

LE COMMERCE DE VÉHICULES FACE AUX CRISES INDUSTRIELLES ET SANITAIRES

La vente de véhicules a profondément changé en 10 ans.

- *Les professionnels vendent désormais plus de véhicules d'occasion que de véhicules neufs ;*
- *Les particuliers constituent dorénavant un canal de vente de VN minoritaire par rapport aux entreprises ;*
- *C'est désormais autant l'offre des constructeurs qui définit le marché que la demande des consommateurs.*

49 987 entreprises
(INSEE Sirene 2019)

153 283 salariés
(Acos 2020)



LES ACTEURS

Il existe une très grande diversité d'acteurs qui vendent des voitures en France depuis :

- des filiales et succursales des constructeurs ;
- des concessions (ou distributeurs automobile) ;
- des agents ;
- des négociants VO et mandataires ;
- des MRA (mécaniciens réparateurs automobiles).

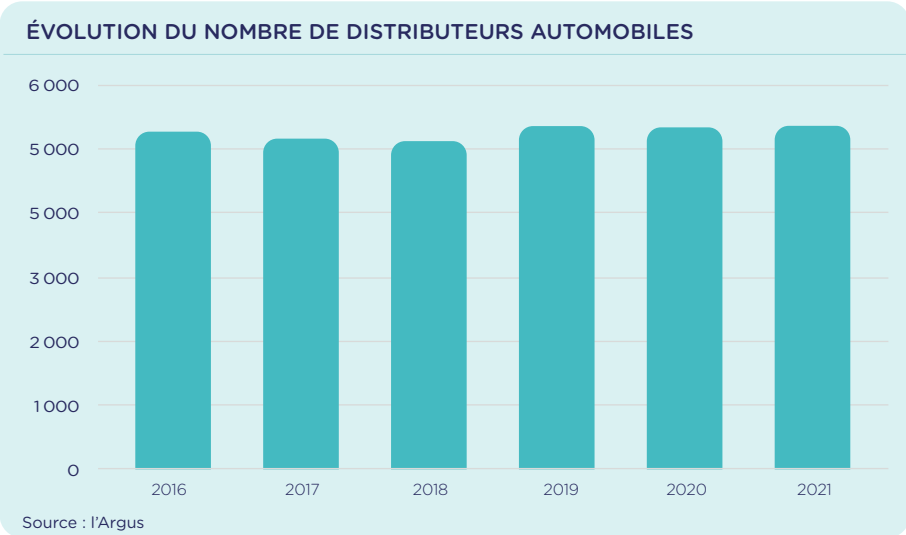
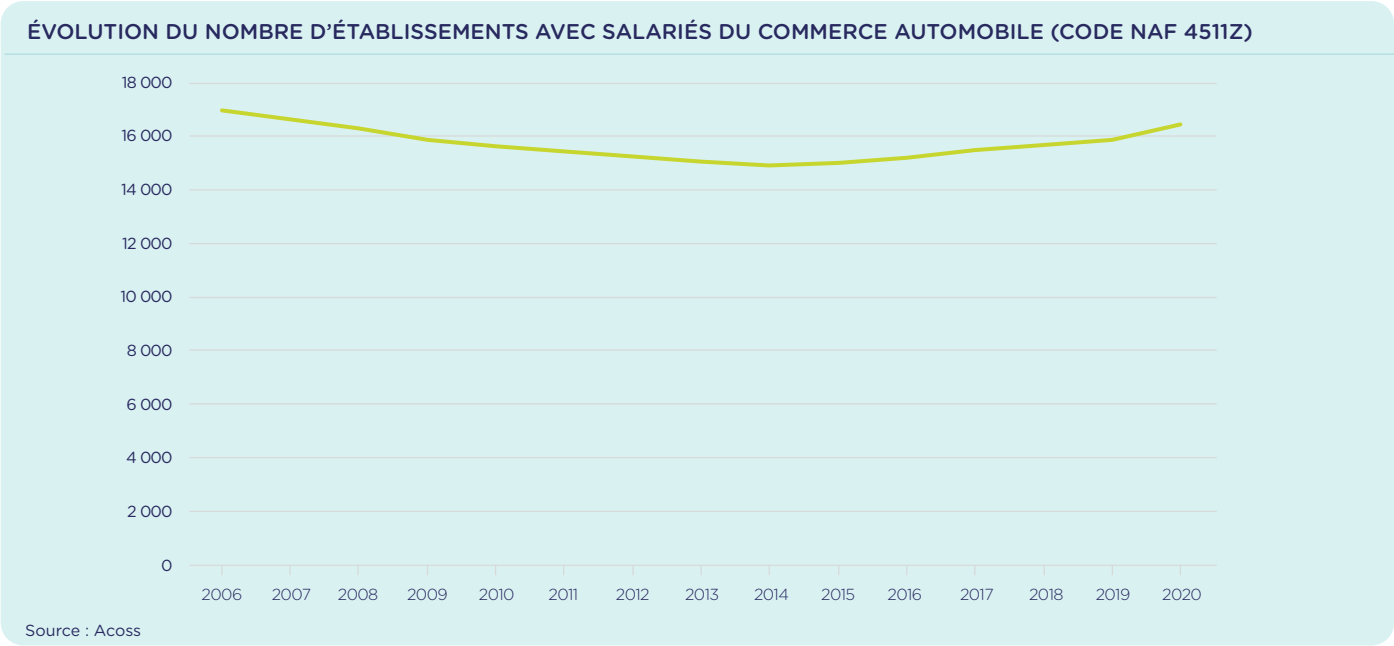
Un nombre croissant de négoce exercent sous la forme juridique de la micro-entreprise et quelques structures offrent par ailleurs une image plutôt dégradée de la profession.

Filiales, succursales et distributeurs disposent du monopole de la vente de véhicules neufs par le biais d'un contrat de distribution passé avec un ou plusieurs constructeurs automobiles tandis que l'ensemble des acteurs se partagent le commerce de véhicules d'occasion (VO).

Le nombre d'entreprises avec salariés du commerce automobile tend à diminuer sous l'effet de la concentration des établissements (distributeurs) au sein de groupes de distribution automobile de plus en plus importants. Les dix plus gros groupes de distribution automobile représentent 40% du chiffre d'affaires de la vente de véhicules neufs en 2020 contre un peu plus d'un quart cinq ans plus tôt.



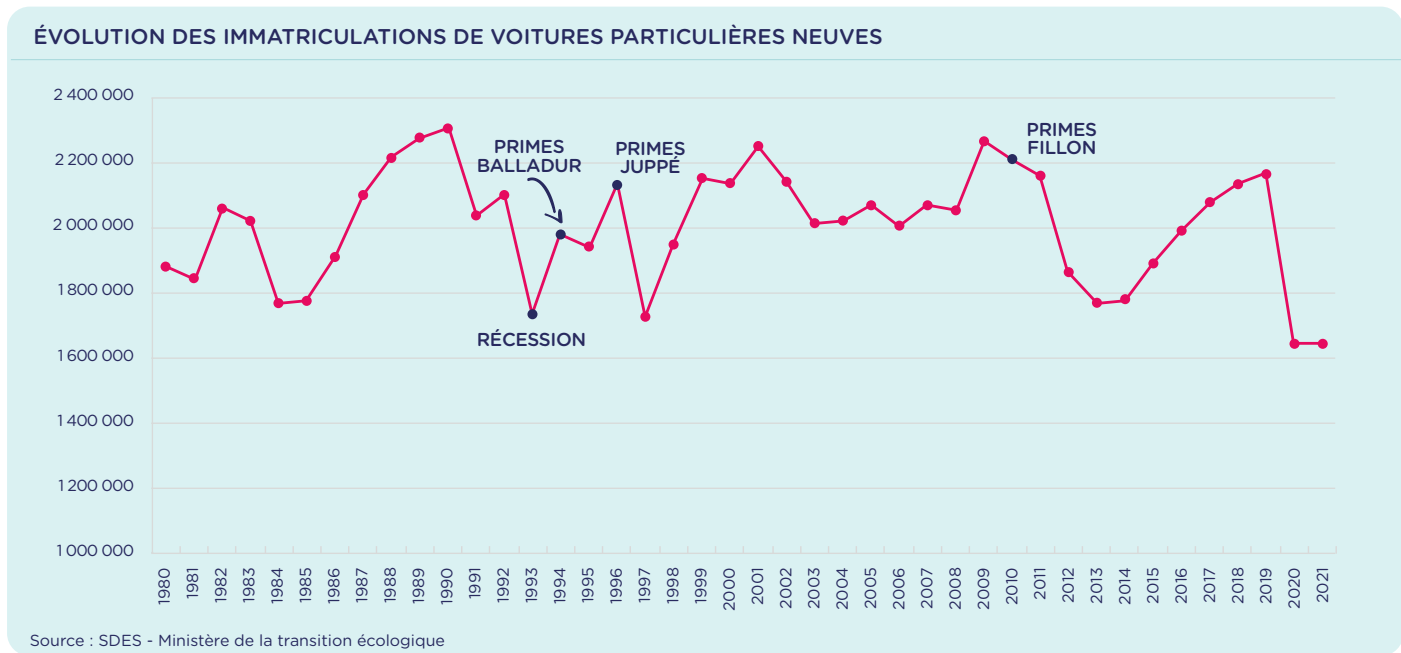
Une grande diversité d'acteurs sur le commerce de véhicules.



Si le nombre d'entreprises se concentre, le nombre d'établissements accueillant des salariés est relativement stable : autour de 16 000. Il fluctue essentiellement de façon conjoncturelle.

Sur ces 16 000 établissements, environ 5 000 sont des distributeurs automobiles dont l'évolution du nombre de sites témoigne d'une capillarité constante sur le territoire national.

