

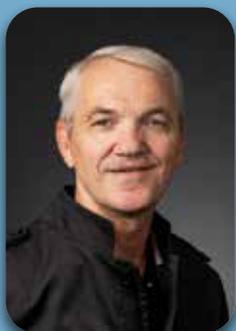
# RAPPORT ANNUEL 2021



# ÉDITORIAL



Bernard GUYOT  
Président



Stéphane RIVIERE  
Vice-Président

L'année 2021 a été pour l'ANFA une année de consolidation de ses activités dans un contexte sanitaire mouvant.

Depuis 2020, l'ANFA se centre sur le déploiement de dispositifs relevant de la politique de formation de la branche des services de l'automobile.

Grâce à la taxe fiscale, l'ANFA est chargée de :

- Animer l'Observatoire des métiers des services de l'automobile (OPMQ de la branche), et ainsi apporter une expertise dans le cadre du développement de la GPEC (Gestion prévisionnelle des Emplois et des Compétences) de la branche,
- Participer à la mise à jour du Répertoire National des Qualifications des Services de l'Automobile (RNQSA),
- Proposer et élaborer des certifications pour le compte de la Commission Paritaire Nationale, et ainsi mettre à jour le Répertoire National des Certifications des Services de l'Automobile (RNCSA),
- Proposer une ingénierie des dispositifs de formation professionnelle,
- Développer la formation initiale et particulièrement l'apprentissage, via notamment les réseaux des CFA Pilotes et Associés,
- Assurer la promotion des métiers,
- Assurer la gestion de la SCI SAM, pour les Services de l'Automobile et de la Mobilité.

2021 a permis une consolidation des missions de l'ANFA dans des conditions d'exercice toujours extrêmement marquées par la Covid rendant incertaines certaines activités ou remettant en cause leurs modalités de mise en œuvre. L'ensemble des équipes a dû faire preuve d'agilité et de réactivité pour coller aux besoins de la branche ainsi que du contexte sanitaire.

La profession est à la veille d'une transformation radicale pour prendre le virage du Tout électrique ou presque et du Fit to 55. Plus que jamais nous nous devons d'accompagner par les dispositifs que nous gérons ces changements, que ce soit par les études, l'ingénierie de certifications ou encore la formation de formateurs. C'est en cela que repose tout le bien-fondé de l'existence de l'ANFA.

Bernard GUYOT  
Président

Stéphane RIVIÈRE  
Vice-Président

## CONNAÎTRE L'ANFA

- LES MANDATS ET LES MISSIONS
- LA GOUVERNANCE
- LES PARTENARIATS

## OBSERVER

- LA MISSION DE L'OBSERVATOIRE DES MÉTIERS DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE
- LES TRAVAUX MENÉS EN 2021

## CONCEVOIR

- LE PIA COMPÉTENCES NUMÉRIQUES SERVICES AUTO
- LA CRÉATION ET LA RÉNOVATION DES FICHES DE QUALIFICATION ET DE L'OFFRE DE CERTIFICATION
- LE DÉVELOPPEMENT DES DISPOSITIFS DE BRANCHE

## CERTIFIER

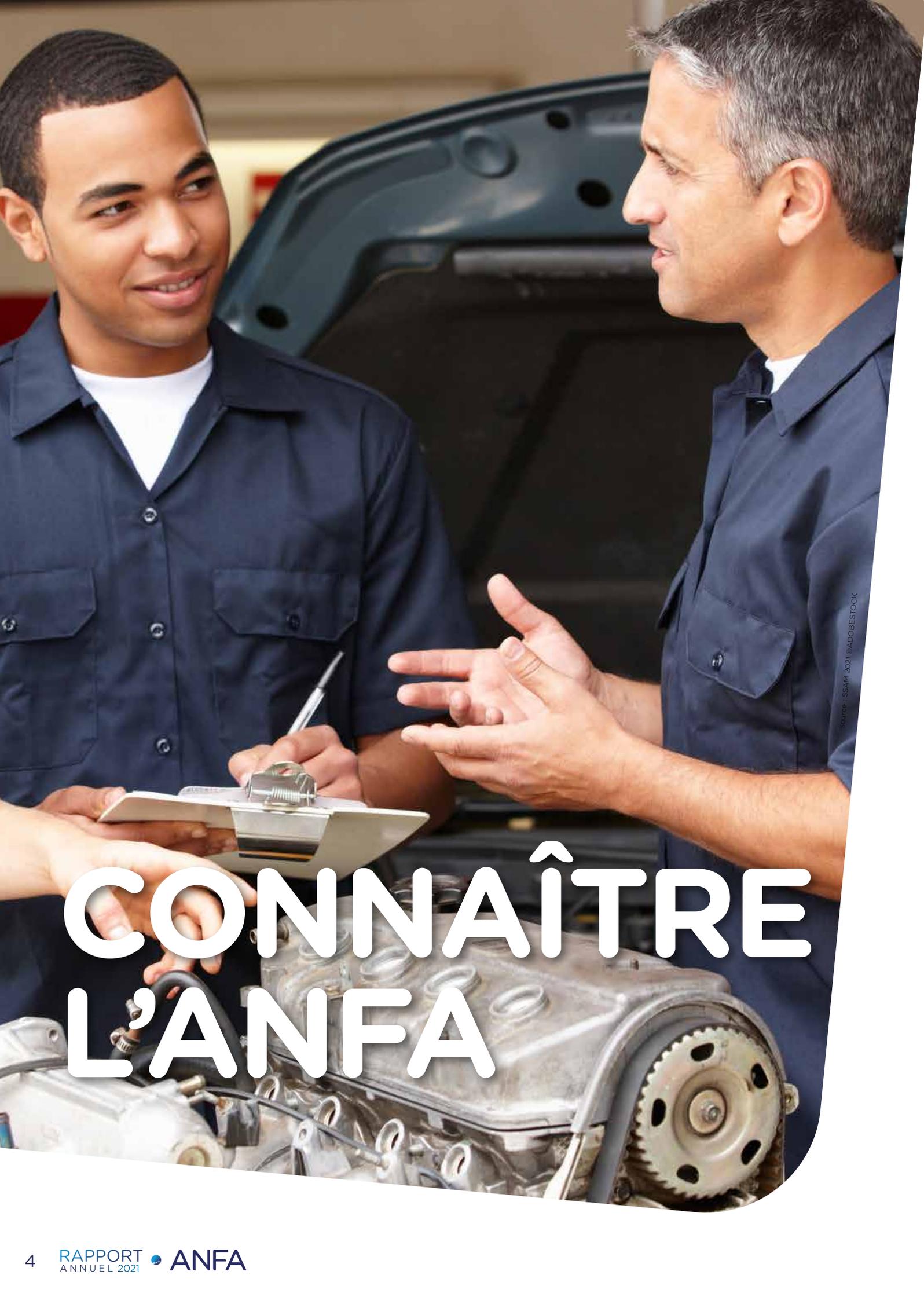
- LA MISE EN ŒUVRE DES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES ET DES FORMATIONS DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
- L'HABILITATION DES ORGANISMES DE FORMATION AUX CQP ET TITRES À FINALITÉ PROFESSIONNELLE
- L'ORGANISATION DES EXAMENS ET DES JURYS PARITAIRES

## ACCOMPAGNER

- LA CONTRIBUTION AU FINANCEMENT DES ÉTABLISSEMENTS DE FORMATION DU SECTEUR AUTOMOBILE
- LA DIGITALISATION DE LA FORMATION
- LES ACTIONS DE PROFESSIONNALISATION À L'INTENTION DES ENSEIGNANTS ET FORMATEURS
- L'ANIMATION DES RÉSEAUX DE CFA PILOTES ET ASSOCIÉS
- L'ACCOMPAGNEMENT DE LA MOBILITÉ EUROPÉENNE DES APPRENANTS
- LA GESTION DU PATRIMOINE DE FORMATION

## PROMOUVOIR

- LA CRÉATION ET LA DIFFUSION D'OUTILS ET SUPPORTS D'INFORMATION ET D'ORIENTATION
- LA SEMAINE DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE ET DE LA MOBILITÉ (SSAM)
- L'ÉLARGISSEMENT DES CIBLES ET LES CAMPAGNES « NOS MÉTIERS RECRUTENT »



source : SSAMY 2021 © ADOBESTOCK

# CONNAÎTRE L'ANFA

# LES MANDATS ET LES MISSIONS

Les partenaires sociaux de la branche ont donné mandat à l'ANFA pour mettre en œuvre, sous leur contrôle, des dispositifs relevant de la politique nationale de formation de la branche dans le cadre des dispositions légales et réglementaires et dans le champ professionnel et géographique de la convention collective nationale des Services de l'Automobile.

À ce titre, les missions principales de l'ANFA sont les suivantes :

- L'animation de l'Observatoire Prospectif des Métiers et Qualifications,
- Une expertise dans le cadre du développement de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) de la branche,
- L'ingénierie des dispositifs de formation professionnelle,
- La proposition et l'élaboration des certifications avec la Commission Paritaire Nationale,
- La participation à la mise à jour du Répertoire National des Qualifications des Services de l'Automobile (RNQSA) et du Répertoire National des Certifications des Services de l'Automobile (RNCSA),
- Le développement de l'apprentissage, notamment via les réseaux des CFA Pilotes et Associés,
- La promotion des métiers de la branche.

Association loi 1901, **pour l'exercice de ses missions**, l'ANFA perçoit et gère une ressource de nature fiscale, au titre de l'article 1609 sexvicies du Code général des impôts, dédiée aux formations techniques.



