses automatique, véhicules hybrides (surtout usage urbain) > Train roulant = suspension pneumatique, système de gestion du freinage (EBS, de la stabilité du véhicule, ESP, des ralentisseurs, du suivi (gestion et suivi de flotte, géolocalisation, optimisation des gestions de carburant, suivi des rendements ...)) > Confort = climatisation, systèmes audio & vidéo, chauffage autonome > Le diagnostic des remorques (freinage, suspension, radar d'approche de quai...) 	<p>L'usage de l'outil de diagnostic et l'utilisation de la documentation technique sont devenus indispensables, ainsi que les outils de mesure (multimètre, oscilloscope, manomètre, éprouvette). Les technologies évoluent de façon exponentielle (systèmes d'injection, de dépollution, de géolocalisation et de transmission des données, véhicules hybrides...).</p> <p>Technique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion du froid dans les remorques électronisées (ex : disparition des groupes de types «Carrier» au profit de l'azote liquide, ex remorque Frappa) • Contrôle des radars anti-collision et de franchissement de ligne. • Développement des assistances techniques téléphoniques. <p>Méthode :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exigence du respect de la méthodologie constructeur spécifiquement dans le cadre d'un paiement sous garantie. • Les connaissances techniques métier sont indispensables, cette activité nécessite une méthodologie spécifique (système). L'électronique peut masquer les dysfonctionnements mécaniques et la distinction entre le défaut mécanique et/ou électronique est complexe à évaluer dans le cadre du diagnostic, qui exige une maîtrise de la méthodologie et une actualisation régulière des connaissances. <p>Les véhicules sont connectés avec les serveurs des constructeurs : sont remontées les données sociales (temps de conduite, de repos, la localisation, etc...), les données de consommation et d'émission de polluants, les données prédictives permettant d'anticiper, de planifier, de coordonner les interventions préventives ou curatives.</p>
<p>COMMERCE</p>		<p>Face à ces dernières années de crise (baisse du TRM, baisse des ventes, concurrence accrue, baisse du marché,...), l'après-vente a déployé une stratégie commerciale : prospection pour vendre des heures ateliers, mise à disposition de techniciens/mécaniciens chez des transporteurs, élargissement des types de clientèles (TP, gestion des déchets, transports de personnes, etc.).</p> <p>Le profil du personnel Front office APV est aujourd'hui beaucoup plus orienté vente que technique : le Chef APV (pilote/coach de la performance commerciale et économique), la secrétaire APV et surtout le conseiller service/conseiller client (réceptionnaire) voient leur activité orientée dans ce sens. La difficulté réside notamment aujourd'hui dans la gestion des plannings des entrées ateliers difficiles à anticiper et à organiser (flux tendu qui exige une forte réactivité et disponibilité).</p> <p>Le Digital impacte considérablement le parcours client (devis en ligne, réception active, gestion des contacts clients, et des contrats d'entretien, etc.).</p>
<p>ORGANISATION PILOTAGE</p>		<p>L'activité après-vente doit être gérée comme un centre de profits pour répondre aux exigences et aux objectifs fixés par la Marque/réseau.</p> <p>Les activités de reporting (chiffres et indicateurs de performance) sont de plus en plus importantes et sont gérées différemment selon le type d'entreprise : dans certains cas, ce ne sont que des saisies comptables transmises à la hiérarchie; dans d'autres cas, elles sont utilisées pour analyser et améliorer la rentabilité de l'activité, ce dernier point étant à développer.</p>
<p>QUALITÉ / SATISFACTION</p>		<p>La qualité est omniprésente dans les ateliers. La qualité de prestation globale délivrée au client est un enjeu permanent puisque dans ce secteur, le client est un professionnel (transporteur, artisan, etc.). Ce qui a pour conséquence de mettre une pression très forte sur les salariés.</p>
<p>MANAGEMENT</p>		<p>On ne manage pas une équipe APV comme on manage une équipe Vente : en effet, à l'APV, la performance est qualifiée de collective alors qu'à la vente, elle est individuelle.</p> <p>Les EAE et les entretiens professionnels sont à développer pour faciliter l'adaptation des salariés aux différentes évolutions (tablettes, relation clientèle, qualité, reporting, etc.). Les plans de formation sont principalement axés sur les objectifs et les exigences des réseaux/marques, auxquels pourraient être davantage intégrées les conclusions des EAE, ainsi que les éléments d'une stratégie de développement (analyse des besoins futurs).</p> <p>Le Manager APV passe de plus en plus de temps sur les tâches administratives (reporting, compte rendus, ...) au détriment de missions d'accompagnement, voire de coaching auprès de ses équipes (ex : méthodologie tour de véhicules, utilisation de tablettes tactiles connectées, explications de factures, ...).</p>

