
MARCHE PASSE SELON UNE PROCEDURE ADAPTEE

**« Baromètre des perceptions et des représentations
des métiers et des formations des services de
l'automobile par le grand public »**

CAHIER DES CHARGES

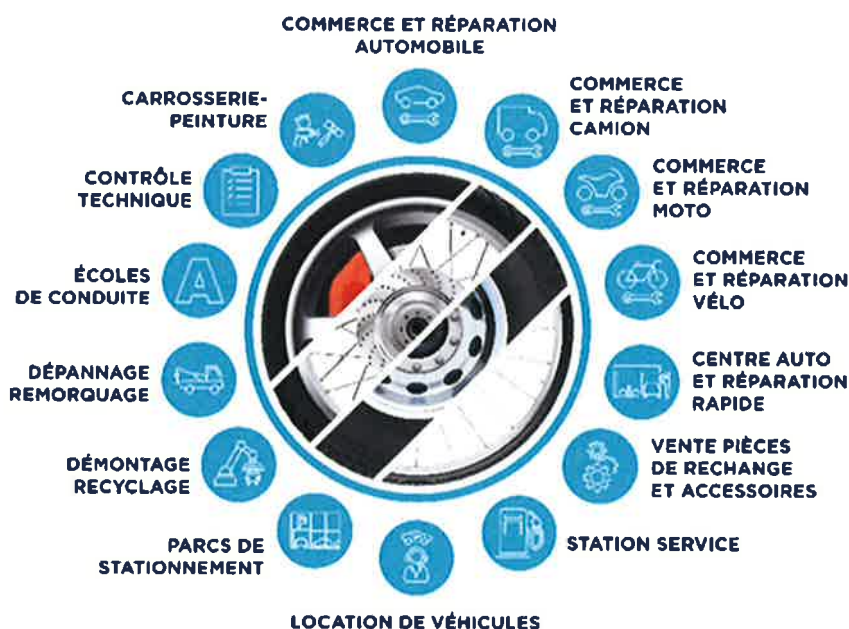
Date limite de réception des plis :

Le vendredi 31 octobre 2025 à 16h00

1. Présentation de la branche et de l'ANFA

La branche des services de l'automobile représente 480 000 salariés et 140 700 entreprises des métiers de l'aval de la filière automobile, soit l'ensemble des activités engendrées durant la vie du véhicule, de sa sortie d'usine jusqu'à sa déconstruction et son recyclage : commerce, maintenance et réparation, contrôle technique, etc. Ces activités concernent tous les types de véhicule (auto, moto, camion, vélo), une quinzaine de secteurs et une centaine de métiers.

Pour aller plus loin : <https://www.anfa-auto.fr/services-automobiles/rnqsa>



L'ANFA (Association Nationale pour la Formation Automobile) est chargée par la Commission paritaire nationale de la branche des Services de l'automobile de la mise en œuvre de dispositifs relevant de sa politique nationale de formation. Elle vise à pérenniser l'emploi et l'insertion des jeunes dans les entreprises de la branche des services de l'automobile

En prise directe avec les multiples évolutions qui caractérisent le champ de la formation professionnelle et les mutations du secteur (évolutions sociales, technologiques et réglementaires), l'ANFA recouvre les missions suivantes :

- Anime l'Observatoire des métiers des services de l'automobile (OPMQ de la branche) ;
- Apporte une expertise dans le cadre du développement de la GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) de branche ;
- Propose une ingénierie des dispositifs de formation professionnelle et intervient dans le cadre d'une mission d'appui et de conseil de la branche ;
- Propose et élabore des certifications avec la Commission Paritaire Nationale ;
- Participe aux Commissions professionnelles consultatives des Ministères ;

- Assure le contrôle, l'organisation et le suivi des jurys de certification ;
- Participe à la mise à jour du Répertoire National des Qualifications des Services Automobiles (RNQSA) et du Répertoire National des Certifications des Services Automobiles (RNCSA) ;
- Procède à l'inscription des certifications et titres de la branche au RNCP et en assure le suivi après de la Commission Paritaire Nationale ;
- Assure la promotion des métiers ;
- Développe l'apprentissage, notamment via le réseau des CFA Pilotes, assure un lien avec les établissements scolaires, ceux relevant de l'enseignement supérieur et de manière générale, avec les organismes de formation intervenant sur le champ de la branche ;
- Gère, suit et développe les outils de promotion des emplois.