# LA GOUVERNANCE

Les instances de gouvernance de l'ANFA sont de nature paritaire. Ainsi, siègent au conseil de gestion les organisations représentatives de salariés et d'employeurs **pour la branche des Services de l'Automobile**. Ces instances sont en lien direct avec les équipes de l'ANFA, l'ensemble agissant conformément aux orientations données par la Commission paritaire nationale (CPN).

## Le conseil de gestion paritaire

En 2021, les organisations suivantes étaient représentées au sein du conseil de gestion :

### Organisations patronales

- Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA)
- Fédération Nationale de l'Automobile (FNA)
- Alliance des Services aux Véhicules (ASAV)

### Organisations salariales

- Fédération Confédérée FO de la Métallurgie
- Fédération de la Métallurgie/CFE-CGC
- Fédération Générale des Mines et de la Métallurgie/CFDT
- Fédération des Travailleurs de la Métallurgie/CGT
- Fédération Nationale CFTC des Syndicats de la Métallurgie et Parties Similaires

Le conseil de gestion s'est réuni à **trois reprises** au cours de l'année 2021.

**En raison de l'épidémie de Covid-19 et des règles sanitaires entrées en vigueur, le conseil de gestion ne s'est déroulé qu'une seule fois en présentiel (séance du 13 décembre 2021) ; les deux autres réunions du conseil ont été organisées en mode mixte (en présentiel et à distance).**

À l'occasion de la tenue de ces instances et en lien avec l'évolution législative ou réglementaire, sur proposition de la direction de l'ANFA, les membres du conseil se sont notamment prononcé sur les points suivants :

- L'élection du bureau pour la période du mois de mars 2021 au mois de mars 2023 (séance du 2 mars).
- La confirmation de la nouvelle mission de gestion de la Société Civile Immobilière des Services de l'Automobile et de la Mobilité (séance du 2 mars).
- L'approbation de la convention de prestations de services à conclure entre l'ANFA et la SCI des Services de l'Automobile et de la Mobilité (séance du 2 mars).
- L'approbation des comptes de l'année 2020 ainsi que l'affectation à un compte de réserve, sur le résultat excédentaire, d'une somme de 2100 000 € aux fins de renforcement de la position de l'ANFA au sein de la SCI des Services de l'Automobile et de la Mobilité (séance du 15 juin).
- L'adoption du budget pour l'exercice 2022 ainsi que la confirmation de l'engagement de la somme de 2100 000 € pour le rachat de 42 parts sociales SCI des Services de l'Automobile et de la Mobilité (séance du 13 décembre 2021).
- Le maintien pour l'année 2022 de la règle d'accès aux jurys d'examens CQP pour tout candidat ayant acquis au moins 50% des blocs de compétences, tous dispositifs confondus, ainsi que l'organisation, dans le courant de la nouvelle année, d'un groupe technique pour la détermination des règles applicables sur les années ultérieures (séance du 13 décembre 2021).

Par ailleurs, lors de la réunion du 15 juin, l'évaluation des missions réalisées par l'ANFA au cours de l'exercice précédent a été présentée aux membres du conseil sous la forme de la grille des indicateurs et critères de performance validée par le conseil de gestion le 18 décembre 2020.

Enfin, le comité de pilotage de la Semaine des Services de l'Automobile et de la Mobilité, mis en place sur décision du conseil de gestion, a été réuni les 2 mars et 29 novembre 2021.

## LES PARTENARIATS

L'ANFA déploie son action du local à l'Europe, attestant d'un rayonnement géographique pluriel.

### ● À l'échelon européen

Pour soutenir l'adoption d'approches pédagogiques innovantes et l'utilisation du numérique dans l'enseignement et la formation professionnelle, l'ANFA s'est positionnée comme coordonnateur du projet « **IDiVET - Improving Digital Learning in VET** ». Le projet de partenariat stratégique, qui est financé par le programme européen Erasmus+, rassemble des partenaires de quatre pays européens, dont l'Italie, l'Espagne et la Finlande.

Déployé en deux temps, le projet s'est intéressé tout d'abord à l'analyse des pratiques numériques et hybrides développées par les enseignants et formateurs des pays partenaires et a publié un répertoire d'exemples concrets de bonnes pratiques dans le domaine automobile.

Par ailleurs, l'ANFA a rejoint l'association **Euro App Mobility (EAM)** qui a pour mission de développer la mobilité internationale des apprentis et alternants. En tant que membre du conseil d'administration d'EAM, l'ANFA coopère avec une vingtaine de réseaux de CFA, d'entreprises, d'institutions et personnalités politiques, en France et en Europe pour développer la mobilité longue des alternants et favoriser la création d'un espace européen de l'apprentissage.

### ● À l'échelon national

La convention de partenariat a été renouvelée avec l'OPCO Mobilités. De par leurs missions respectives au service de la branche des services de l'automobile, les deux associations souhaitent développer leur coopération dans une logique de complémentarité et d'efficacité dans le déploiement de la politique de formation de la branche. Tout comme en 2020, le partenariat a porté sur trois champs : les études, la promotion des métiers, en particulier la SSAM, et l'ingénierie.

Par ailleurs, une convention de partenariat a été signée entre l'ANFA et l'association WorldSkills (nouveau nom de la compétition Les Olympiades des métiers) en début d'année. Historiquement investie dans l'organisation de cette compétition, l'ANFA a défini avec son partenaire les modalités de coopération relatives à l'organisation des finales nationales de la quarante-sixième compétition qui devait initialement se tenir à Lyon à la mi-décembre 2020. Du fait de la crise sanitaire, la compétition n'a pu se tenir qu'en janvier 2022.

## ● À l'échelon régional : le Service Conseil et Animation Territorial

Le service, qui s'est étoffé en mars 2021 grâce à l'arrivée de deux assistantes, continue de déployer les actions de l'ANFA à l'échelle régionale.

Il est à présent composé d'un responsable de service, de dix responsables territoriaux et de deux assistantes administratives, basées sur les sites de Saint-Cyr-en-Val et Pessac.

En relation directe avec tous les services du siège, le SCAT assure les missions suivantes :

- Promotion des métiers et des formations (salons et forums d'orientation, préparation de la Semaine des services de l'automobile et de la mobilité, interventions lors de réunions d'information, réponses aux sollicitations des particuliers en matière d'orientation et de reconversion).

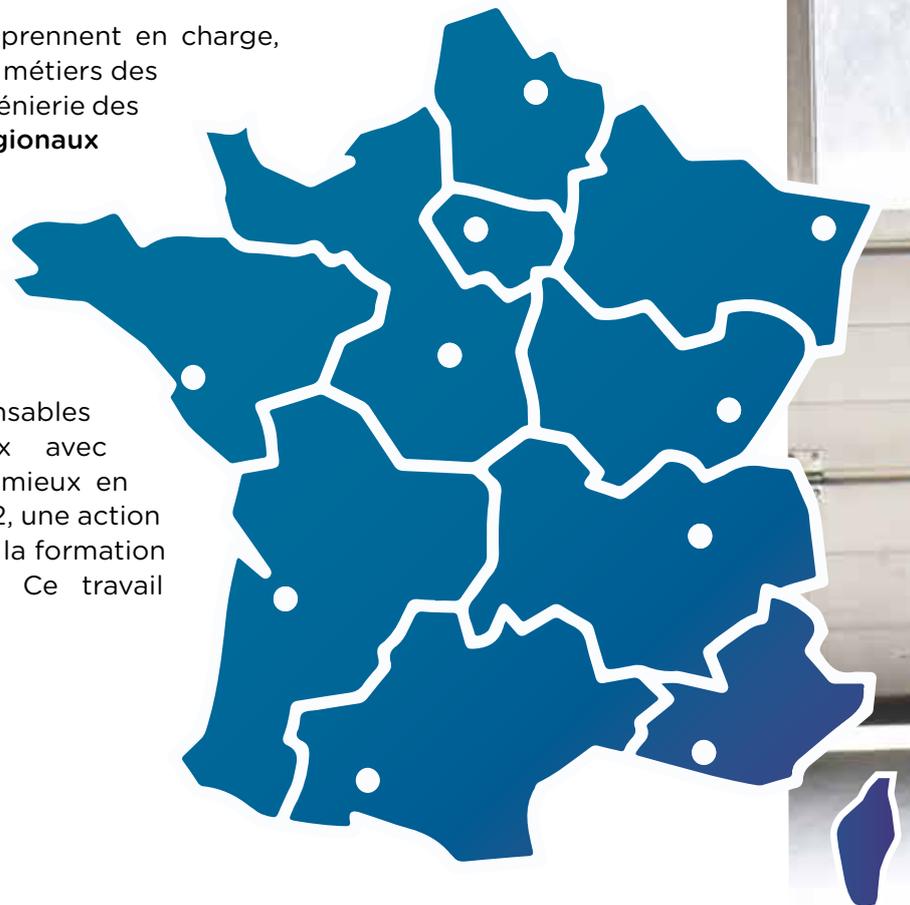
À noter une forte implication dans l'organisation des épreuves nationales Worldskills qui se sont tenues à Lyon en janvier 2022, dans la mesure où l'ANFA a la charge de la coordination des épreuves de technologie auto, véhicule industriel, carrosserie et peinture.

2021 est la 1<sup>re</sup> année où l'équipe s'est retrouvée au complet pour déployer sur le terrain la Semaine des services de l'automobile et de la mobilité et assurer une présence accrue tout au long des mois lors des événements organisés par les partenaires de la branche ou dédiés à l'orientation.