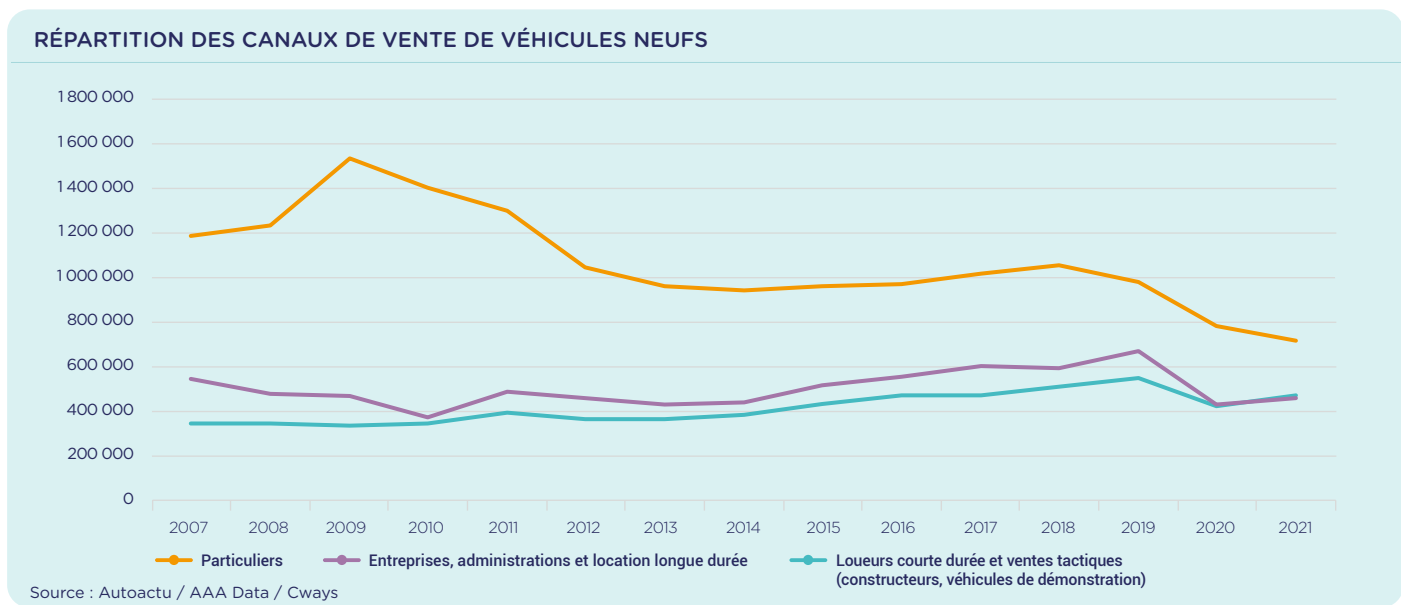
LES IMMATRICULATIONS DE VÉHICULES NEUFS ATTEIGNENT LEUR NIVEAU PLANCHER



Les immatriculations de véhicules neufs (VN) ont atteint leur niveau plancher en 2020 autour **d'1,6 million d'immatriculations** et restent au même niveau en 2021. Les données observées sur le premier trimestre 2022 continuent de montrer une forte détérioration du marché.

Les immatriculations VN sont affectées par trois crises successives :

- la crise sanitaire du Covid-19 ;
- la crise de production des semi-conducteurs ;
- la crise d'approvisionnement en matières premières notamment liée à la guerre en Ukraine.



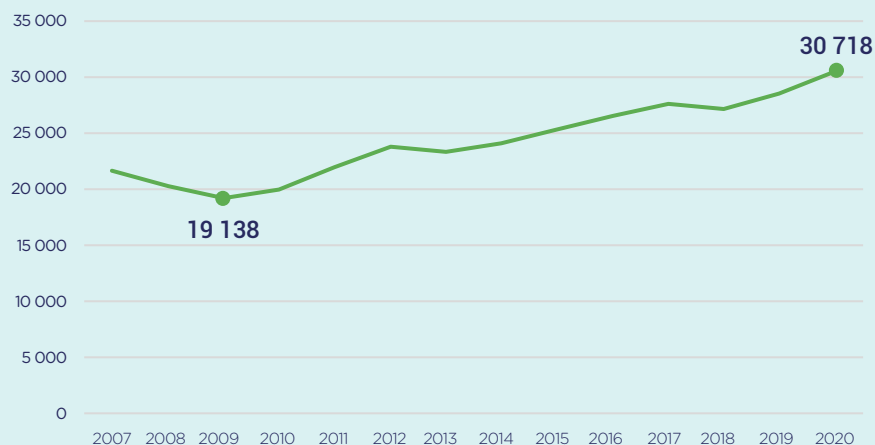
Le graphique ci-dessus classe l'évolution des ventes de véhicules selon trois canaux : les particuliers d'une part, les entreprises, administrations et loueurs de longue durée d'autre part, et enfin les ventes considérées comme tactiques qui permettent aux constructeurs d'ajuster la distribution aux volumes de véhicules produits (loueurs courte durée, services location des distributeurs, constructeurs, véhicules de démonstration).

Ces crises conjoncturelles se cumulent à une crise structurelle du commerce automobile : la diminution progressive des ventes de véhicules neufs aux particuliers. **En 2021, les particuliers ne représentent plus que 43% des immatriculations de véhicules neufs** pour 67% en 2009. En parallèle, la part des véhicules vendus aux entreprises s'accroît de 15% à 28%. Le canal des ventes tactiques, anormalement élevé en 2019, a fortement chuté en 2020 puis a repris en 2021 sous l'effet des achats des loueurs de courte durée.



*Hausse des prix
et baisse des ventes
aux particuliers.*

ÉVOLUTION DU PRIX MOYEN DES VÉHICULES PARTICULIERS NEUFS VENDUS EN FRANCE (EN PRIX CONSTANT)



Source : ICCT - corrigé de l'inflation française INSEE (Indice des prix à la consommation - base 100 en 2015)

La diminution des ventes de VN aux particuliers est fortement corrélée à la progression du prix moyen des véhicules.

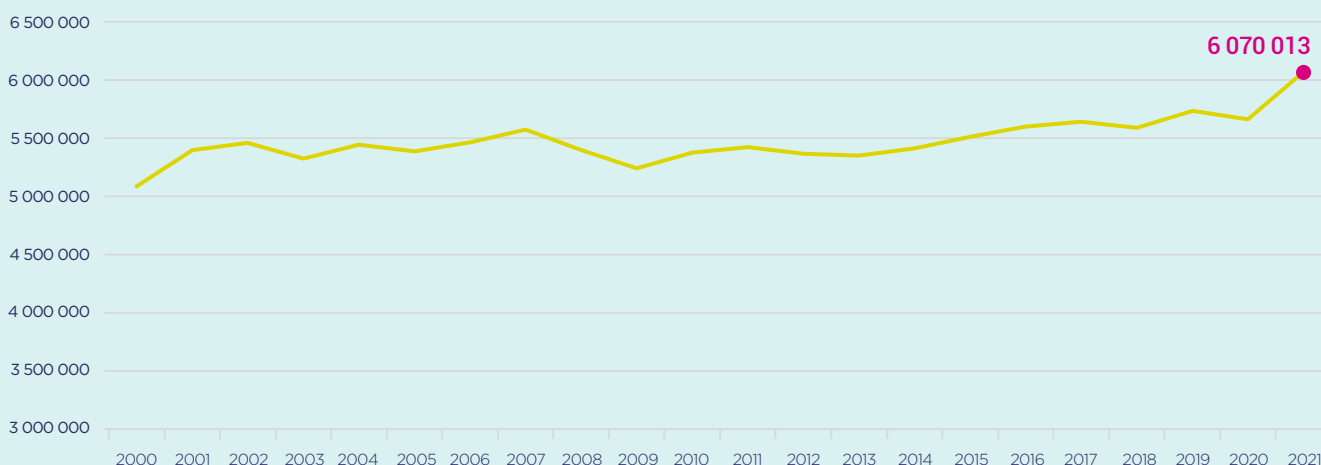
Entre 2009 et 2020, le prix moyen des véhicules vendus a augmenté d'un tiers. Cela est lié aux primes à la casse qui ont marqué les années 2009, 2010 et 2011, mais aussi à une politique de montée en gamme des constructeurs, et à l'évolution des réglementations européennes relatives à la pollution et à la sécurité des véhicules.

L'évolution des motorisations a encore relativement peu d'impact tarifaire sur la période étudiée, mais devrait être de plus en plus déterminante à partir de 2020, car les véhicules électriques sont aujourd'hui plus chers que leurs équivalents thermiques.



L'ENGOUEMENT POUR LES VÉHICULES D'OCCASION

ÉVOLUTION DES IMMATRICULATIONS DE VÉHICULES PARTICULIERS D'OCCASION DEPUIS 2000



Source : SDES - Ministère de la transition écologique

L'augmentation des délais de livraison et des prix des VN conduit un certain nombre d'acheteurs à **se reporter sur l'achat d'un véhicule d'occasion**. En 2021, le nombre de véhicules d'occasion vendus a dépassé les 6 millions d'immatriculations, générant une forte **diminution des stocks**. Les immatriculations de véhicules d'occasion tendent d'ailleurs à se contracter sur les premiers mois de 2022.

ÉVOLUTION DE LA RÉPARTITION DES VENTES DE VÉHICULES VN/VO PAR LES PROFESSIONNELLS

	2011	2016	2021	Évolution
Part des VO vendus par les pros <small>(Source AAA data / C-Ways)</small>	29 %	35 %	43 %	
Nombre de VO vendus par les pros	1 572 059	1 959 433	2 561 545	
Nombre de VN vendus par les pros (hors circuit LCD, véhicules de démonstration et constructeurs)	1 686 360	1 433 763	1 188 225	
VN+VO vendus par les pros	3 258 419	3 393 196	3 749 770	

Source : SDES-Ministère de la transition écologique / SIV (AAA Data / C-Ways) /traitement Observatoire des métiers des services de l'automobile

La croissance de la commercialisation des VO s'accompagne d'une nouvelle répartition des ventes. Les professionnels prennent progressivement des parts de marché aux particuliers, passant de 29 % à 43 % entre 2010 et 2021 (la moitié pour les réseaux constructeurs et la moitié pour les indépendants).

L'année 2021 est toutefois singulière car plus de 400 000 VO ont été immatriculés en plus par rapport à 2020. Ainsi, malgré la baisse du nombre d'immatriculations de véhicules neufs, le nombre d'immatriculations total traité par les professionnels de l'automobile a augmenté.