L'ANFA assure le pilotage de projets confiés par la branche et, à ce titre, collabore avec de nombreux partenaires, en particulier OPCO Mobilités et ses Délégations régionales, opérateur de compétences des métiers de la mobilité.

Les missions de l'ANFA sont financées par la taxe fiscale (taxe pour le développement de la formation professionnelle dans les métiers de la réparation de l'automobile, du cycle et du motocycle, visée à l'article 1609 sexvicies du Code Général des Impôts).

2. Contexte et objectifs généraux

Les services de l'automobile couvrent une grande diversité de métiers et de secteurs. Certains sont largement identifiés par le grand public, tels la vente et la maintenance automobile qui couvrent les deux tiers de l'emploi de la branche ; d'autres sont plus confidentiels ou moins identifiés. Citons entre autres les métiers du poids lourds ou du recyclage.

La branche se caractérise plus largement par une réalité économique hétérogène, composée à la fois de grands groupes de distribution automobile spécialisés dans le véhicule neuf dont les concessions sont les vitrines, et de TPE artisanales, qui composent 95% du tissu économique de la branche et assurent l'entretien d'un parc automobile croissant.

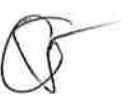
Souvent confondus avec les métiers de l'amont de la filière automobile (construction de véhicules et fabrication d'équipements), les services de l'automobile sont par ailleurs susceptibles de faire l'objet d'idées reçues propres aux caractéristiques :

- du marché du commerce et de la réparation

Selon une récente étude menée par BVA Xsight, seuls 44 % des répondants estiment que les garagistes ne réalisent que les prestations nécessaires et 43 % les jugent honnêtes sur les prix, malgré une reconnaissance de la compétence (81 %) et du sérieux (75 %) des professionnels du secteur.

- de l'automobile

Plusieurs études soulignent le caractère ambivalent des relations entretenues à l'automobile, soulevant à la fois des problématiques de sécurité, d'écologie ou d'arbitrage économique pour les ménages, mais également source de liberté, d'autonomie ou d'accès à l'emploi.



- de la formation professionnelle

Ce mode de formation, particulièrement privilégié pour accéder à ces métiers, peut être parfois perçu comme une filière de relégation (ex : « voie de garage »)

Dans un contexte de transformations majeures (transition écologique, évolution des mobilités, digitalisation, enjeux de recrutement, féminisation), il est donc essentiel de mieux comprendre les représentations sociales que le grand public se fait de ces métiers et la perception qu'ils en ont : que pense-t-on des métiers des services de l'automobile ? Qu'en sait-on ? Quelle image s'en fait-on ?

L'objectif principal est de mettre en place un baromètre des perceptions et des représentations des métiers et des formations des services de l'automobile par le grand public permettant d'identifier :

- les idées reçues, les perceptions ou représentations positives et négatives des métiers et des formations qui permettent d'y accéder
- les freins et leviers à l'attractivité et la visibilité de ces métiers, voire à leur accessibilité
- le niveau de connaissance et de compréhension de ces métiers, de leur écosystème (entreprises, établissements de formation, etc.) et des problématiques qui les caractérisent (électrification, mixité, recrutement, etc.)

La robustesse méthodologique du dispositif d'enquête doit permettre à l'ANFA de recueillir une vision spontanée et objectivée des métiers qu'elle accompagne, distincte de celle recueillie à l'occasion des tests post-campagnes réalisés à l'issue des dispositifs de communication déployés dans le cadre de la promotion des métiers.

3. Périmètre de l'étude

- Population cible : Grand public

La représentativité de l'échantillon doit permettre des focus sur les variables suivantes :

- Pour l'âge : au moins 5 catégories de tranches d'âge dont la distinction mineurs (à partir de l'âge d'entrée en 6^{ème}), 16 – 25 ans, seniors,
- géographie : a minima, distinction urbain/rural. Dans l'idéal, une distinction par région administrative.
- CSP + distinction chômeurs / actifs

Ces indicateurs (et/ou d'autres) seront validés conjointement entre le prestataire et le comité de pilotage.