- Traitement des dossiers d'habilitation des organismes de formation.
- Accompagnement des organismes de formation dans la mise en œuvre des formations, CQP et titres à finalité professionnelle de la branche, pour la formation de formateurs, ainsi que pour la réponse aux appels à projet de l'ANFA.
- Mise en place de la promotion du tutorat auprès des organismes de formation pour les certifications de branche, et du suivi de l'ingénierie des actions de formation des tuteurs ou des actions initiées dans le cadre de la charte Entreprise Formatrice.

En outre, les responsables territoriaux prennent en charge, en collaboration avec l'Observatoire des métiers des services de l'automobile et le Service Ingénierie des Certifications, **l'analyse des schémas régionaux de formation**. Ils s'assurent ainsi de la répartition équilibrée des formations, en fonction des besoins en emploi dans les entreprises et en évitant une concurrence contreproductive entre établissements.

Durant cette année 2021, les responsables territoriaux ont mené des travaux avec l'Observatoire sur leur région, afin de mieux en cerner les enjeux et de conduire, en 2022, une action plus efficace en faveur de l'emploi et de la formation dans les entreprises de la branche. Ce travail s'achèvera au premier semestre 2022.



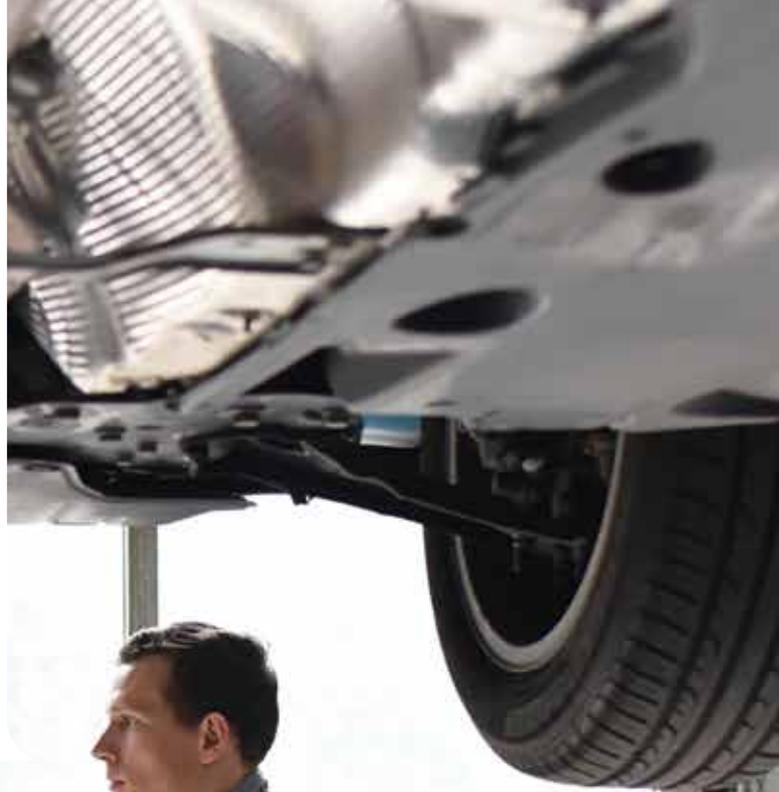
[www.anfa-auto.fr/anfa/equipes/](http://www.anfa-auto.fr/anfa/equipes/)

**En tant que représentants de l'ANFA en région, les responsables territoriaux développent et entretiennent des partenariats institutionnels.**

Durant cette année 2021, de nombreux contacts ont été pris et trois accords ou conventions de partenariats ont été signés avec les régions Normandie, Centre Val de Loire et Nouvelle Aquitaine.

Des rencontres et des travaux en commun sont en cours avec les Pôles emplois, les Missions Locales et d'autres partenaires locaux liés à l'insertion.

Les responsables territoriaux travaillent en étroite relation avec les représentants de la profession et animent les COREFOR (Commission régionales de formation).



source : SSAM 2022 © ADOIE STOC



# OBSERVER

source : SSAM 2021 ©ANFA

# LA MISSION DE L'OBSERVATOIRE DES MÉTIERS DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE

L'Observatoire des métiers des services de l'automobile (OPMQ de la branche) apporte, à travers ses **études**, des éléments de réflexion aux acteurs de la branche. Ces éléments permettent de réfléchir à de **nouvelles opportunités de développement et d'impulser les politiques de formation nécessaires face aux mutations socio-économiques**. Ils permettent également d'anticiper l'impact de ces évolutions sur les métiers exercés ou en devenir, et de favoriser l'adaptation permanente des qualifications et des certifications.

## LES TRAVAUX MENÉS EN 2021

L'Observatoire des métiers des services de l'automobile **contribue au dialogue social en produisant les éléments de connaissance de la branche :**

- Rapport des Données Sociales de la Branche
- Baromètres trimestriels de l'emploi
- Portraits sectoriels sur les différents secteurs d'activité de la branche. L'Observatoire présente à chaque groupe technique paritaire (GTP) une actualité sur l'activité des secteurs concernés et réalise les études d'opportunités de création d'une qualification à la demande des partenaires sociaux.
- Rapport sur la mixité femmes-hommes
- Étude sur la place des seniors
- Rapport sur les salariés en situation de handicap

L'Observatoire **analyse et anticipe l'impact des évolutions sociétales, économiques, technologiques et réglementaires sur l'emploi, les métiers et les besoins en formation :**

- Analyse de l'évolution des effectifs en formation dans les filières spécifiques aux services automobiles et enquêtes de suivi de l'insertion professionnelle  
*Autofocus n°87*
- La mixité femmes - hommes dans la branche des services de l'automobile  
*Autofocus n°88*
- Les certifications de branche et l'insertion professionnelle dans les services de l'automobile  
*Autofocus n° 89 et 92*
- Prospective des besoins en qualification dans les métiers des services de l'automobile à l'horizon 2030  
*Autofocus n°90*
- Conditions de vie des jeunes en formation professionnelle  
*Autofocus n°91*

L'Observatoire **territorialise les études par une analyse de l'emploi et de la formation sur chacun des territoires afin de contribuer à l'élaboration de la carte régionale de formation :**

- Production des *Régioscopes* : avec une édition nationale et 13 éditions régionales, ces documents présentent les chiffres-clés de la branche en matière d'activité, d'emploi et de formation.
- Élaboration des diagnostics prospectifs régionaux : à partir de 60 indicateurs statistiques couvrant l'ensemble des champs de l'emploi, du marché et de la formation, ces analyses régionales permettent une connaissance territoriale fine.

## PERSPECTIVES 2022

- Diagnostic de situation devant évaluer les impacts de la crise sanitaire liée au Covid-19 sur les emplois dans la branche des services de l'automobile. Ce diagnostic sera réalisé dans le cadre du Plan d'Investissement Compétence (PIC).
- Étude sur la filière démontage et recyclage des véhicules hors d'usage
- Étude portant sur l'analyse des métiers de la filière vente automobile et impact de la pandémie sur cette activité
- Étude portant sur l'analyse des métiers de la préparation et la rénovation des véhicules d'occasion
- Étude sur les métiers de la gestion et de la distribution des pièces de rechange automobiles
- Analyse territorialisée des offres d'emploi émises pour les métiers des services automobiles. Cette étude, qui se poursuivra en 2022, est réalisée dans le cadre du Plan d'Investissement Compétences (PIC)
- Étude sur l'insertion professionnelle des jeunes à la suite d'une certification de branche

## Indicateurs de référence

### ALERTE SUR LES MÉTIERS EN TENSION

Les métiers en tension, pour lesquels les difficultés de recrutement sont les plus fortes (taux élevé de recrutements non aboutis) :

LES ENSEIGNANTS  
DE LA CONDUITE

LES MÉCANICIENS/  
TECHNICIENS AUTOMOBILES

LES CARROSSIERS/  
CARROSSIERS-PEINTRES

LES CONTRÔLEURS  
TECHNIQUES

LES DÉMONTEURS/  
RECYCLEURS AUTOMOBILES

### TAUX D'INSERTION PROFESSIONNELLE

JEUNES ISSUS DE  
L'APPRENTISSAGE

64 %



JEUNES ISSUS  
DU STATUT  
SCOLAIRE

36 %





source : SSAM 2021 ©ANFA



# CONCEVOIR

source : SSAMI 2021 © ANFA

# LE PIA COMPÉTENCES NUMÉRIQUES SERVICES AUTO

Appuyée par la branche, l'ANFA développe autour d'un consortium un projet labélisé par l'État « Programme d'Investissement d'Avenir ». Celui-ci vise à mettre en œuvre une politique de formation et d'accompagnement GPEC qui assiste les professionnels dans l'acquisition des compétences indispensables à la bonne gestion des mutations numériques du secteur.

## Le projet et ses enjeux

Numérisation du marketing, Emergency-call, véhicules connectés et à terme peut être autonomes, dessinent des modes de numérisation de l'automobile et de la mobilité qui s'inscrivent au cœur de la conception du produit automobile et de l'expérience des clients :

- Commercialement, les « parcours client » changent profondément, le métier de vendeur évolue avec l'arrivée des réseaux sociaux, des big DATAs et des outils numériques de vente.
- Concernant la maintenance et la réparation des véhicules, l'intégration progressive des TIC dans les véhicules modifie le rapport des professionnels à la réparation, à la maintenance et avec l'automobiliste.
- En termes de marketing, les informations collectées à distance par les outils des constructeurs, ou par le biais de dispositifs développés par des start-ups ou des équipementiers, et diffusés par les professionnels de l'après-vente, viennent enrichir les CRM et renforcer la relation client.