Problématiques emplois / compétences	LES RÉPONSES POSSIBLES DE LA BRANCHE
<p>Développement des compétences associé à l'essor de l'électronique et l'informatique embarquées et tout particulièrement à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la généralisation et l'utilisation approfondie de l'outil de diagnostic et des outils de mesure 	<p>Deux niveaux de réponse :</p> <ul style="list-style-type: none"> • si le besoin est ponctuel, on proposera un ou des stages FC non certifiants visant l'usage de l'outil de diagnostic et des outils de mesure • si le besoin est structurel et concerne le développement des compétences dans ce domaine des mécaniciens ou techniciens que l'on souhaite qualifier ou promouvoir, on proposera des stages certifiants visant l'usage des outils concernés et permettant l'accès aux CQP du domaine Maintenance VUI correspondant à la catégorie ouvriers/employés à partir du CQP MSVUI
<p>Développement des compétences dans le domaine mécanique avec un enjeu de pérennisation de ces compétences lié aux départs en retraite des mécaniciens</p>	<p>Deux niveaux de réponse :</p> <ul style="list-style-type: none"> • si le besoin est ponctuel, on proposera un ou des stages FC non certifiants visant le développement des compétences dans le domaine mécanique • si le besoin est structurel et concerne le développement des compétences dans ce domaine des mécaniciens ou techniciens que l'on souhaite qualifier ou promouvoir, on proposera des stages certifiants permettant l'accès aux CQP MSVUI, TCMVUI et TCVUI.
<p>Actualisation permanente des compétences mobilisées pour la préparation des contrôles périodiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si les personnes réalisant la préparation des contrôles périodiques sont non qualifiées, on leur proposera des stages certifiants leur permettant de développer leurs compétences dans ce champ et visant l'obtention du CQP MMVUI. • Si les personnels réalisant la préparation des contrôles périodiques sont déjà titulaires d'un CQP ou d'un diplôme permettant l'accès à la qualification de mécanicien de maintenance VUI, on proposera régulièrement des stages non certifiants afin d'actualiser leurs compétences dans ce champ.
<p>Développement des compétences associé à l'émergence des VUI dotés de nouvelles motorisations (véhicules électriques et hybrides)</p>	<p>Deux niveaux de réponse :</p> <ul style="list-style-type: none"> • si le besoin est ponctuel, on proposera un ou des stages FC non certifiants permettant d'intervenir sur les VUI dotés des nouvelles motorisations • si le besoin est structurel et concerne le développement des compétences dans ce domaine des techniciens que l'on souhaite qualifier ou promouvoir au poste de Technicien Expert Après-Vente VUI, on proposera des stages certifiants permettant d'intervenir sur ces véhicules visant le CQP TEAVUI.
<p>Evolution des emplois liée à la réintégration des activités auparavant sous-traitées et à la diversification des activités</p>	<p>On pourra proposer aux entreprises concernées par ces évolutions d'activités des diagnostics GPEC leur permettant d'identifier les emplois impactés par ces évolutions, les compétences à développer correspondant à ces emplois et les actions de branche à mobiliser.</p>
<p>Evolution des emplois liée à la concentration du secteur avec le développement des GDSA</p>	<p>Les diagnostics GPEC GDSA permettent d'identifier les emplois concernés par ces évolutions, les compétences à développer correspondant à ces emplois et les actions de branche à mobiliser.</p>
<p>Difficultés à trouver du personnel qualifié et à le fidéliser</p>	<p>L'acquisition d'une certification, CQP en particulier, par la VAE est susceptible de favoriser la fidélisation des personnels dont la qualification a été acquise par l'expérience et non par l'obtention d'une certification correspondante à l'emploi occupé.</p>
<p>Anticipation des départs en retraite (14% des salariés ont plus de 55ans)</p>	<p>A des fins de renouvellement de la population professionnelle, la branche favorise la formation des jeunes en apprentissage ou en alternance;</p>
<p>Manque d'attractivité des filières de formation initiale</p>	<p>Les différentes initiatives de la branche relatives à la communication sur les « métiers du camion » visent à remédier à ce manque d'attractivité de la filière de formation initiale. Ces entreprises peuvent, en lien avec un CFA, ouvrir leurs portes dans le cadre de la semaine de l'automobile et de la mobilité.</p>