▶ LES EFFETS DE LA PANDÉMIE SUR LE COMMERCE DE VÉHICULES

En octobre 2021, 56 % des entreprises du commerce de véhicules jugent que la pandémie de Covid-19 a dégradé leur activité entre 2019 et 2021. Il s'agit du plus fort ratio parmi les secteurs des services de l'automobile.



LE DIAGNOSTIC ACTION IMPACT COVID

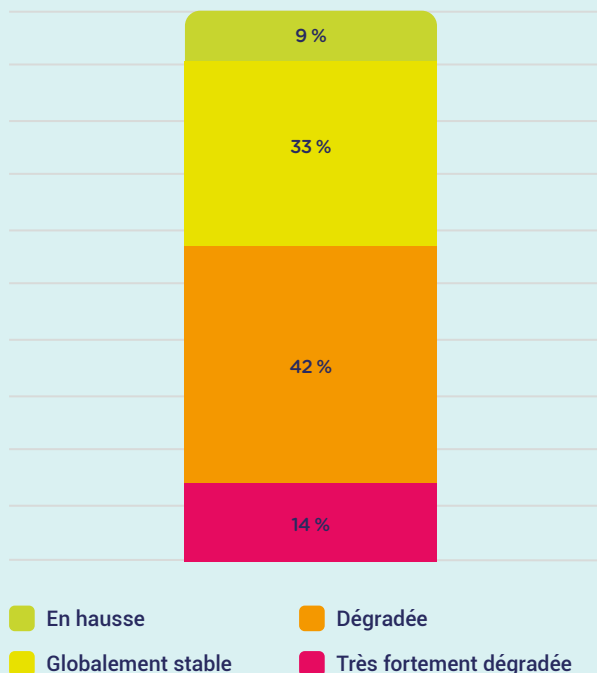
est un dispositif porté par le Ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion, auquel a répondu l'OPCO Mobilités en partenariat avec l'ANFA. Il est destiné à diagnostiquer les effets produits par la crise du Covid-19 sur l'emploi et les compétences.

Deux volets de ce diagnostic ont été pilotés par l'Observatoire des métiers des services de l'automobile :

- Une enquête quantitative auprès de 2 914 entreprises de la branche menée en octobre 2021
- Une enquête qualitative auprès de 45 entreprises des secteurs les plus concernés par la crise (dont la vente automobile)

Pour en savoir plus : [Autofocus 94, Impact de la crise sanitaire sur les établissements des services auto](#)

QUEL A ÉTÉ L'IMPACT DE LA CRISE DU COVID-19 ?
À CE JOUR ET COMPARATIVEMENT À 2019,
VOUS DIRIEZ QUE VOTRE ACTIVITÉ EST...



Source : Diagnostic Action Impact Covid - OPCO Mobilités, ANFA



CETTE DÉTÉRIORATION S'EST DÉROULÉE PAR ÉTAPES :

MAI - OCTOBRE 2020 :

les ventes ont fortement repris. « Je n'ai jamais vendu autant de voitures que dans cette période. » (distributeur de zone urbaine)



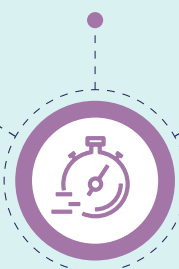
CONFINEMENT
Mars - Mai
2020



CONFINEMENT
Octobre -
Décembre
2020

JANVIER - JUIN 2021 :

il y avait du retard à rattraper. **Les livraisons aux clients ont pu compenser la relative chute d'activité des ventes.**



ÉTÉ 2021 - JANVIER 2022 :
crise de production des **semi-conducteurs** (démarrage durant l'année 2020 et effet sur l'approvisionnement en offre de véhicules neufs à partir de l'été 2021 reportant le marché sur le véhicule d'occasion).

FIN 2021 ET DÉBUT 2022 :

alors que la crise d'approvisionnement de véhicules neufs n'est pas résolue, le stock VO s'amointrit en Europe, les entreprises augmentent leurs marges pour compenser la baisse de volume. Les prix augmentent.



EN CONSÉQUENCE :



- **Les pratiques de vente s'en trouvent singulièrement modifiées :**
 - les vendeurs vendent une gamme de véhicules neufs disponibles « sur catalogue » : le marché est défini par l'offre des constructeurs et de moins en moins par la demande des clients.
 - les délais de livraison sur le VN s'accroissent et sont intégrés dans le processus de négociation commerciale : les vendeurs « vendent des délais » en plus d'un véhicule.
- **Certaines primes « à la livraison » des vendeurs peuvent être affectées. La baisse des volumes fait diminuer la part variable des rémunérations.**

LA CRISE DES SEMI-CONDUCTEURS : LE DEUXIÈME VOILET DE LA CRISE SANITAIRE

Le mix de véhicules vendus évolue fortement tant en gamme qu'en motorisation, rendant croissante la demande de semi-conducteurs électroniques. La pandémie n'a pas permis à l'industrie de s'adapter rapidement pour faire face à la croissance de cette demande.

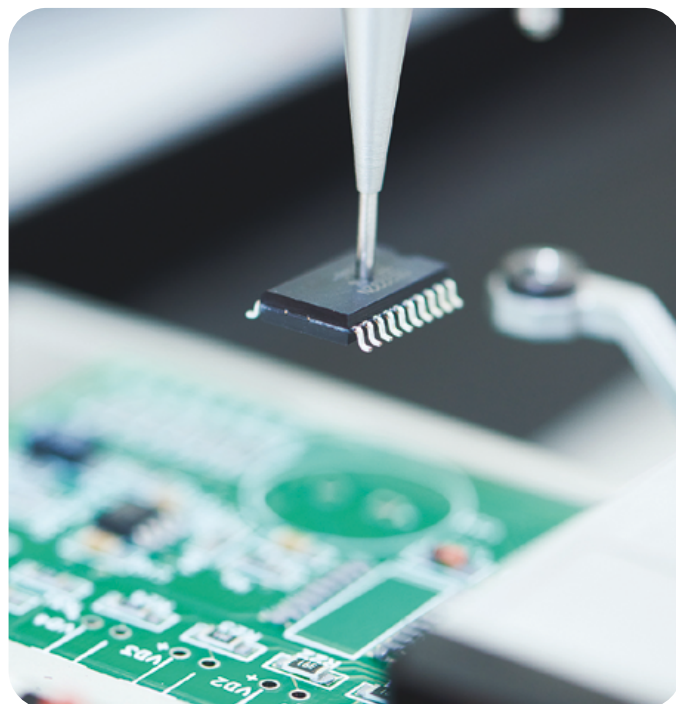
La crise des semi-conducteurs n'est pas liée qu'à la crise Covid-19, mais aussi à une succession d'accidents matériels qui ont amplifié les dérèglements d'un modèle global fragile et très dépendant de l'Asie. Si la crise d'approvisionnement de « **microcontrôleurs** » est en passe de se résoudre, la production de « **puces analogiques** » est en concurrence avec les téléphones portables. Avec le développement des véhicules électriques et haut de gamme, la demande est en forte croissance dans l'automobile.

La **guerre en Ukraine** et surtout la **gestion du Covid par les autorités chinoises** occasionnent encore des ralentissements de production automobile qui pourraient se poursuivre en 2022 et peut-être en 2023.

Une crise qui assombrit l'avenir proche de la distribution automobile...

La situation actuelle ne doit pas nous faire oublier le **caractère cyclique des crises**. A moins que les constructeurs ne redimensionnent leur capacité de production automobile, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui, dès que la livraison des composants repartira et que la prise en charge par les états du chômage partiel sera suspendue, les constructeurs devraient produire au dimensionnement de leur chaîne de montage. **La situation de long terme reste structurellement assez favorable au commerce automobile :**

- les objectifs de réduction de carbone imposent un renouvellement du parc de véhicules ;



- malgré l'inflation, une épargne Covid a été constituée ;
- les prix des motorisations électriques sont amenés à rejoindre ceux du thermique ;
- et dans l'hypothèse où l'autopartage se développerait, même si moins de véhicules devaient être amenés à circuler, ils seraient amenés à être renouvelés plus souvent.

... malgré une dynamique structurellement porteuse pour le commerce automobile.

UN NOUVEAU RÈGLEMENT D'EXEMPTION EN 2022

Lors de l'étude qualitative du *Diagnostic Action Impact Covid*, des craintes ont été exprimées à plusieurs reprises par les concessionnaires sur les renégociations de leur contrat de distributeurs.

En effet, depuis le 30 mai 2022, un nouveau règlement d'exemption européen encadre la distribution automobile. A cette occasion, chaque constructeur automobile doit renouveler ses contrats de distributeurs et de réparateurs et un certain nombre d'entre eux cherchent en parallèle à développer la vente directe via une plate-forme internet. Les enjeux essentiels des nouveaux contrats sont le contrôle des données des clients, le contrôle du prix et la rémunération du réseau.

1. Plusieurs constructeurs sont séduits par la mise en œuvre de contrats **d'agent-commissionnaire** pour leurs ex-distributeurs : un contrat où le distributeur se transformerait en intermédiaire indépendant vendant des véhicules pour le compte du constructeur moyennant une commission. En conséquence de quoi, le constructeur prendrait à sa charge le coût du stock de véhicules neufs et fixerait un prix de vente des véhicules constant (la commission des agents pouvant, elle, servir de marge de négociation). Le règlement européen prévoit que le constructeur

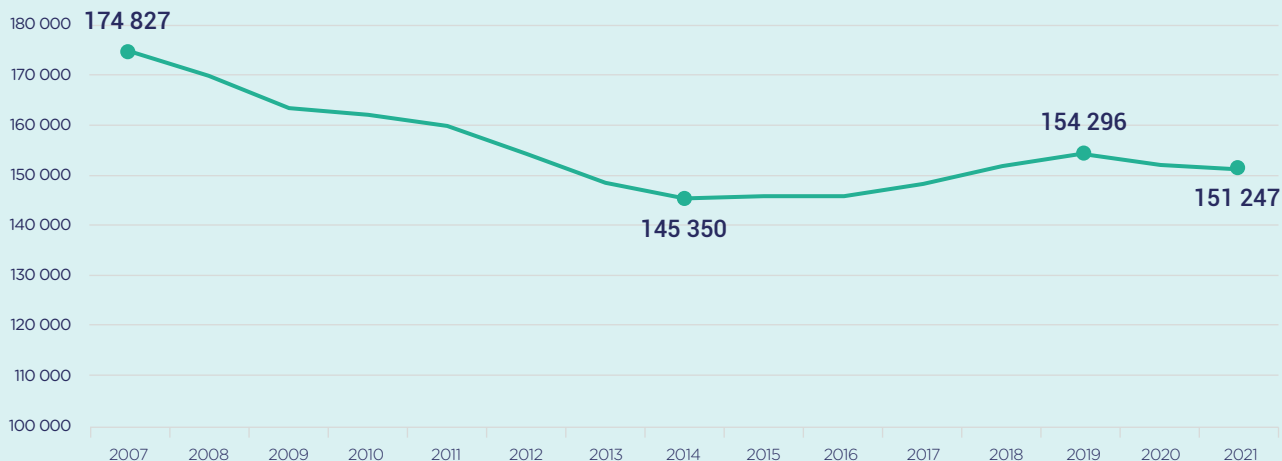
doit aussi prendre en charge les coûts d'investissement des réseaux (publicité, formation, standards de marque) : ce qui rend ce type de contrat moins attractif pour les constructeurs.