## Les trois axes du projet

**1/** La réalisation d'études permettant d'identifier les impacts du numérique sur les métiers et les compétences de la branche des services de l'automobile

**2/** La conception d'actions de formation initiales et continues pour répondre à ces évolutions

**3/** L'expérimentation de ces actions de formation

Les 24 partenaires du consortium (établissements de formation, industriels et entreprises des services de l'automobile) se réunissent au sein de **comités de chantier** par grands domaines d'activités pour accompagner la réalisation de ces travaux.

## Les réalisations en 2021

### Actions de formation conçues ou en cours de conception

- Usages des outils du commerce numérique vente véhicules neufs / véhicules d'occasion (VN/VO)
- Usages des outils du garage connecté
- Le RGPD dans les services de l'automobile
- Apprentissages vers le futur
- Véhicule Autonome
- Choix d'un DMS
- Apprendre à transmettre
- Gestion des données VI
- Mise en main VI

### Actions de formation expérimentées ou en cours d'expérimentation

- Environnement multimédia et services connectés véhicules légers (VL)

### PERSPECTIVES 2022

- Finalisation de la conception des actions de formation citées en 2021
- Développement des formations sur les thématiques suivantes :
  - Véhicule Autonome
  - Ressource SAEIV
  - Billetique VI
- Développement des actions de formation à destination des formateurs
- Expérimentation de l'ensemble de actions de formation

## LA CRÉATION ET LA RÉNOVATION DES FICHES DE QUALIFICATION ET DE L'OFFRE DE CERTIFICATION

### L'actualisation des qualifications du répertoire national des qualifications des services de l'automobile (RNQSA)

L'ANFA apporte un appui technique et méthodologique à la Commission paritaire nationale (CPN) pour actualiser les qualifications de la branche des services de l'automobile.

Pour ce faire, l'ANFA réunit des **groupes techniques paritaires (GTP), par domaine référencé au Répertoire National des Qualifications des Services de l'Automobile (RNQSA)**. Chaque GTP est composé de « référents qualification » désignés

par les organisations patronales et salariales et se rassemble annuellement ou bi annuellement.

Les GTP ont pour finalité d'analyser les évolutions des secteurs professionnels et de proposer à la CPN la création ou l'adaptation des fiches de qualification et des certifications professionnelles de branche (certificats de qualification professionnelle, CQP, et titres à finalité professionnelle) à partir de la feuille de route des partenaires sociaux.

### Les travaux 2021

En 2021, 10 GTP ont été réunis dans les domaines suivants : Vente et maintenance Motocycles ; Démontage-recyclage ; Véhicules utilitaires et industriels (vente, maintenance, pneumatique) et Services multimarques de l'après-vente automobile ; Préparation-rénovation des véhicules ; Location de véhicules (courte durée) ; Vente et maintenance Cycles ; Enseignant de la conduite ; Services multimarques de l'après-vente automobile ; Maintenance véhicules légers (entretien et réparation des automobiles).

En 2021, 5 fiches de qualification ont été renouvelées et 4 nouvelles fiches de qualification ont été créées.

### Mises à jour de 5 fiches

#### Domaine d'activité Vente et Maintenance cycles :

- Conseiller technique cycles

#### Domaine d'activité Maintenance :

- Conseiller-client après-vente / Chef d'équipe atelier / Chef d'équipe motocycles, anciennement Réceptionnaire après-vente

#### Domaine d'activité Véhicules utilitaires et industriels :

- Opérateur maintenance pneumatiques véhicules industriels
- Opérateur spécialiste maintenance pneumatiques véhicules industriels

#### Domaine d'activité Préparation-rénovation des véhicules :

- Conseiller en livraison de véhicules, anciennement Metteur en main de véhicules

### Création de 4 nouvelles fiches

#### Domaine d'activité Vente et maintenance cycles :

- Conseiller technique expert cycles
- Chef d'atelier cycles / Chef d'équipe cycles
- Gestionnaire de magasin cycles

#### Domaine d'activité Maintenance Véhicules utilitaires et Industriels :

- Opérateur de vérification des dispositifs embarqués réglementés sur VUI (chronotachygraphe, éthylotest anti-démarrage) / Opérateur de vérification des dispositifs embarqués réglementés sur VL (éthylotest anti-démarrage judiciaire, taximètre)

## La création et la rénovation de l'offre de certification

L'ANFA veille à l'actualisation de l'offre présente au sein du Répertoire national des certifications des services de l'automobile (RNCSA).

### Les diplômes et titres professionnels

L'ANFA participe aux travaux de rénovation des diplômes et titres professionnels, en appui aux différents Ministères (Éducation nationale, Enseignement supérieur, Travail). Elle est également membre des deux commissions professionnelles consultatives, les CPC Industrie et Mobilités.

## Indicateur de référence

### CONTRIBUTION AUX DIFFÉRENTS TRAVAUX RELATIFS À 6 CERTIFICATIONS

- Demande de suppression de la Mention Complémentaire "Maintenance des moteurs diesel et de leurs équipements"
- Demande de suppression de la Mention Complémentaire "Maintenance des systèmes embarqués de l'automobile"
- Contribution aux travaux de rénovation du CAP et Baccalauréat professionnel "Réparation des carrosseries" et au CAP "Peinture en carrosserie"
- Finalisation des travaux de rénovation de la licence Organisation et management des services de l'automobile (OMSA) en blocs de compétences, en lien avec la DGESIP, les universités et les IUT concernés, donnant lieu à son enregistrement au RNCP

## Les certifications de la branche des services de l'automobile : certificats de qualification professionnelle (CQP) et titres à finalité professionnelle

Les CQP et les titres à finalité professionnelle sont des certifications de branche, créées et délivrées par les partenaires sociaux des services de l'automobile.

En 2021, les certifications de branche renouvelées sont au nombre de 22, dont 20 CQP et 2 titres à finalité professionnelle.

Les principales modifications portent sur le référentiel d'évaluation suite aux préconisations formulées par France Compétences.

Les certifications concernées relèvent des domaines d'activité du RNQSA suivants :

NOMBRE DE CQP RÉNOUVÉS OU CRÉÉS	DOMAINES D'ACTIVITÉ CONCERNÉS
1 CQP	ÉCOLES DE CONDUITE
2 CQP	MAINTENANCE DES PNEUMATIQUES
1 CQP	MAINTENANCE MOTOCYCLES
1 CQP	MAINTENANCE VUI
5 CQP	VENTE DE VÉHICULES
1 CQP	VENTE MOTOCYCLES
4 CQP	VENTE PRA
3 CQP	LOCATION LONGUE DURÉE
1 CQP	ENCADREMENT MAINTENANCE ET CARROSSERIE
1 CQP	CARROSSERIE-PEINTURE
2 TITRES À FINALITÉ PROFESSIONNELLE	MAINTENANCE VL

### L'enregistrement des certifications de la branche au RNCP

En 2021, l'ANFA a procédé à l'enregistrement au Répertoire National des Certifications (RNCP) de 3 certifications de la branche des services de l'automobile auprès de France Compétences :

- CQP Responsable d'unité d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite
- Titre à finalité professionnelle Formateur aux Métiers de l'Éducation et de la Sécurité Routières
- CQP Responsable d'exploitation de stationnement

L'ANFA a également été mandatée par la Commission Paritaire Nationale pour procéder au dépôt d'une demande d'enregistrement au RNCP du CQP Réceptionnaire Après-Vente Véhicules légers et du CQP Mécanicien automobile comme titres à finalité professionnelle, afin de permettre leur éligibilité à l'apprentissage. France Compétences a validé la transformation de ces deux certifications en avril et juillet 2021.

### Les règles générales de certification

Les règles générales de certification ont été modifiées en septembre 2021, suite au décret du 2 avril 2021 et de la note de France Compétences du 22 avril 2021, pour prendre en compte les situations de handicap conformément aux règles de conception universelle, d'accessibilité et d'aménagement raisonnable, au niveau de la conception des référentiels et au niveau de l'aménagement des épreuves de certification.

## La mission et ses enjeux

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.

Les dispositifs de branche constituent des réponses aux enjeux de cette dernière soit : assurer le renouvellement de la population active, développer les compétences face à l'évolution des métiers, sécuriser l'emploi et accompagner les mutations économiques des entreprises. Il s'agit d'actions visant le maintien ou le développement des emplois et/ou des compétences dans la branche, portées par les partenaires sociaux afin de satisfaire les besoins conjoints des entreprises, des salariés et/ou des jeunes.

Les principaux dispositifs de la branche des services de l'automobile sont :

- La GPEC de branche dont le PIA Compétences Numériques des Services de l'Automobile ([voir p.13](#))
- Les diplômes, titres à finalité professionnelle et CQP dans leur relation avec le RNQSA ([voir p.14-16](#))
- La Charte Entreprise Formatrice
- La formation des tuteurs et maîtres d'apprentissage
- Les nouveaux dispositifs : AFEST, Parcours

Face aux multiples et rapides évolutions de l'environnement, les dispositifs de branche se doivent d'être innovants et adaptés au contexte de la réforme de la formation professionnelle de 2018.

L'ANFA est chargée de l'ingénierie de ces dispositifs tandis que l'OPCO Mobilités assure leur déploiement auprès des entreprises et leur financement.

## Le tutorat, les maîtres d'apprentissage et la Charte Entreprise Formatrice

L'année 2021 constitue, pour les dispositifs Tutorat et Charte Entreprise Formatrice, l'année de mise en œuvre dans le cadre de nouveaux process définis entre l'ANFA et l'OPCO Mobilités.