- Territoire : France métropolitaine avec possibilité de focus régionaux

- Métiers concernés : Ensemble des métiers/secteurs/activités couverts par la convention collective de la branche des services de l'automobile.

Cela étant, compte-tenu du périmètre étendu de la branche, les métiers suivants font l'objet du périmètre prioritaire de l'étude :

- Mécanicien / technicien de maintenance
- Carrossier peintre
- Vendeur automobile
- Enseignant de la conduite

- Dépanneur remorqueur
- Démonteur automobile
- Contrôleur technique

Cette liste sera à préciser et à valider conjointement entre le prestataire et le comité de pilotage.

Ce périmètre s'applique aux quatre types de véhicule couverts par la branche : auto, moto, camion, vélo.

Les dimensions à explorer avec le questionnaire seront définies conjointement avec le prestataire et le comité de pilotage de l'ANFA. Citons entre autres :

- Connaissance des métiers, des secteurs, des activités, des acteurs mais aussi des formations, des modes d'accès (spontanée / assistée)
- Image perçue : attractivité, modernité, utilité sociale, conditions de travail, rémunération, véhicules, etc.
- Idées reçues (spontanées / assistées)
- Sources d'information et influence
- Confusions fréquentes avec d'autres secteurs (industrie automobile)
- Connaissance et perception des problématiques et enjeux actuels : transition énergétique et économie circulaire, maturité technologique du secteur, numérique/digitalisation/IA, emploi, mixité, inclusion, etc. Un focus sur le véhicule électrique est attendu.

4. Méthodologie attendue et spécifications techniques

Le prestataire devra réaliser une enquête quantitative basée sur l'interrogation d'un échantillon suffisamment représentatif et de taille suffisamment conséquente de façon à pouvoir traiter de façon significative les modalités cités supra. Le prestataire est responsable du nombre de réponses suffisant pour constituer la qualité de l'échantillon.

Si nécessaire, une phase qualitative exploratoire ou complémentaire à l'enquête quantitative pourra être intégrée (entretiens, focus groups).

Les vagues ultérieures du baromètre devront permettre une comparaison dans le temps avec une continuité suffisante des indicateurs.

La prestation concerne un lot unique comprenant :

- L'appui-conseil à l'équipe de l'Observatoire des métiers des services de l'automobile et plus largement du comité de pilotage sur l'ensemble des étapes,
- La base de données / contacts à interroger
- Un plan de sondage, à affiner conjointement entre le prestataire et le comité de pilotage
- L'élaboration du questionnaire
- L'élaboration et la coordination d'un dispositif de passation d'enquête (diffusion, passation, relance des questionnaires selon la ou les modalités retenues conjointement avec le prestataire). NB : l'ANFA ne souhaite pas que la passation soit déléguée à l'intelligence artificielle

- Travail d'apurement et de pondération (si besoin) de la base de résultats
- Le traitement des réponses : tris à plat, tris croisés, ... en fonction de variables identifiées conjointement entre le prestataire et le comité de pilotage
- L'analyse des résultats
- La transmission des résultats analysés et mis en forme à l'ANFA.

Sont attendus des devis avec option et des propositions en fonction du nombre de répondants (ex : option 1 si N= XXXX ; option 2 si N=XXXX ...) et modes de passation (CAWI, CATI, CAPI avec combinaison ou non).

5. Livrables attendus

- Rapport d'analyse complet, avec synthèse
- Présentation PowerPoint pour diffusion grand public ou institutionnelle
- Fichiers de données brutes (anonymisées) et codées ou a minima, l'ensemble des tableaux de tris à plat et croisés

6. Calendrier

- Lancement de l'étude : dès 2026
- Livraison des résultats : sur le premier semestre 2026 / rendu des résultats maximum fin juin 2026

7. Dispositions spécifiques du marché

- Recours à l'intelligence artificielle (IA)

L'ANFA prend acte de la montée en puissance du recours à l'intelligence artificielle (IA) dans les métiers des études ou du conseil. Dans le cadre du présent marché, il est attendu du futur prestataire :