2. D'autres constructeurs prévoient plutôt de renouveler classiquement les **contrats de distribution** pour éviter de devoir financer le stock de véhicules neufs et de baisser le niveau de production pour y parvenir : synonyme de risque de perte de marché.
3. Un autre groupe de constructeurs cherche à **mélanger les deux contrats** en distinguant la vente de véhicules électriques (sous contrat d'agence) et la vente de véhicules thermiques (sous contrat de distributeur).

Le choix des contrats aura naturellement des effets sur le chiffre d'affaires des distributeurs selon que le stock soit pris en charge ou non par les réseaux, mais aussi sur la capillarité des réseaux, sur les surfaces de vente et d'après-vente conseillées par les constructeurs et sans doute sur l'emploi salarié.

LE DÉBUT D'UNE INVERSION DE TENDANCE DE L'ÉVOLUTION DE L'EMPLOI SALARIÉ

ÉVOLUTION DES EFFECTIFS SALARIÉS DANS LE COMMERCE DE VÉHICULES AUTOMOBILES (4511Z)



Source : Acooss

L'emploi dans le commerce automobile a toujours fait l'objet de fluctuations conjoncturelles. Après avoir subi en 2011-2013, les effets retardés de la crise de 2008, l'emploi est reparti en 2015 sous l'effet des formules locatives de véhicules et des faibles taux d'intérêt.

Toutefois, contrairement à l'ensemble de la branche, **l'emploi s'est orienté à la baisse en 2020** (-1 %). En 2021, le commerce automobile ralentit légèrement sa chute, (-0,5%) mais il est le seul secteur de la branche des services de l'automobile à perdre de l'emploi. Ce qui dénote une certaine forme de résilience des entreprises malgré l'intensité de la crise.

Sur la période d'interrogation (octobre 2021) de l'enquête Diagnostic Impact Covid, **12% des établissements de la vente de véhicules particuliers interrogés pensent réduire leurs effectifs** salariés. Les postes de vendeurs semblent peu visés par d'éventuelles suppressions de postes. Lors des enquêtes qualitatives qui ont été menées lors de cette étude, un seul établissement cherchait à ajuster sa masse salariale, mais sur un poste de conseiller en livraison.

En 2021, des entreprises assez résilientes malgré l'intensité de la crise.





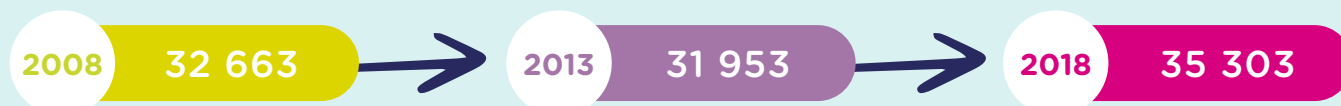
LES VENDEURS DE VÉHICULES PARTICULIERS REPRÉSENTENT ENVIRON 35 000 POSTES

Selon le dernier recensement de la population de l'INSEE, les vendeurs automobiles de véhicules particuliers représentent environ 35 000 emplois. Au sein de la distribution automobile, les vendeurs sont un des métiers les plus résistants. Si entre 2008 et 2013, l'emploi du secteur du commerce automobile a perdu 13 %, l'emploi des vendeurs est resté pratiquement stable. Entre 2013 et 2018, l'emploi sectoriel gagne 2,5 % et celui des vendeurs dans le même temps croît de 10,5 %.

Les vendeurs constituent le point d'entrée du chiffre d'affaires des distributeurs : sans vente de véhicules, pas d'après-vente, pas de vente de pièces. Pour cette raison, **les distributeurs cherchent généralement à préserver ces postes des fluctuations négatives du marché.**

Comme pour la plupart des métiers, les vendeurs automobiles vieillissent. D'une moyenne d'âge de 37,6 ans en 2008, ils sont âgés de 38,6 ans en 2018.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE POSTES DE VENDEURS VP



Source INSEE : Recensement Général de la Population



LES GARAGISTES INDÉPENDANTS, UN NOUVEL EMPLOYEUR DES VENDEURS AUTOMOBILES

Entre mars 2020 et octobre 2021, 1 978 recrutements de vendeurs VP ont été recensés au sein des entreprises du secteur du commerce VP, pour 614 recrutements de vendeurs VP dans le secteur de la maintenance et réparation (Source Diagnostic Action Impact Covid). Cela signifie qu'un recrutement de vendeurs sur trois a été réalisé par des MRA ou agents dans cette période.

C'est une tendance qui avait déjà été identifiée dans le recensement de la population de l'INSEE : entre 2008 et 2018, le nombre de vendeurs a progressé de +4 % dans le secteur du commerce VP pour atteindre près de 30 000 emplois ; tandis que le nombre de vendeurs des MRA et agents a progressé de +37 % pour atteindre près de 5 500 emplois.



Grâce à l'engouement pour l'achat de véhicules d'occasion chez les professionnels, **le nombre de vendeurs VP en MRA et agents progresse rapidement**, même si les établissements spécialisés dans la vente (principalement concessions et négociants) représentent toujours 84 % des populations de vendeurs automobiles.

UN RENOUVELLEMENT DE LA POPULATION DE VENDEURS ?

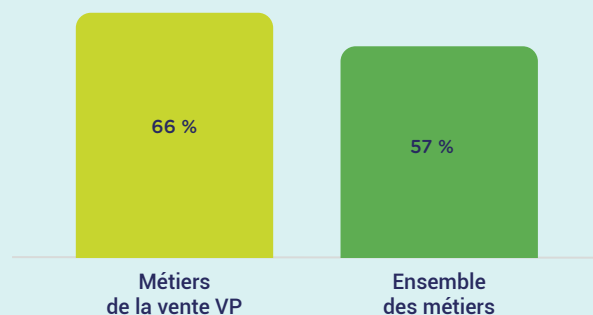
L'enquête *Diagnostic Action Impact Covid* indique que si les métiers de la vente sont les 6^e métiers les plus recrutés, ils sont les 5^e métiers qui enregistrent le plus de départ sur la période mars 2020 - octobre 2021 : les départs des vendeurs sont donc plus sensibles que les arrivées.

Selon la même enquête, 13 % de l'ensemble des départs qui ont eu lieu dans le secteur de la vente automobile sont dus à la crise (un ratio supérieur aux autres métiers de la branche).

66 % des départs de vendeurs concernent les plus de 45 ans : il s'agit de la plus forte proportion de plus de 45 ans parmi les départs.

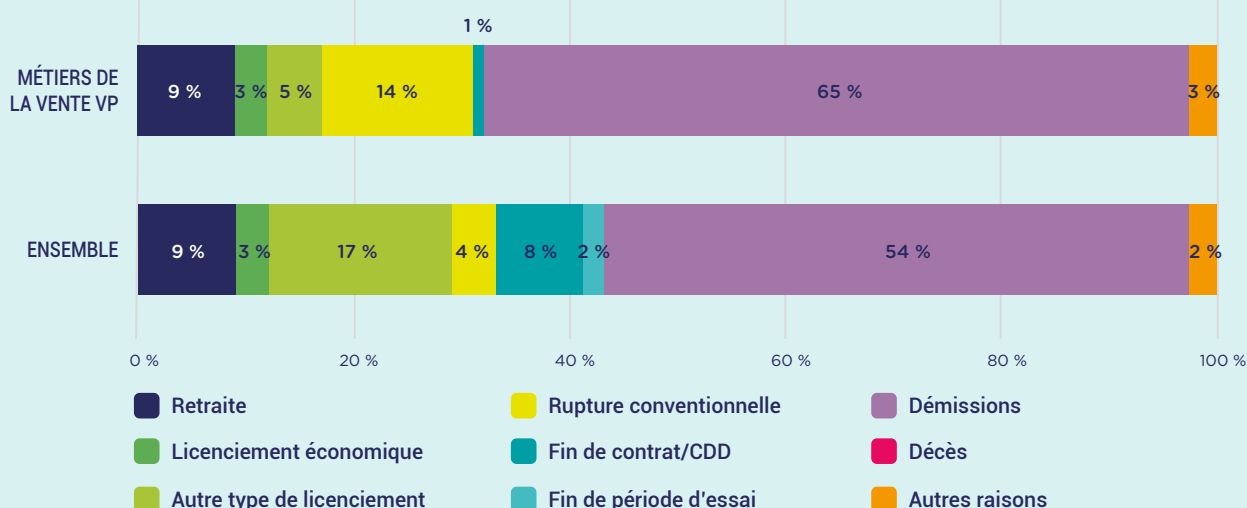
65 % des départs des métiers de la vente sont des démissions : il s'agit d'une des proportions les plus élevées pour les métiers des services de l'automobile. Elles sont suivies par les ruptures conventionnelles.

PART DES PLUS DE 45 ANS DANS LES DÉPARTS



Source : Diagnostic Action Impact Covid - OPCO Mobilités, ANFA

MOTIF DU DÉPART



Source : Diagnostic Action Impact Covid - OPCO Mobilités, ANFA



Une dynamique de démissions de vendeurs seniors remplacés par de jeunes vendeurs en 2021.