- **L'appel d'offre pour sélectionner les prestataires** des formations tuteurs et du dispositif Charte Entreprise Formatrice établi fin 2020 par l'ANFA représentant la branche, en relation avec l'OPCO Mobilités, a été publié le 30 juin sur la plateforme des marchés publics et sur le site de l'OPCO Mobilités. La commission de sélection s'est déroulée le 15 octobre et a retenu trois prestataires pour le lot 1 (actions de formations tuteurs) et deux prestataires pour le lot 2 (dispositif Charte Entreprise Formatrice) qui ont été notifiés début novembre.
- **La convention pluri annuelle de partenariat ANFA / OPCO Mobilités** intègre, depuis 2020, l'ingénierie et la conception de ces deux dispositifs parmi les actions éligibles au cofinancement par les deux partenaires. Les conceptions réalisées dans ce cadre constituent notamment les programmes de formation à intégrer dans les appels d'offres à venir.
- **De nouveaux process d'accompagnement et de mise en œuvre des actions de formation**, adaptés au champ d'intervention de chaque partenaire, ont été établis entre l'ANFA et l'OPCO Mobilités.

Eu égard à cette période de définition d'un nouveau cadre d'action, l'année 2021 a favorisé la réflexion sur de nouveaux projets et notamment le projet tutorat spécifique à l'accompagnement du développement et de la mise en œuvre du CQP Contrôleur technique des véhicules, suite à la demande du service Ingénierie des certifications.

Le tutorat étant vraiment spécifique aux caractéristiques de ce métier et à sa réglementation, une enquête exploratoire préalable à l'élaboration du scénario, a été réalisée. Pour développer un scénario contextualisé à ce métier, à ses exigences, ainsi qu'au CQP, le choix a été fait de s'adosser au scénario FOAD des formations multimarques.

Plusieurs livrables ont été réalisés par les prestataires qui ont donné lieu notamment à la production interne de deux vidéos, l'une exploitable comme support pédagogique, l'autre à destination des organismes de formation en vue de promouvoir le tutorat et la formation par alternance dans le cadre de la préparation à ce métier.

## Les parcours

La loi du 5 septembre 2018 relative à la « Liberté de choisir son avenir professionnel » introduit une nouvelle définition de l'action de formation. Elle est désormais considérée comme un « **parcours** pédagogique permettant d'atteindre un objectif professionnel. Elle peut être réalisée en tout ou partie à distance. Elle peut également être réalisée en situation de travail. »

Dans le cadre de l'avenant n°1 à l'accord cadre d'engagement de développement de l'emploi et des compétences dans la branche des services de l'automobile signé le 16 avril 2019, l'ANFA, accompagnée par un prestataire, a démarré un travail d'élaboration d'une méthodologie de conception de parcours de reconversion intra-branche s'appuyant sur les compétences transférables et transversales.

## L'AFEST

La loi du 5 septembre 2018 précitée confère à la formation en situation de travail une reconnaissance légale.

Si l'AFEST (Action de Formation En Situation de Travail) rejoint un certain nombre de pratiques formatives en vigueur dans les entreprises de la branche des services de l'automobile, sa mise en œuvre doit répondre à plusieurs conditions définies par l'article 1 du décret n° 2018-1341 du 28 décembre 2018.

Afin de construire une AFEST adaptée aux entreprises de la branche, inscrite dans leurs pratiques de professionnalisation et répondant à leurs besoins en compétences, l'ANFA, en relation avec l'OPCO Mobilités, a lancé en 2020 une expérimentation qui visait l'intervention de consultants « tiers facilitateurs » dans une vingtaine d'entreprises. La crise sanitaire ayant fortement freiné son déploiement, une douzaine d'entreprises seulement ont réalisé une AFEST en leur sein en 2020. L'expérimentation s'est poursuivie en 2021 avec quatre entreprises pour aboutir, en 2022, à la formalisation des caractéristiques d'une AFEST de branche susceptible en particulier d'être mobilisée dans le cadre des certifications de cette même branche.





source : SSAM 2021 © ANFA



# CERTIFIE

# LA MISE EN ŒUVRE DES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES ET DES FORMATIONS DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

L'ANFA est mandatée par les partenaires sociaux de la branche professionnelle des services de l'automobile pour accompagner la mise en œuvre des formations de l'enseignement supérieur.

L'ANFA participe au suivi pédagogique des formations de l'enseignement supérieur en collaboration avec les universités et les écoles partenaires. Elle est associée aux recrutements de jeunes, aux soutenances des projets tuteurés et des mémoires. Suivant les formations, elle participe également aux commissions formations ou aux conseils de perfectionnement.

L'ANFA est membre du conseil d'administration de l'Association pour les Formations d'Ingénieurs des Services de l'Automobile (AFISA) et en assure le suivi administratif.

## Les résultats 2021

- **Diplôme d'ingénieur spécialité Mécatronique, parcours Ingénierie des process d'assistance aux véhicules**  
En 2021, la promotion sortante compte 14 diplômés dont 3 avec les félicitations du jury sur une promotion de 15 apprentis. La 14<sup>e</sup> promotion basée sur le Campus des services de l'automobile à Guyancourt en 2021 rassemble, quant à elle, 23 étudiants.
- **Licence professionnelle Organisation et management des services de l'automobile (OMSA)**  
En 2021, sur l'ensemble du territoire, ce sont 114 étudiants qui ont suivi le parcours en licence OMSA. On dénombre, depuis 2004, 1059 étudiants ayant suivi la licence OMSA.
- Pour le **Master Majeure E-Marketing, mobilités, automobile de l'ESSCA** en partenariat avec le GNFA, l'ANFA est membre du conseil de perfectionnement. En 2021, 14 étudiants ont été Diplômés sur 14 présentés soit 100% de réussite. En 2021, 15 stagiaires sont en cours de formation. Pour le **BADGE de l'ESSCA**, 9 diplômés pour la promotion « multimarques » et 12 pour la promotion PSA RETAIL.
- L'ANFA participe aux jurys d'examen de l'EPCRA, de l'ESCRA et de l'ISCAM au Mans :
  - **Commercial en automobile de l'EPCRA** : en 2021, 21 étudiants ont été diplômés sur 26 présentés, soit 80,76 % de réussite. 26 sont en cours de formation en 2021.
  - **Gestionnaire d'Unité commerciale spécialisée automobile de l'ESCRA** : en 2021, 62 étudiants ont été diplômés sur 66 présentés, soit un taux de réussite de 93,93 %. 66 sont en cours de formation en 2021.
  - **Manager Commercial de la distribution automobile de l'ISCAM** : en 2021, 18 étudiants ont été diplômés sur 20 présentés, soit 90 % de réussite. 20 sont en cours de formation en 2021.

# L'HABILITATION DES ORGANISMES DE FORMATION AUX CQP ET TITRES À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

En tant que certificateur, l'ANFA délivre aux organismes de formation souhaitant préparer aux certifications de la branche (Certificats de Qualification Professionnelle et Titres à finalité professionnelle) une habilitation, valable trois ans. Au terme de cette période, et sous réserve des résultats d'un suivi et d'un bilan établi par l'ANFA, la demande de renouvellement peut être accordée pour quatre ans.

## Les travaux 2021

125 dossiers de demande d'habilitation ont été étudiés.

- 18 décisions d'habilitation favorables
- 33 décisions d'habilitation favorables avec remarques
- 74 décisions d'habilitation favorables sous conditions

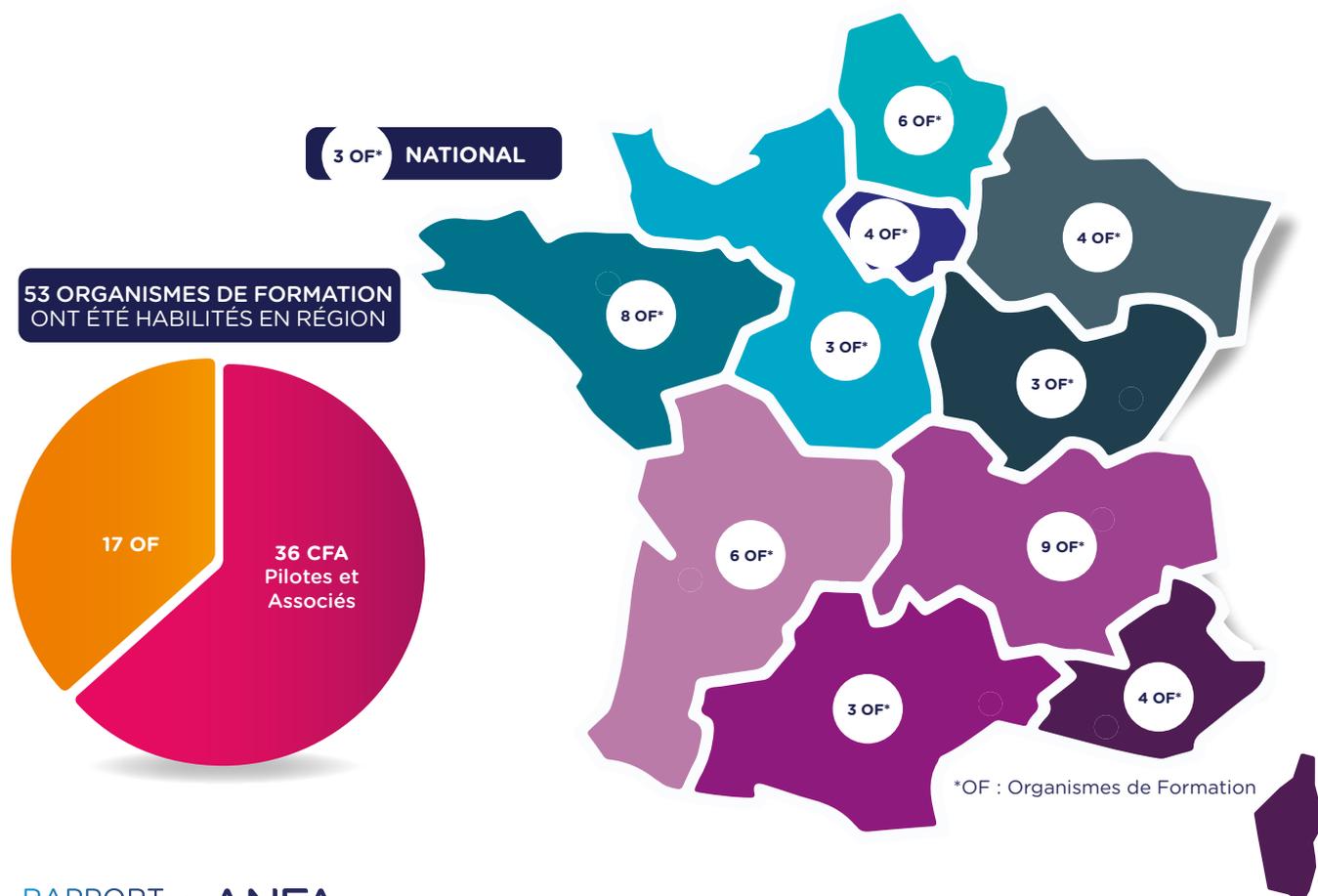
➔ 59 levées de conditions à la suite des 20 commissions d'habilitation qui se sont déroulées tout au long de l'année.