- Qu'il respecte le Règlement Européen sur l'Intelligence Artificielle (RIA), entré en vigueur
- Qu'il indique dans le cadre de sa réponse au présent marché s'il dispose d'une charte d'usages de l'IA, et qu'il la fournisse le cas échéant,
- Dans l'hypothèse où le candidat ne dispose pas d'une charte détaillant ses usages de l'IA, qu'il s'engage dans le cadre de sa réponse au présent marché et tout au long du marché s'il lui est attribué, à indiquer de manière systématique à l'ANFA quels sont ses usages de l'IA,

- Démarche RSE

Dans le cadre de son programme RSE Copilote, L'ANFA s'engage dans une politique d'achats responsables. Dans ce contexte et dans le cadre du présent marché, il est attendu du futur prestataire :

- Qu'il indique, dans le cadre de sa réponse au présent marché, quels sont les engagements de sa propre démarche RSE le cas échéant, notamment en matière de diversité des échantillons, modes de fidélisation des panélistes ou encore de localisation des centres d'appel
- Qu'il soit en mesure de fournir a posteriori des éléments chiffrés de l'empreinte carbone (en kg de CO2e) des activités déployées dans le cadre du présent marché (conception, passation, mode de déplacement, etc ;).

8. Budget indicatif et conditions financières

Le budget alloué à cette prestation est estimé entre 50 000 et 80 000 euros TTC

Le prix du marché inclut également tous les frais de déplacement et de « vie » du prestataire. Le prix est forfaitaire et non révisable.

Afin de faciliter le calcul de l'empreinte carbone de la prestation pour l'ANFA, le prestataire devra isoler les frais de déplacement (idéalement en caractérisant leur nature : train/véhicule, thermique/électrique) dans sa facturation.

9. Modalités de réponse

Les prestataires intéressés devront fournir :

- Une note méthodologique détaillée
- Un rétroplanning indicatif
- Un budget prévisionnel précisant les taux journaliers pratiqués
- Une présentation de l'équipe projet et des références similaires
- Un descriptif de leurs engagements RSE

10. Confidentialité - propriété intellectuelle

Le prestataire retenu et affecté à la réalisation des prestations devra s'astreindre à une obligation de confidentialité sur la totalité des travaux menés dans le cadre de cette mission.

Le prestataire sélectionné dans le cadre du présent appel d'offres cédera à l'ANFA et à titre exclusif l'entièreté des droits de propriété intellectuelle, notamment le droit de reproduire, représenter, adapter et diffuser les résultats sur tout support et par tout procédé connus ou inconnus au jour de la signature de l'acte d'engagement, et ce au fur et à mesure de leur réalisation, pour tout public, pour le monde entier et pour la durée légale de protection des droits de propriété intellectuelle. Les tarifs de cession sont inclus dans le prix de prestation.

Les travaux seront donc la propriété exclusive du Maître d'Ouvrage (l'ANFA) qui gardera la maîtrise de l'initiative, du choix des supports de communication, de la forme, de la date et des cibles de cette communication.

11. Protection des données personnelles

Dans le cadre de la présente consultation, l'acheteur et le candidat, agissant en qualité de responsables du traitement distincts, font leur affaire des obligations leur incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, en particulier du règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ainsi que toute disposition légale ou réglementaire nationale et européenne, en particulier la loi Informatique et Libertés modifiée, ainsi que l'ensemble des recommandations, délibérations et autres normes édictées par la Commission Nationale de l'informatique et des Libertés.

Après l'attribution du marché, le titulaire aura à mettre en œuvre un traitement de données à caractère personnel pour le compte de l'acheteur.

De plus, certains mineurs (au sens du RGPD) de moins de 15 ans devant être interrogés, le titulaire devra respecter le RGPD qui nécessite de recueillir l'autorisation d'au moins 1 des parents.

De manière générale, le titulaire du marché devra respecter la législation en vigueur concernant la protection des données personnelles.

Fait à Meudon, le 1^{er} octobre 2025

Le Délégué Général de l'ANFA.

Guillaume FAURIE

ANFA

43 bis, Route de Vaugirard
92190 MEUDON
Tél. 01 41 14 16 18
N° SIRET : 784 671 497 00385
www.anfa-auto.fr