Les entretiens menés par l'Observatoire des métiers des services de l'automobile et la presse spécialisée¹ indiquent que la baisse des primes imputables à la diminution des ventes de véhicules neufs constitue une source de démotivation importante qui incite certains vendeurs expérimentés à changer de secteur.

Le départ de vendeurs expérimentés, réputés maîtriser les argumentaires de vente et disposant de nombreux contacts avec les clients, sera sans doute préjudiciable aux entreprises automobiles quand l'activité repartira.

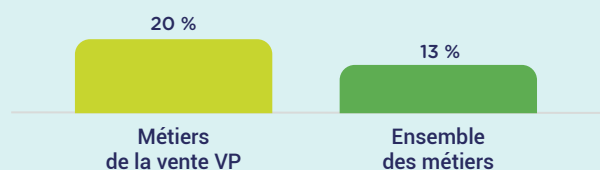
¹ <https://pro.largus.fr/actualites/remunerations-des-vendeurs-dautomobiles-le-salaire-de-la-peur-10817403.html>

D'autre part, 52 % des vendeurs recrutés ont moins de 26 ans (une des proportions les plus élevées avec les métiers de la moto). 20 % des vendeurs recrutés n'ont **pas d'expérience professionnelle préalable** : il s'agit de la proportion la plus élevée des métiers des services de l'automobile.

Cette singularité est confirmée par le suivi des offres d'emploi diffusé par Pôle Emploi (analyse Observatoire des métiers des services de l'automobile – Scan Job Auto) entre juillet 2021 et mars 2022 : sur 6 000 annonces d'emploi de vendeurs automobiles, 48 % acceptaient les débutants. Il s'agit d'un ratio largement supérieur aux autres offres d'emploi automobile (35 % pour un mécanicien, par exemple).

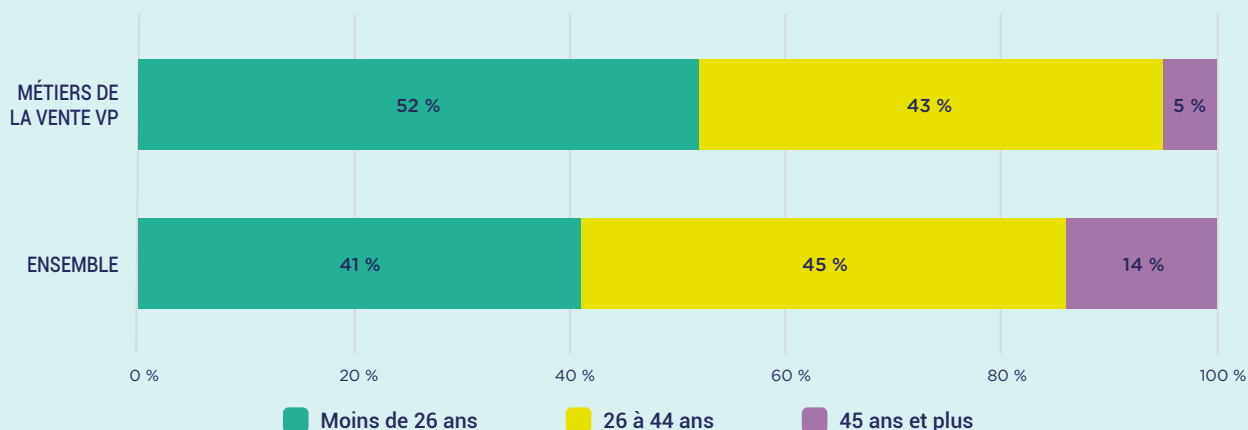


PART DE PRIMO ACCÉDANTS DANS LES EMBAUCHES

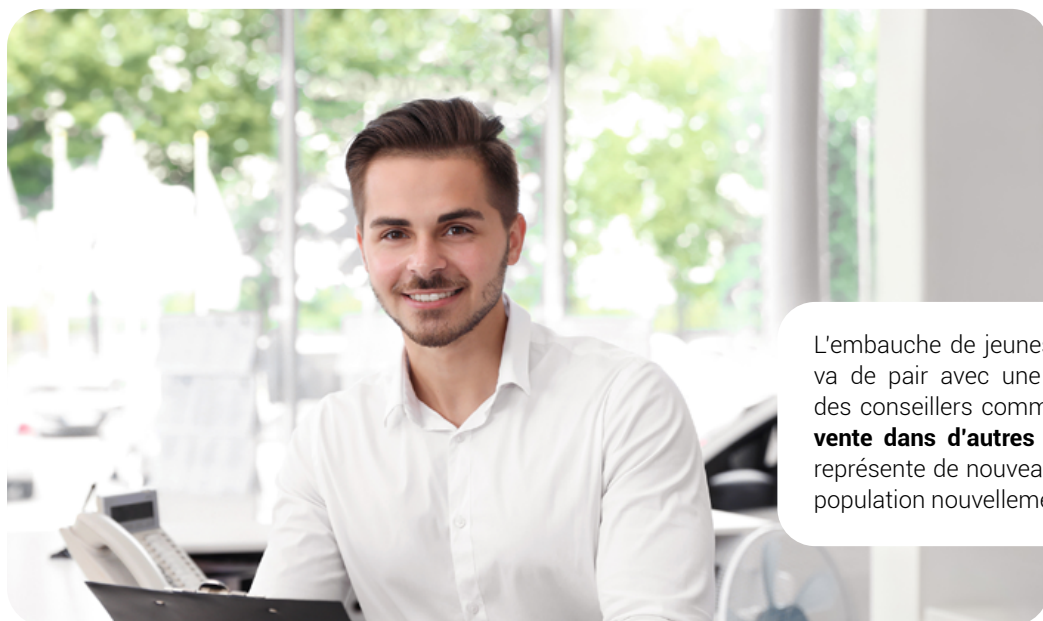


Source : Diagnostic Action Impact Covid - OPCO Mobilités, ANFA

RÉPARTITION DES EMBAUCHES PAR ÂGE

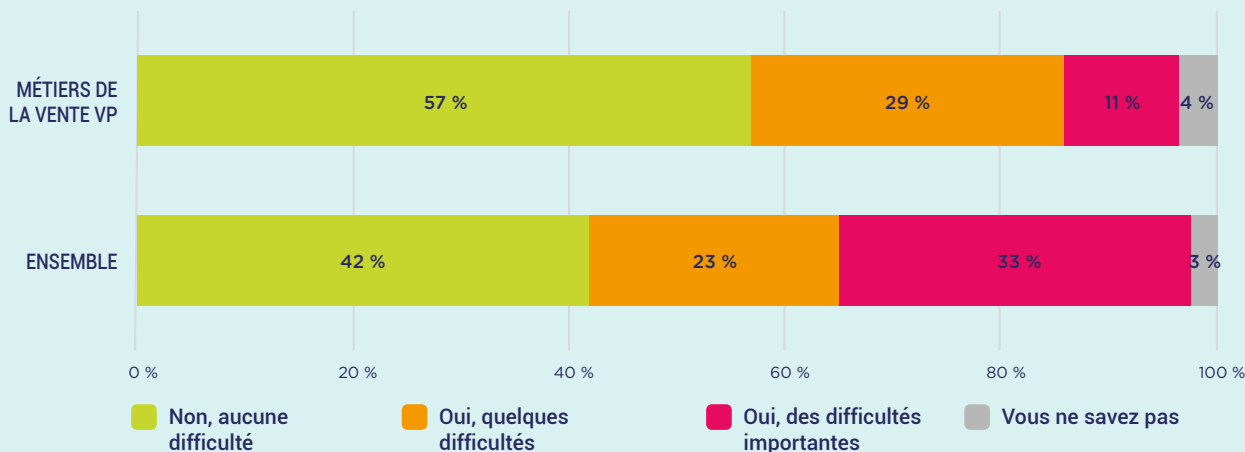


Source : Diagnostic Action Impact Covid - OPCO Mobilités, ANFA



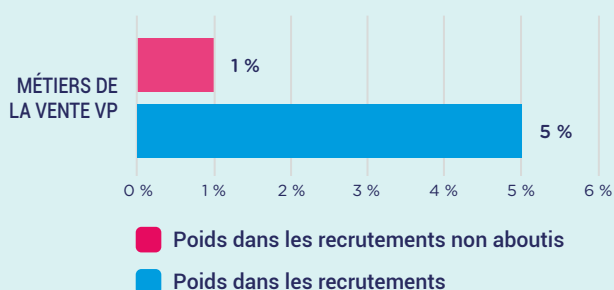
L'embauche de jeunes directement sortis de formation va de pair avec une diversification des recrutements des conseillers commerciaux avec **des expériences de vente dans d'autres secteurs professionnels** : ce qui représente de nouveaux enjeux de formation pour cette population nouvellement arrivée dans la branche.

DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENTS



Source : Diagnostic Action Impact Covid - OPCO Mobilités, ANFA

POIDS DANS LES RECRUTEMENTS NON ABOUTIS VS POIDS DANS LES RECRUTEMENTS



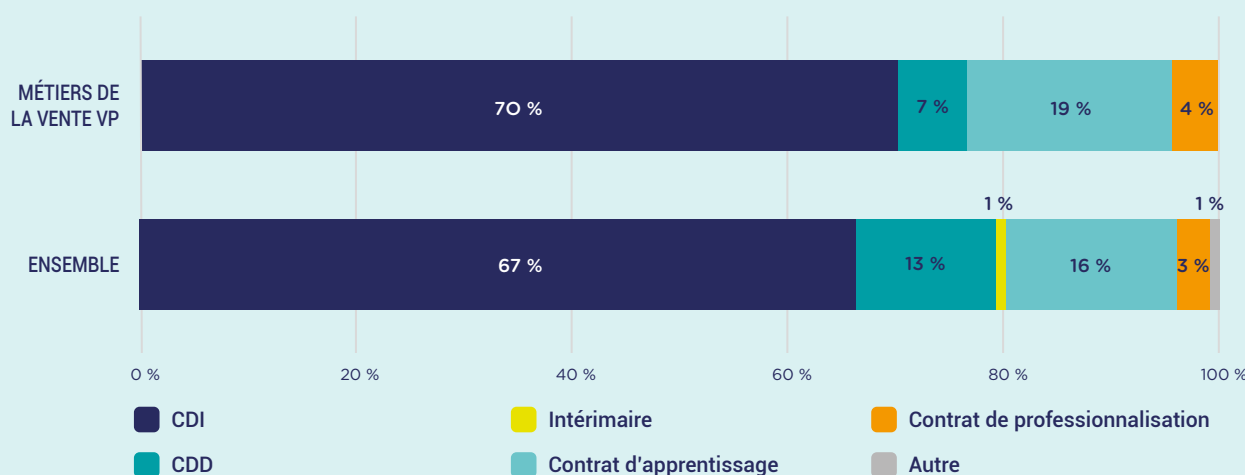
Source : Diagnostic Action Impact Covid - OPCO Mobilités, ANFA

En 2018, les recrutements des vendeurs qui n'ont pas abouti représentaient 9 % des recrutements de cette population (ANFA - enquête recrutement 2019). En 2021, les recrutements non aboutis ne représentent plus que 5 % des recrutements de cette population. Les vendeurs représentent 5 % des recrutements mais ne représentent que 1 % des recrutements non aboutis.