Sur les 125 demandes d'habilitation :

- 70 dans le cadre de formation en alternance,
- 17 en formation continue
- 22 dans le cadre de POEC
- 16 pour des actions à destination de demandeurs d'emploi hors POEC.

33 certifications différentes ont fait l'objet de demandes d'habilitation en 2021. Les cinq certifications pour lesquelles les organismes de formation ont sollicité le plus une habilitation sont les suivantes :

- Les titres à finalité professionnelle : Technicien Expert Après-Vente Automobile (TEAVA), Mécanicien Cycles (MC), Conseiller Technique Cycles (CTC)
- Les CQP : Contrôleur Technique VL (CTVL) et Carrossier-Peintre (CP).



14 diagnostics de faisabilité ont été réalisés dans des organismes de formation souhaitant mettre en place une certification dans les domaines de la maintenance VL, maintenance VUI, contrôle technique, maintenance vitrage, démontage recyclage et vente automobile.

Le **CQP contrôleur technique** a fait l'objet de 7 diagnostics de faisabilité (1 pour le PL et 6 pour le VL), dont 4 ont donné suite à une habilitation en 2021.

Fin 2021, on comptabilise **112 organismes de formation habilités** (dont 8 nationaux) sur l'ensemble de la France représentant **334 dossiers en cours** d'habilitation.

### L'accompagnement à la mise en œuvre des certifications de la branche

L'ANFA accompagne les établissements dans le déploiement des certifications de la branche, afin de garantir l'homogénéité des conditions d'évaluation des candidats et la qualité des formations dispensées. Pour ce faire, des réunions d'échanges et d'harmonisation des pratiques sont organisées.

En 2021, 11 réunions d'échanges et de travail ont été organisées avec les organismes de formation mettant en œuvre ou souhaitant mettre en œuvre les CQP dans les domaines de la maintenance véhicules légers, maintenance véhicules utilitaires et industriels, du vitrage, de la maintenance et carrosserie des véhicules anciens et historiques, du contrôle technique, du parking, de la location courte durée, de la vente PRA et de la vente automobile.

## L'ORGANISATION DES EXAMENS ET DES JURYS PARITAIRES

L'ANFA, dans la continuité de sa mission de certificateur, a pour vocation de **gérer la logistique des examens** et **l'organisation des jurys des certificats de qualification professionnelle et titres à finalité professionnelle** de la branche et ce pour toutes les voies d'accès à la certification : en alternance, en formation continue pour les salariés ou demandeurs d'emploi, en Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective (POEC), et en VAE ou Dispositif de Reconnaissance de l'Expérience (DRE).

En 2021, sur 524 actions de formation, 3792 candidats ont obtenu leur certification tous dispositifs confondus, traduisant un taux de réussite de 89%.

- 2760 via une formation en alternance (contrat de professionnalisation/contrat d'apprentissage)
- 451 via la formation continue
- 352 via la POEC
- 206 via des financements régionaux à destination des demandeurs d'emploi
- 23 via la VAE et le DRE.

L'ANFA, dans cette mission, est **garant du bon déroulement des jurys**, en assurant la conformité des délibérations et des décisions de jury et en mettant tout en œuvre pour que les candidats soient dans les meilleures conditions possibles pour passer leurs examens.

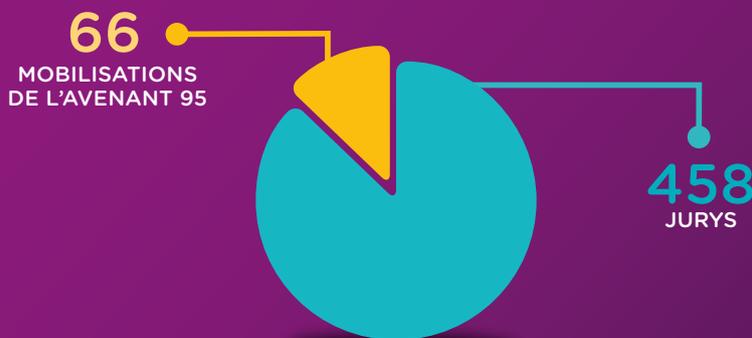
Toujours impactés par la crise sanitaire, certains examens de la promotion 2021 ont nécessité la mobilisation de l'avenant 95 prévoyant l'aménagement exceptionnel des jurys. Ainsi 66 jurys ont été réalisés sous l'avenant 95.

L'ensemble des 458 jurys planifiés sur l'année 2021 – hors mobilisation des avenants – ont été pourvus, représentant 713 jours de jurys mobilisés.

## Indicateur de référence

NOMBRE DE JURYS CONSTITUÉS SUR NOMBRE D' ACTIONS  
MISES EN ŒUVRE : TAUX DE RÉUSSITE DE 100 %

524 ACTIONS



## FOCUS SOFIA

### SOFIA, une plateforme dédiée au Suivi des Organismes de Formation Intervenant dans l'Automobile

SOFIA, application web développée en interne par l'ANFA, gère l'ensemble des interactions avec les organismes de formation. Cet outil évolue en permanence afin de prendre en compte les nouvelles réglementations liées à la mise en œuvre de la loi du 5 septembre 2018 relative à la « Liberté de choisir son avenir professionnel » et les obligations imposées par France Compétences aux certificateurs.

Les organismes de formation peuvent :

- déposer et suivre une demande d'habilitation ou de renouvellement d'habilitation (CQP et titres à finalité professionnelle),
- gérer les actions de formation liées aux habilitations : inscription des candidats et constitution de leurs dossiers,
- administrer les examens : saisie des résultats aux évaluations et organisation du jury final, y compris en distanciel.

SOFIA gère également la formation de formateurs. Les organismes de formations initiales peuvent :

- prendre connaissance de l'offre de formation de formateurs,
- transmettre les besoins de formation de leurs équipes pédagogiques en vue de la construction des plans de formations régionaux,
- inscrire aux formations programmées les formateurs/enseignants et être informés des formations suivies.

En interne, cet outil permet de suivre les budgets de la formation de formateurs et des appels à projets et d'établir les demandes de paiement.

SOFIA permet en outre d'organiser un suivi des effectifs en formation et des résultats aux examens.

En comptabilisant le nombre de jeunes en formation selon plusieurs critères (par certification, mode de formation, sexe et région, établissement), SOFIA permet de réaliser une analyse de la structure de l'appareil de formation et de son évolution.

En 2022, les données saisies dans SOFIA sur les effectifs et sur la qualification des établissements serviront de base au service Accompagnement des Etablissements et Mobilité Européenne pour traiter les appels à projets (calcul d'enveloppe maximale).

Un développement spécifique est également prévu pour permettre aux organismes de formation de saisir l'insertion des candidats à 6 mois et 2 ans. Ces données, indispensables pour l'enregistrement des certifications au RNCP, faisaient jusqu'à présent l'objet d'une enquête de l'Observatoire des métiers des services de l'automobile.



source : SSAMI 2021 © ANFA



source : SSAM 2021 / ANFA

# ACCOMPAGNER

Pour promouvoir le développement qualitatif de l'appareil de formation, favoriser l'insertion professionnelle des personnes formées et promouvoir le renouvellement de la population active de la branche, l'ANFA conseille, accompagne et soutient les établissements de formation initiale.

## LA CONTRIBUTION AU FINANCEMENT DES ÉTABLISSEMENTS DE FORMATION DU SECTEUR AUTOMOBILE

Dans le cadre d'un appel à projets, l'ANFA a soutenu 303 sites d'établissements de formation dans l'acquisition de matériel et d'équipement technique. Ce soutien a contribué à la modernisation des plateaux techniques et la mise en œuvre de projets répondant aux enjeux emploi-formation territoriaux.

À l'image de l'accompagnement sur l'évolution technologique des véhicules, l'ANFA favorise l'expérimentation d'outils et de pratiques pédagogiques novatrices. Au travers d'un appel à projets, l'ANFA a sélectionné quatre CFA partenaires afin de leur donner l'occasion d'expérimenter une solution de réalité augmentée développée par une start-up française. Le projet a comme objectif d'évaluer la plus-value technique, pédagogique et économique de l'outil et de partager les enseignements de l'expérimentation avec l'intégralité des réseaux de CFA partenaires.