OBJET DE LA QUALIFICATION

OUVRIERS - EMPLOYÉS

Mécanicien de maintenance VUI / A.3.1	Réalisation d'activités de maintenance des véhicules et équipements.
Opérateur maintenance pneumatiques VI / A.3.4	Réalisation de prestations techniques liées aux pneumatiques. L'exercice de l'activité est réalisé en centre de service et/ou sur site client.
Mécanicien spécialiste VUI / A.6.1	Réalisation d'activités de maintenance préventive et corrective des véhicules et équipements. Les activités de maintenance citées incluent un diagnostic de premier niveau de complexité. Le mécanicien spécialiste peut exercer son activité dans des unités mécaniques, ou spécifiques de maintenance V.O., ou de carrosserie-peinture.
Électricien spécialiste VUI / A.6.2	Réalisation d'interventions portant sur les systèmes électriques et électroniques des véhicules, incluant un diagnostic de premier niveau de complexité. Les interventions portent sur les systèmes électriques et électroniques des véhicules et équipements.
Opérateur spécialiste maintenance pneumatiques VI / A.6.4	Réalisation de prestations techniques liées aux pneumatiques, sur matériel PL ou agricole ou Génie Civil. L'exercice de l'activité est réalisé en centre de service, ainsi que sur site client ou en situation de dépannage extérieur.
Technicien confirmé mécanique VUI / A.9.1	Réalisation de toutes activités de maintenance préventive et corrective portant sur ensembles mécaniques et équipements.
Technicien confirmé VUI / A.9.2	Réalisation d'activités de maintenance portant sur les véhicules industriels et leurs équipements.
Technicien expert après-vente VUI / A.12.2	Réalisation d'activités de maintenance portant sur les véhicules industriels et leurs équipements. Le titulaire de la qualification assure la fonction de référent technique du service après-vente ; à ce titre, il effectue une mission d'appui et de formation technique.

MAÎTRISE

Réceptionnaire après-vente / chef d'équipe atelier / A.20.1	<ul style="list-style-type: none"> Le réceptionnaire accueille et conseille les clients du service après-vente. <p>Il réalise les activités visant le déclenchement des processus de maintenance, la restitution des véhicules aux clients, ainsi que la commercialisation de produits et services.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le chef d'équipe atelier assure une fonction d'encadrement et éventuellement de réception. <p>Cette qualification peut constituer, pour un ouvrier professionnel confirmé, une promotion au-delà de l'échelon 12, dans une activité partagée entre l'exécution de travaux complexes sur véhicules, l'encadrement d'une petite équipe et le tutorat de jeunes en formation.</p>
Agent de maîtrise atelier / A.20.2	L'agent de maîtrise atelier réalise l'ensemble des activités constitutives de la qualification «technicien expert après-vente automobile». Il intervient également en appui d'un responsable hiérarchique ou peut assurer le remplacement ponctuel d'un chef d'équipe ou d'un réceptionnaire. Il participe aux actions de formation visant l'actualisation constante de ses compétences.
Gestionnaire d'atelier / contremaître d'atelier / A.23.1	<p>Le titulaire de la qualification assure des activités de gestion et d'organisation de l'après-vente.</p> <p>Il peut exercer son activité dans deux types de contextes :</p> <ul style="list-style-type: none"> dans les entreprises dont le secteur après-vente comporte plusieurs pôles (exemple: atelier / service rapide / carrosserie-peinture...), il participe à l'encadrement d'un pôle après-vente, lorsque l'activité après-vente de l'entreprise est limitée, ne nécessitant pas une organisation en plusieurs pôles, il assure, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, la responsabilité de ce secteur.

CADRE

Cadre technique d'atelier / A.C.I.1	<p>Le cadre technique d'atelier assure des activités de gestion et d'organisation de l'après-vente.</p> <p>Il peut exercer son activité dans deux types de contextes :</p> <ul style="list-style-type: none"> dans les entreprises dont le secteur après-vente est structuré en plusieurs pôles d'activité distincts : il assure la responsabilité d'un ou de plusieurs des pôles après-vente (atelier / service rapide / carrosserie-peinture...), lorsque l'activité après-vente de l'entreprise ne nécessite pas une organisation en pôles distincts, il assure, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, la responsabilité de ce secteur. <p>Le cadre technique contribue au développement commercial de l'après-vente.</p> <p>Il a sous sa responsabilité un ou plusieurs agents de maîtrise.</p>
Adjoint au chef après-vente / responsable d'atelier / A.C.II.	<ul style="list-style-type: none"> L'adjoint au chef après-vente intervient en appui d'un responsable hiérarchique, qui est le chef après-vente. Le responsable d'atelier réalise, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, les activités d'encadrement, d'organisation et de gestion du secteur après-vente. <p>Il assure le développement commercial de l'après-vente.</p> <p>Il peut également avoir la responsabilité du SAV sur un site décentralisé.</p> <p>Il a sous sa responsabilité un ou plusieurs cadres de niveau I et/ou agents de maîtrise, ainsi que les autres salariés concourant à la réalisation de l'activité.</p>
Chef après-vente / A.C.III.1	<p>Le chef après-vente assure les activités d'encadrement, d'organisation et de gestion de l'ensemble du secteur après-vente.</p> <p>Il intervient dans le cadre d'une entreprise ou d'un groupe d'entreprises dans laquelle l'activité après-vente, du fait de son importance, peut être structurée en plusieurs pôles distincts (atelier / service rapide / carrosserie-peinture...).</p> <p>Il assure également le développement commercial de l'après-vente.</p> <p>Il a sous sa responsabilité l'ensemble des cadres et du personnel du secteur.</p>