Par ailleurs, une majorité d'entreprises ne notent pas de difficultés particulières pour recruter des vendeurs.

Si à travers ces indicateurs, **le recrutement de vendeurs paraît plus simple**, c'est aussi parce que celui-ci s'est largement ouvert aux jeunes issus directement de formation et aux vendeurs issus d'autres secteurs d'activité.

RÉPARTITION DES EMBAUCHES SELON LE TYPE DE CONTRAT



Source : Diagnostic Action Impact Covid - OPCO Mobilités, ANFA

Comme pour les autres métiers des services de l'automobile, les métiers de la vente sont essentiellement recrutés en **CDI, à 70 % en 2021**. Il faut noter également le poids des **contrats en alternance qui représentent 23 % des nouvelles embauches** (18 % dans les autres métiers des services de l'automobile). Parallèlement, à travers les annonces diffusées par Pôle emploi depuis 8 mois, 78 % des offres d'emplois de vendeurs automobile proposent un CDI.



UNE DIGITALISATION À GÉOMÉTRIE VARIABLE

L'enquête « *Diagnostic action impact covid* » observe que les compétences des vendeurs évoluent vers **plus de digital** (traitement des leads, réseaux sociaux, process de vente plus court, développement de postes d'e-conseillers). C'est une thématique déjà récurrente du Programme d'Investissement d'Avenir (PIA) Compétences Numériques Services Auto, piloté par l'ANFA, qui donne lieu au déploiement d'un cursus de formation sur les « usages des outils du commerce numérique ».

L'enquête révèle surtout une forme d'ambivalence des groupes de distribution automobile vis-à-vis de la digitalisation : même s'ils sont contraints par les constructeurs à utiliser leurs outils digitaux, les distributeurs interrogés sont persuadés que **leur valeur ajoutée reste le présentiel**, face à la force de frappe des constructeurs dans ce domaine.



LE CURSUS SUR LES « USAGES DES OUTILS DU COMMERCE NUMÉRIQUE » DU PIA COMPÉTENCES NUMÉRIQUES SERVICES AUTO CONTIENT 5 PROGRAMMES :

1. Exploiter les données du CRM

- Le rôle et les enjeux d'un CRM ; fonctionnalités quotidiennes et avancées

2. Adapter la réponse à un lead selon l'outil numérique utilisé

- L'importance des leads pour le commerce automobile
- Les étapes d'un message marketing
- Avantages, inconvénients et règles de réponse de chaque canal de communication (mail, chat, SMS/MMS, VMS, visio)

3. Réaliser une veille commerciale à l'aide du digital (public de chefs de vente)

- Les enjeux, la préparation, les outils et l'évaluation d'une veille digitale

4. Définir une stratégie digitale et un plan d'action (public de chefs de vente)

- La réalisation d'un diagnostic digital, d'une stratégie digitale et d'un plan d'action
- Les e-objectifs SMART

5. Mettre en œuvre une action marketing digital

- Définition d'une offre commerciale et de ses supports
- Prise de photo de véhicules avec un smartphone
- Rédaction d'une annonce VN/VO selon le canal de diffusion
- Production d'un SMS-mailing, e-mailing, d'un post sur Facebook, Instagram ou LinkedIn

Après expérimentations, ces programmes seront accessibles progressivement aux organismes de formation initiale et entreprises de la branche.

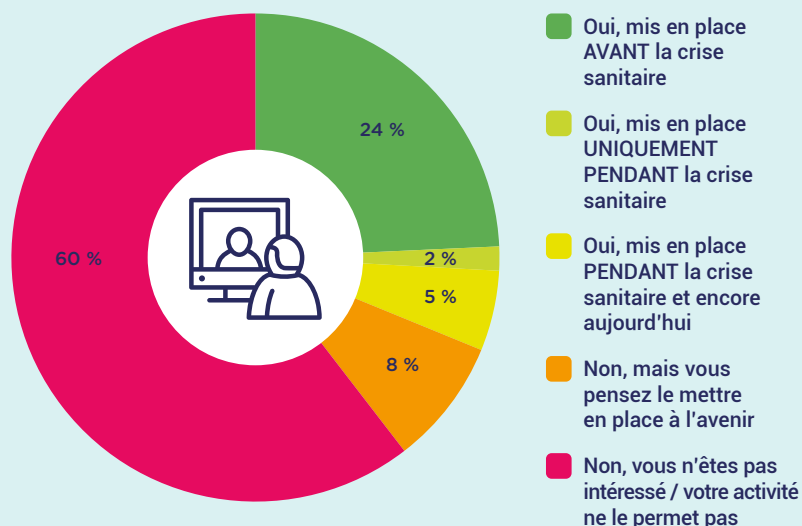


Compétences
Numériques
Services Auto



LE GRAND PLAN
D'INVESTISSEMENT

VOTRE ÉTABLISSEMENT A-T-IL DÉVELOPPÉ DE LA VENTE EN LIGNE ? (ENTREPRISES DU COMMERCE AUTOMOBILE)



Source : Diagnostic Action Impact Covid - OPCO Mobilités, ANFA

Témoin de cette position des distributeurs, l'enquête note que :

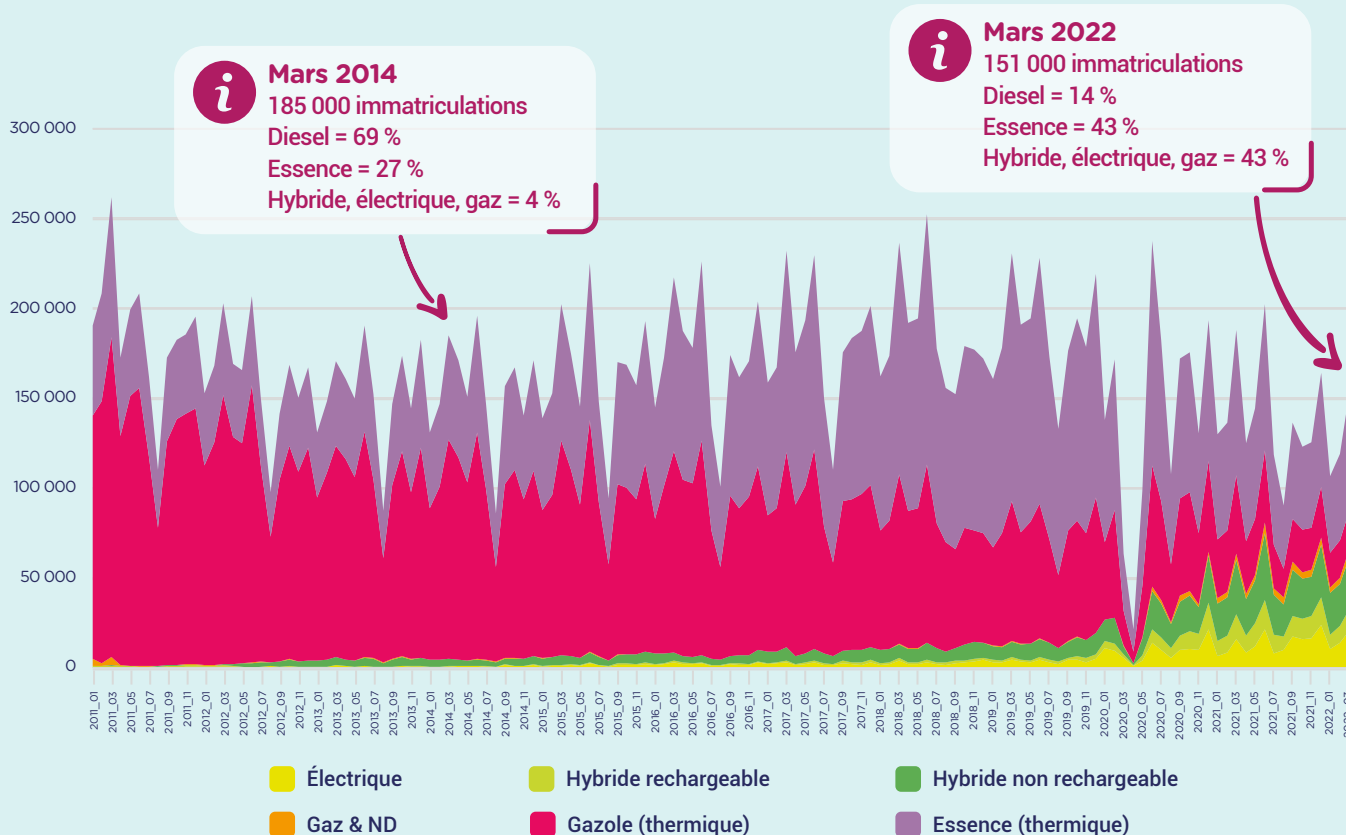
- 61 % de ces établissements ne sont pas intéressés pour mettre en œuvre un système de vente en ligne à l'avenir (quel que soit le produit vendu) ;
- après le Covid, tous les conseillers commerciaux interrogés dans l'enquête sont revenus en présentiel sans poursuivre d'entretiens virtuels.