## LES ACTIONS DE PROFESSIONNALISATION À L'INTENTION DES ENSEIGNANTS ET FORMATEURS

Malgré les contraintes imposées par la crise sanitaire, plus de 1600 personnes ont bénéficié d'une action de professionnalisation proposée par l'ANFA en 2021. Parmi les 223 stages réalisés en 2021, les actions consacrées aux interventions sur des véhicules électriques, à la pédagogie de l'alternance et à la conception et la réalisation des ressources numériques ont été particulièrement mobilisées. Les actions de formation ont permis aux stagiaires de suivre et de prendre en compte les dernières mutations technologiques ainsi que de consolider et d'enrichir leurs pratiques pédagogiques.

## L'ANIMATION DES RÉSEAUX DE CFA PILOTES ET ASSOCIÉS

Constitué en 2019 et rassemblant près de 70 % des alternants de la branche, le réseau des **80 CFA pilotes et associés de l'ANFA** a bénéficié d'un accompagnement renforcé en 2021.

Des groupes de travail dédiés aux CFA réseaux ont favorisé le partage d'expérience et de bonnes pratiques concernant le chef d'œuvre et l'insertion professionnelle. Dans le cadre d'appels à projets exclusivement réservés aux CFA réseaux, ces derniers ont bénéficié d'un soutien pour la promotion des métiers ainsi que pour des actions pendant la Semaine des services de l'automobile et de la mobilité.

## L'ACCOMPAGNEMENT DE LA MOBILITÉ EUROPÉENNE DES APPRENANTS

L'ANFA a coopéré avec les principaux acteurs de la mobilité européenne des alternants pour organiser et animer une action de professionnalisation de 34 heures permettant à 77 apprenants d'acquérir toutes les compétences nécessaires pour endosser le rôle de référent mobilité.

Par ailleurs, l'ANFA s'est engagée en coopération avec Euro App Mobility pour la promotion de la mobilité longue des apprentis. Cet engagement s'est notamment traduit par la participation aux Etats Généraux de la Mobilité des Apprentis et l'organisation d'un webinaire « Comment la branche des services de l'automobile s'empare des impulsions européennes dans la formation professionnelle ? » dans le cadre d'un événement organisé par le Centre Inffo.

## PERSPECTIVES 2022

En 2022, l'ANFA renouvellera la composition de ses réseaux des CFA pilotes et associés. Ce renouvellement permettra de sélectionner les CFA les plus importants pour la branche se démarquant par la qualité de leurs formations automobiles.

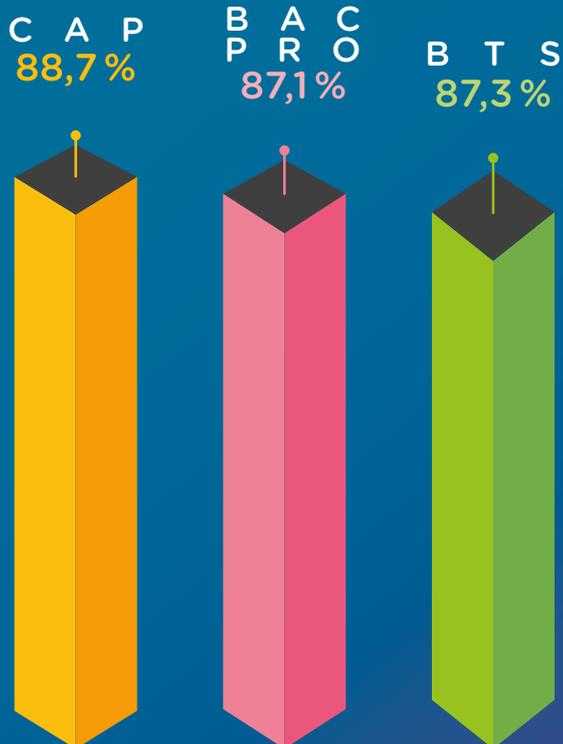
Sous réserve de l'obtention d'un financement par l'Etat dans le cadre de deux appels à projets, l'ANFA soutiendra la nomination de référents mobilité longue au sein des CFA et expérimentera l'apprentissage adaptatif grâce à un outil novateur ayant recours à l'intelligence artificielle.

Les travaux collaboratifs avec les CFA pilotes et associés seront consacrés à la création d'outils permettant de favoriser l'insertion professionnelle durable. Un groupe de travail développera des approches pour soutenir les apprenants dans la création de projets professionnels au sein de la branche des services de l'automobile.

Afin de refléter l'évolution rapide du cadre réglementaire et, par conséquent, des technologies automobiles, le catalogue de formation de formateurs 2022 comprendra plusieurs nouveautés et adaptations. Cela concerne notamment l'élargissement de l'offre consacrée aux véhicules hybrides et électriques ainsi qu'aux véhicules connectés.

## Indicateurs de référence

TOTAL GÉNÉRAL DE LA RÉUSSITE AUX EXAMENS : 88,1% DONT NOTAMMENT :



TAUX DE SATISFACTION FORMATION DE FORMATEURS : 4,7 SUR 5



# LA GESTION DU PATRIMOINE DE FORMATION

2021 fut la première année où l'ANFA a exercé un mandat de gestion de la SCI des Services de l'Automobile et de la Mobilité (SCI SAM) qui a pour objet l'acquisition, la mise à disposition, l'entretien de biens immobiliers, à des fins d'éducation ou de formation professionnelle dans les domaines de l'automobile, du cycle et du motocycle, à l'exclusion de toute activité commerciale.

Cette activité d'administration du patrimoine de la SCI SAM est opérée par une partie de l'équipe du service Administratif et Financier de l'ANFA, qui s'occupe notamment des baux, de la facturation des loyers et charges mais aussi de l'entretien des équipements, de travaux et enfin de la gestion de contrats cadres pour le ménage, les fluides, la sécurité des sites...

Le patrimoine de la SCI SAM est composé de 16 centres répartis sur toute la France (Beauzelle, Blagnac, Brignoles, Carquefou, Carvin, Guyancourt, Illkirch, Le Bourget, Metz, Mudaison, Noisy-le-sec, Pessac, Ploufragan, Saint-Priest, Sèvres, Saint-Cyr-en-Val).

Les organismes de formation locataires de la SCI SAM sont : le GNFA, l'INCM, l'AFORPA, le GARAC et l'ANPER.



ASSET*	Stratégie patrimoniale	Achat • Vente • Démolition - construction • Gestion des litiges de construction	Gestion comptable générale et analytique • Gestion des marchés - garant du droit immobilier  Gestion des moyens (ressources humaines et suivi d'activités)
	Administration	Gestion juridique • Gestion des taxes • Gestion des assurances, des sinistres	
PROPERTY*	Sécurité	Gestion des contrôles réglementaires	
	Opérations (travaux)	Mise en concurrence • Programmation - Autorisation d'urbanisme • Travaux et Réception	
FACILITY*	Gestion de l'usage	Gestion locative • Gestion des surfaces	
	Maintenance	Maintenance corrective • Maintenance préventive	
	Exploitation	Pilotage des installations • Contrôle d'accès • GTB Gestion des énergies	
	Services privés associés	Gestion des contrats et prestations ménage, fluides etc...	

\*L'équipe du service Administratif et Financier intervient donc sur la gestion de l'actif (Asset management), la gestion de la propriété (Property management) ainsi que la gestion de l'occupation (Facility management).



# PROMOUVOIR

source : SSAM 2021 ©ANFA

En 2021, l'action de promotion des métiers a été marquée par trois faits majeurs :

- Le prolongement de la crise sanitaire, qui a continué d'impacter lourdement les actions événementielles (Semaine des services de l'automobile et de la mobilité, salons, Worldskills, etc.), conduisant à une adaptation permanente,
- La consolidation définitive du digital comme axe phare de la mission de promotion des métiers,
- Le déploiement d'une stratégie d'élargissement des cibles, visant à intégrer les demandeurs d'emploi, les salariés en reconversion professionnelle et en poursuite de carrière, aux actions de promotion des métiers et des formations.

Des actions de promotion des métiers et des formations ont pu être déployées tout au long de l'année, notamment grâce aux efforts conjugués de l'équipe du pôle dédié et des responsables territoriaux. L'outillage des organismes de formation, relais essentiels sur le terrain, s'est également renforcé, par le biais d'outils et supports mis à leur disposition (livrets métiers, livrets régionaux, etc.) et via l'appel à projets Promotion des métiers pour les CFA Pilotes et Associés.

## LA CRÉATION ET LA DIFFUSION D'OUTILS ET SUPPORTS D'INFORMATION ET D'ORIENTATION

L'ANFA conçoit et produit des supports de présentation des métiers à destination des jeunes, de leurs parents ainsi que des prescripteurs (enseignants, conseillers d'orientation, etc.). Ces supports sont diffusés par les responsables territoriaux et sont mis à disposition des prescripteurs et des organismes de formation partenaires.

Les **livrets métiers** présentent les principaux métiers par véhicule et par activité (commerce, maintenance, carrosserie-peinture) ainsi que les parcours de formation pour y accéder. Quant aux **livrets régionaux**, ils permettent d'orienter les jeunes vers l'organisme de formation le plus proche de chez eux.

## LA SEMAINE DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE ET DE LA MOBILITÉ (SSAM)

**Pour la 6<sup>e</sup> édition de la Semaine des services de l'automobile et de la mobilité (SSAM), organisée du 30 janvier au 6 février 2021, l'ANFA a innové en proposant une édition adaptée au contexte sanitaire, associant présentiel et distanciel. Le pôle Promotion des métiers a mis en place une plateforme permettant aux organismes de formation et entreprises d'organiser des webinaires et journées portes ouvertes virtuelles. Un appel à projets spécifique pour les CFA Pilotes et Associés a encouragé la production de vidéos destinées notamment aux réseaux sociaux. Il a permis la création de plus de 50 vidéos, dont certaines thématiques (l'alternance, la mixité, l'insertion professionnelle) d'une grande qualité.**

Toutes actions confondues (présentiel et distanciel), plus de 200 organismes de formation (CFA et lycées professionnels) et entreprises se sont mobilisés, ouvrant leurs portes, organisant des conférences métiers, des job datings, etc. Au total, 460 événements ont eu lieu partout en France et en ligne.

Le graphisme du site [semaine-services-auto.com](http://semaine-services-auto.com), a été renouvelé, en écho avec le spot TV. Le site permettait aux visiteurs d'accéder directement aux événements en ligne. Plus de 254 000 visiteurs l'ont consulté.

Le concept de la campagne "La passion est une force" s'est déployé dans un spot TV créé par le réalisateur Pierre Davy. Le spot TV, tout comme l'affiche, assumait une référence graphique et visuelle aux codes de l'univers cinématographique des super-héros, en plaçant le geste métier au cœur de l'image. En déployant un spot audacieux de ce type, l'ANFA poursuit son entreprise de modernisation de l'image des métiers des services de l'auto, aux antipodes des clichés infondés qui persistent en la matière.

Le **plan média d'envergure nationale** a été lui aussi adapté au contexte sanitaire : le digital y était particulièrement présent avec des partenariats avec les grands sites de l'orientation (ONISEP, CIDJ). Enfin, le partenariat avec un Youtuber particulièrement apprécié du public jeune, Doc Jazy, a rencontré un succès de grande ampleur. La première des deux vidéos tournées avec Doc Jazy, consacrées à la découverte des métiers et formations de la branche scénarisées via la remise en état d'un véhicule, a été **n°1 des tendances web du 20 au 22 janvier**. Les deux vidéos ont cumulé **2,6 millions de vues en ligne**.

# L'ÉLARGISSEMENT DES CIBLES ET LES CAMPAGNES "NOS MÉTIERS RECRUTENT"

Un travail de fond a été mené afin d'identifier les enjeux et objectifs de l'élargissement des cibles des actions de promotion des métiers, afin d'intégrer les demandeurs d'emploi et les salariés en reconversion professionnelle et poursuite de carrière dans la stratégie. L'analyse stratégique a conduit à la mise en œuvre de trois actions :

- L'expérimentation, en mars 2021, d'une opération "Nos métiers recrutent" consacrée au métier de contrôleur technique : diffusion d'un communiqué de presse (ayant généré de nombreuses retombées, y compris dans les médias nationaux), tournage et diffusion de cinq vidéos (présentation du métier, du CQP CTVL, de parcours de personnes en reconversion), publication d'articles et de nombreux posts (Facebook, Instagram, LinkedIn), partenariat avec Pôle Emploi (publication d'un article sur la homepage du site et information sur leur intranet)
- Le lancement de la refonte du site internet dédié à la promotion des formations et des métiers (metiers-services-auto.com) afin d'y intégrer les nouvelles cibles
- La création de nouvelles vidéos et fiches métiers et formations afin de compléter l'information à disposition.

Dans la continuité de l'opération "Nos métiers recrutent" dédiée au contrôle technique, une autre opération consacrée au métier de conseiller clientèle après-vente a été déployée en novembre 2021.

*Bienvenue sur la visite virtuelle du campus des services de l'automobile et de la mobilité*



source : SSAN 2021 ©ANFA

Une visite virtuelle, immersive et en 3D, du Campus des services de l'automobile et de la mobilité a été créée. Elle permet de découvrir, en ligne, les locaux de ce Campus exceptionnel, et d'accéder à des vidéos de présentation de chacun des organismes de formation implantés, ainsi qu'à des brochures et fiches d'information. Inaugurée en janvier 2021, cette visite virtuelle a permis que soient organisées des journées portes ouvertes virtuelles pendant la Semaine des services de l'automobile et de la mobilité.

## PERSPECTIVES

- Consolider l'élargissement des cibles en les intégrant aux actions de terrain, aux outils déployés, aux opérations "Nos métiers recrutent"
- Lancer le nouveau site internet metiers-services-auto.com, y intégrer les nouvelles cibles et une mise en avant optimisée des métiers qui recrutent
- Déployer une action de visibilité grand public: sponsoriser un équipage au départ du 31<sup>e</sup> Rallye des Gazelles (rallye d'orientation 100% féminin dans le sud du désert marocain)

## Indicateurs de référence

### STATISTIQUES DE FRÉQUENTATION DES SITES

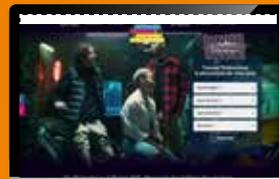
#### metiers-services-auto.com



source : SSAN 2021 ©ANFA

182 500  
visiteurs  
534 500  
pages vues

#### semaine-services-auto.com



source : SSAN 2021 ©ANFA

254 000  
visiteurs  
438 500  
pages vues

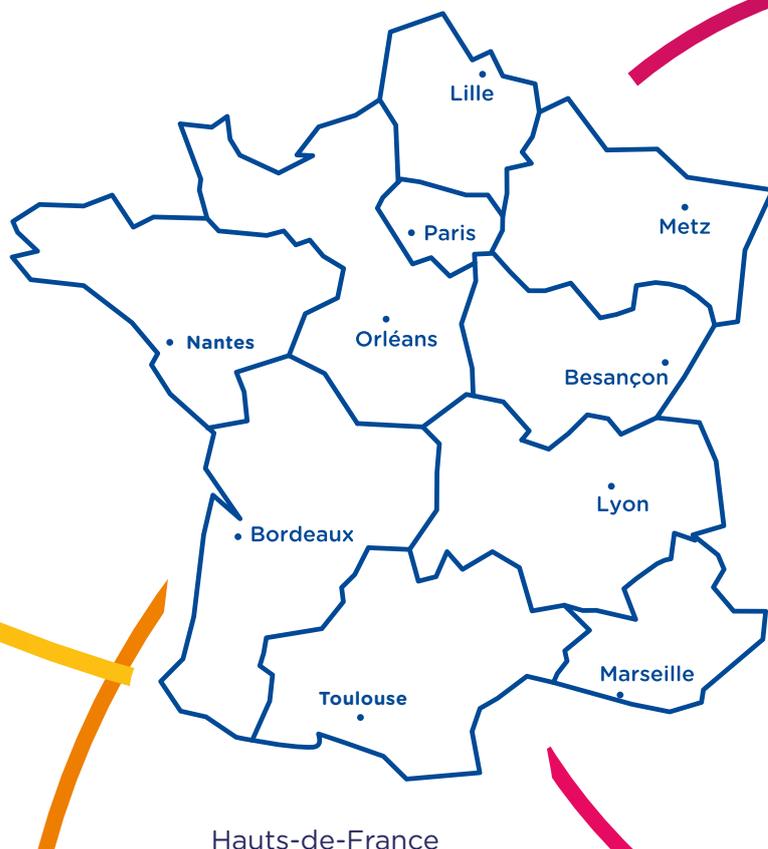
POURCENTAGE DE JEUNES DANS LES EMBAUCHES : 13 %

RETOMBÉES PRESSE : 271



source : SSAM 2021 ©ANFA

# RAPPORT ANNUEL 2021



## SIÈGE DE L'ANFA

01 41 14 16 18  
[contact@anfa-auto.fr](mailto:contact@anfa-auto.fr)  
[anfa-auto.fr](http://anfa-auto.fr)

## DÉLÉGATIONS RÉGIONALES

Auvergne - Rhône-Alpes  
06 73 87 07 00  
[auvergnerhonealpes@anfa-auto.fr](mailto:auvergnerhonealpes@anfa-auto.fr)

Bourgogne - Franche-Comté  
06 84 50 41 58  
[bourgognefranchecomte@anfa-auto.fr](mailto:bourgognefranchecomte@anfa-auto.fr)

Bretagne, Pays de la Loire  
06 59 97 51 96  
[bretagnepaysdelaloire@anfa-auto.fr](mailto:bretagnepaysdelaloire@anfa-auto.fr)

Centre-Val de Loire, Normandie  
06 67 37 02 64  
[centrevallaloirenormandie@anfa-auto.fr](mailto:centrevallaloirenormandie@anfa-auto.fr)

Grand Est  
07 60 39 90 74  
[grandest@anfa-auto.fr](mailto:grandest@anfa-auto.fr)

Hauts-de-France  
07 61 48 13 59  
[hautsdefrance@anfa-auto.fr](mailto:hautsdefrance@anfa-auto.fr)

Île-de-France  
07 61 48 12 82  
[iledefrance@anfa-auto.fr](mailto:iledefrance@anfa-auto.fr)

Nouvelle Aquitaine  
07 61 48 15 27  
[nouvelleaquitaine@anfa-auto.fr](mailto:nouvelleaquitaine@anfa-auto.fr)

Occitanie  
06 84 50 40 99  
[occitanie@anfa-auto.fr](mailto:occitanie@anfa-auto.fr)

Provence-Alpes-Côte d'Azur, Corse  
07 62 85 93 95  
[pacacorse@anfa-auto.fr](mailto:pacacorse@anfa-auto.fr)



**ANFA**  
SERVICES DE L'AUTOMOBILE  
ET DE LA MOBILITÉ

[anfa-auto.fr](http://anfa-auto.fr)