Les études préalables au PIA Compétences Numériques Services Auto avaient aussi démontré qu'un certain nombre d'entreprises n'incitaient les vendeurs ni à utiliser les réseaux sociaux, afin qu'ils soient plutôt gérés par les services marketing, ni à trop investir les chat-bot des constructeurs.

Les consommateurs semblent aussi attachés au présentiel pour acheter leurs véhicules : 83 % des acheteurs veulent continuer de se rendre sur un point de vente physique (enquête Deloitte février 2022).



IMMATRICULATIONS MENSUELLES DE VOITURES NEUVES PAR MOTORISATION EN FRANCE DE JANVIER 2014 À MARS 2022



Source : SDES - Ministère de la transition écologique

Du fait du règlement européen 333/2014 dit « CAFE », les constructeurs doivent vendre une part croissante de véhicules rejetant peu de CO₂. Certains vendeurs sont donc contraints par des objectifs de vente de 25 % de véhicules électriques et hybrides.

La première vague d'acheteurs de véhicules électriques s'avère plus aisée que la moyenne (véhicules plus chers) et plus renseignée : ils demandent aux vendeurs **une nouvelle expertise en motorisation électrique** (principes de recharge, conditions de conservation des batteries de traction).

Une deuxième vague d'acheteurs devrait suivre la première : une clientèle sans doute différente qu'il va falloir convaincre de passer à l'électrique.

La pédagogie, au-delà de la persuasion commerciale, semble nécessaire aux vendeurs pour atteindre cet objectif. Le programme de formation « Apprendre à transmettre » déployé par le PIA Compétences Numériques Services Auto devrait permettre d'améliorer chez les vendeurs la transmission des bonnes pratiques concernant l'usage et le conseil autour des véhicules électriques.





La crise développe des pratiques professionnelles qu'il faut conforter par l'acquisition de connaissances ou de compétences.

La pénurie des semi-conducteurs conduit à vendre des **véhicules neufs** sur des gammes et motorisations limitées (électriques et hybrides) et dans des délais de livraison aléatoires. Cela génère des situations conflictuelles inédites. **Prévenir et dépasser les conflits** font davantage partie des compétences des vendeurs automobiles dans cette période de crise.

L'amointrissement des ventes de véhicules conduit les distributeurs à rechercher davantage de marge commerciale pour équilibrer les pertes du volume. Le meilleur moyen pour y parvenir est de vendre davantage de produits additionnels : des contrats d'entretien, des services de gravage, des offres de financement, des options ou encore des services connectés. **La vente de ces services** est une tendance de fond accentuée par la situation actuelle : **la connaissance et la maîtrise de cette forme de vente** sont très recherchées chez les futurs vendeurs automobiles.

La crise conduit les constructeurs à privilégier la vente de véhicules à prix élevés qui leur profite davantage. Sur ces gammes, le poids des ventes réalisées auprès des entreprises et des flottes est plus important et intensifie les besoins des vendeurs en **compétences liées à la fiscalité d'entreprise**.

Conséquence des crises, la reprise des VO est une activité professionnelle croissante.

Les difficultés d'approvisionnement du VN conduisent les distributeurs à professionnaliser l'offre de véhicules d'occasion :

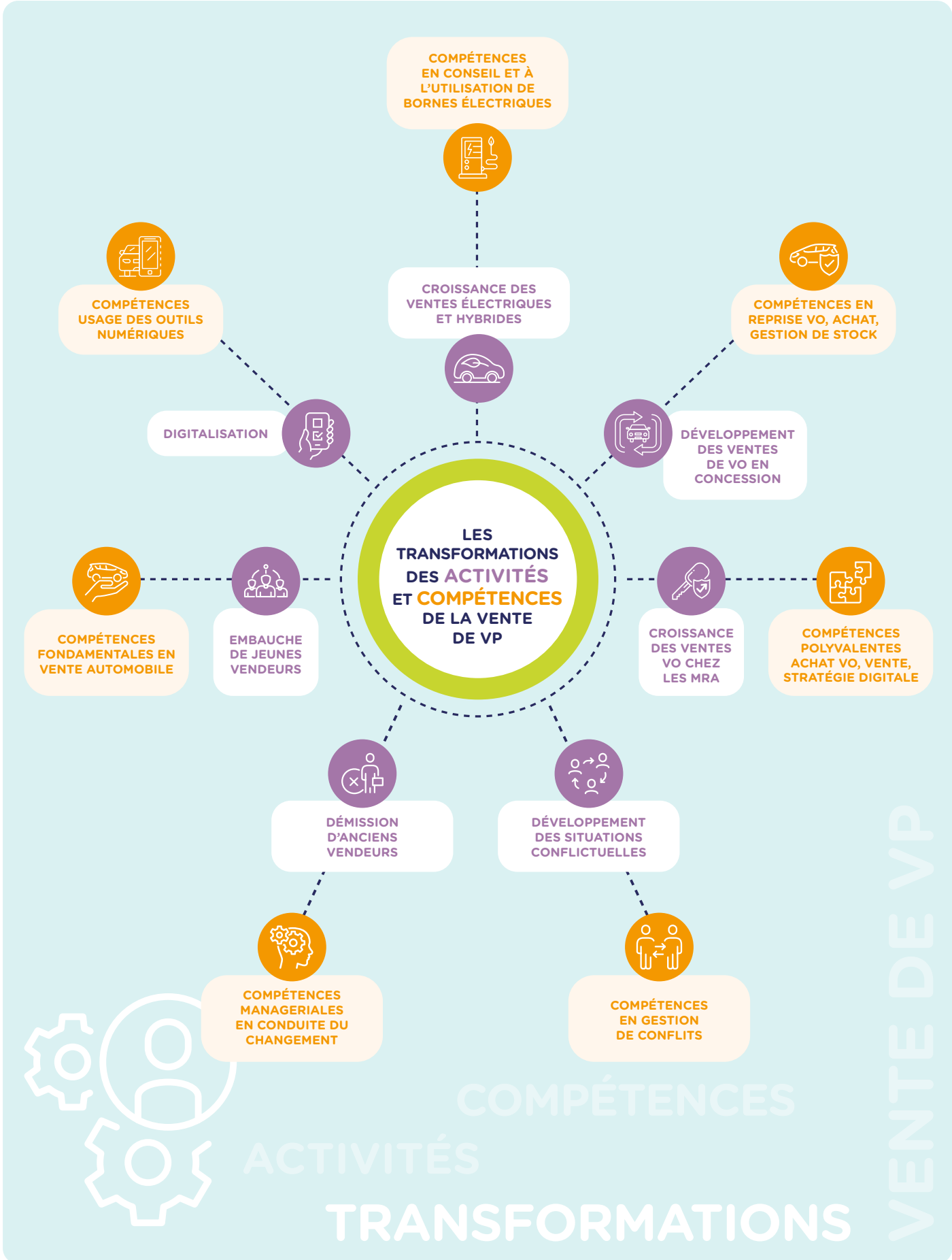
- Industrialisation des procédés de rénovation des VO ;
- Automatisation des process de photographie ;
- Simplification de l'estimation des reprises grâce à des plateformes de cotation ;
- Rationalisation de la circulation des stocks de véhicules ;
- Sourcing, achats de VO, rachats cash, fiscalité des buy-back...

Par conséquent, l'activité de **reprise de VO** est de plus en plus au cœur des compétences des vendeurs.

Enfin, la crise sanitaire a des conséquences sociales parmi lesquelles les démissions de vendeurs expérimentés. L'apprentissage des démarches de qualité de vie au travail ainsi que les compétences des chefs des ventes en management et en conduite du changement apparaissent comme des objectifs prioritaires.

L'afflux de jeunes vendeurs sortis de formation ou issus d'autres secteurs d'activité nécessite l'acquisition des fondamentaux de la vente automobile. **Le titre à finalité professionnelle « vendeur automobile »** accessible en formation continue, VAE et contrat d'apprentissage, est l'outil de la branche le plus adapté pour répondre à cet impératif.

SYNTHÈSE DES ACTIVITÉS ET DES COMPÉTENCES EN DÉVELOPPEMENT DANS LA VENTE AUTOMOBILE

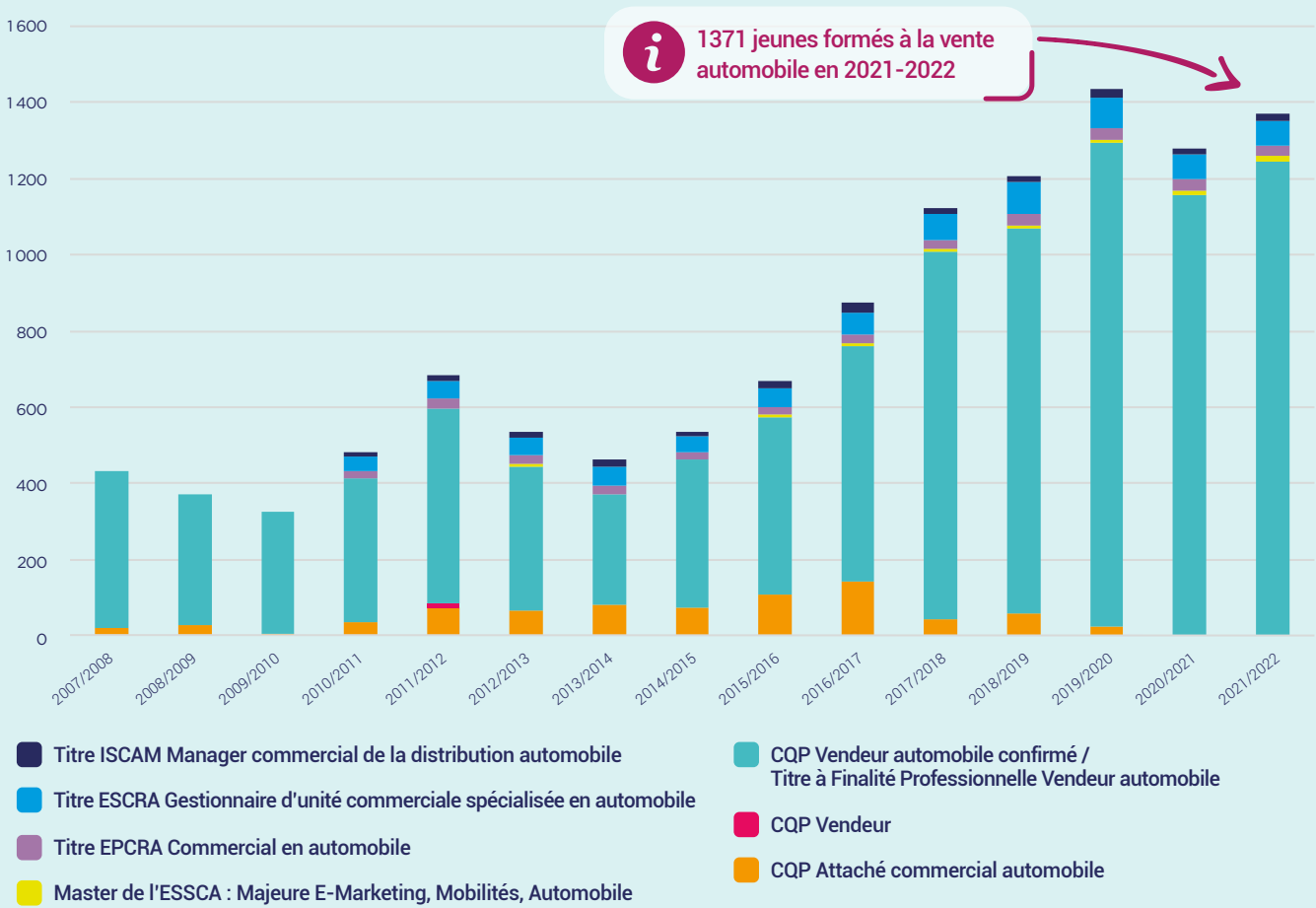




Les effectifs des certifications du Répertoire national des certifications des services de l'automobile spécifiques à la vente automobile tendent à se développer depuis 2015. La crise du Covid-19 a contribué à ralentir cette croissance, bien que les effectifs enregistrent une reprise en 2021 et 2022.

Au sein de ces formations, le taux d'emploi à six mois des titulaires du titre à finalité professionnelle « vendeur automobile », la principale certification, atteint 88 % en 2020. Parmi eux, 92 % travaillent dans le métier de la vente automobile.

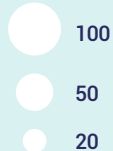
ÉVOLUTION DES TITRES ET CQP SPÉCIFIQUES À LA VENTE AUTOMOBILE



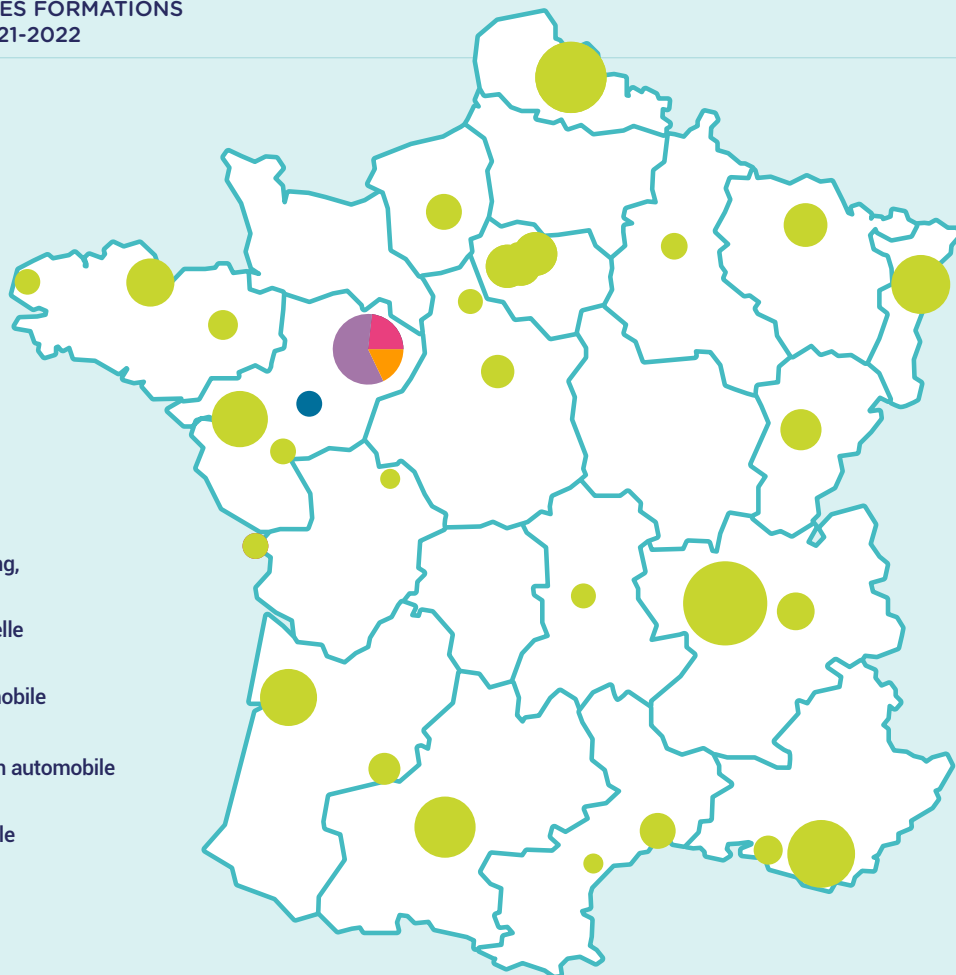
Source : ANFA SOFIA

RÉPARTITION TERRITORIALE DES FORMATIONS EN VENTE AUTOMOBILE EN 2021-2022

EFFECTIFS



CERTIFICATION



Source : ANFA SOFIA 2021-2022

Les formations spécifiques à la vente automobile sont réparties sur l'ensemble du territoire à proximité des principaux centres économiques. La répartition des offres d'emploi diffusées par Pôle Emploi montre en effet que l'appareil de formation couvre les zones de besoin, en dehors de quelques villes (Caen, Limoges, Dijon).

Les cartographies d'offres d'emploi (Observatoire des métiers des services de l'automobile Scan Job Auto) sont à peu près conformes aux départements qui ont le plus d'immatriculations de véhicules neufs sur le territoire, avec une surreprésentation des offres d'emploi à Bordeaux (dont la région a le taux d'équipement automobile par ménage le plus élevé de France) et sur la Haute-Savoie (département parmi les plus riches de France).

NOMBRE DE CONTRATS DE PROFESSIONNALISATION OU D'APPRENTISSAGE ACTIFS AU 31/12/2021 DANS LA BRANCHE DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE DANS LE CADRE DES DIPLÔMES DÉDIÉS À LA VENTE (LISTE NON-EXHAUSTIVE)

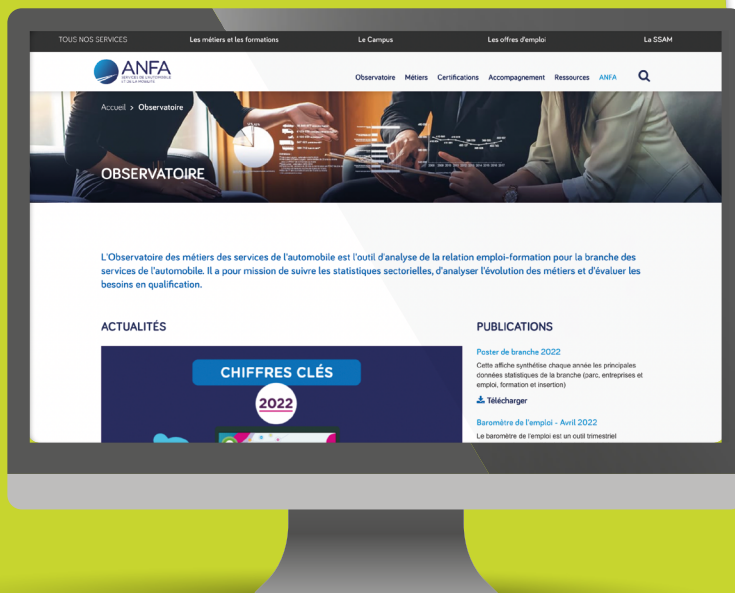
	Contrat d'apprentissage	Contrat de professionnalisation
BAC PRO Commerce / Métiers de la vente	497	1
BTS Négociation et digitalisation de la relation client	3 055	79
BTS Management des unités commerciales / Management commercial opérationnel	1 608	58

Source : OPCO Mobilité

Il existe de très nombreuses formations génériques préparant aux métiers de la vente. Parmi celles-ci, plus de 4 700 jeunes en BTS et près de 500 Bacs Pros sont formés en contrats en alternance dans les entreprises de la branche en 2021.

DÉCOUVREZ TOUTES LES DONNÉES ET LES PUBLICATIONS DE L'OBSERVATOIRE SUR LE SITE DE L'ANFA

anfa-auto.fr/observatoire



ET DÉCOUVREZ EN VIDÉO LES DERNIÈRES ÉTUDES DE L'OBSERVATOIRE



À propos de l'ANFA

L'ANFA est chargée par la Commission Paritaire Nationale de la mise en œuvre de dispositifs relevant de la politique nationale de formation de la branche des Services de l'Automobile. À ce titre, l'ANFA :

- anime l'Observatoire des métiers des services de l'automobile (OPMQ de branche) et apporte une expertise dans le cadre de la GPEC,
- propose une ingénierie des dispositifs de formation professionnelle,
- élabore des certifications,
- assure la promotion des métiers,
- développe l'apprentissage, notamment via les réseaux des CFA Pilotes et Associés.

Observatoire ANFA

2 rue Capella - 44470 Carquefou

Tél.: 02 44 76 21 50

observatoire@anfa-auto.fr • www.anfa-auto.fr

Directrice de la publication : Dominique Faivre-Pierret

Directrice de rédaction : Valérie Chiron

Rédaction : Jocelyn Gombault

Édition et création : Service Communication ANFA

Photo de couverture : © Adobe Stock

Cofinancé par



Plan d'investissement
dans les compétences

Action cofinancée par



www.opcomobilites.fr

