



## L'IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE SUR LES ÉTABLISSEMENTS DES SERVICES AUTO

*La crise sanitaire, les restrictions de déplacements et la baisse de mobilité qui en ont résulté ont impacté l'activité de la branche des services auto. Cependant, l'emploi en poste a été préservé, notamment grâce au recours aux aides gouvernementales. La forte reprise de 2021 s'est accompagnée de plusieurs freins : l'incertitude quant à l'évolution de l'épidémie, les problèmes d'approvisionnement et les difficultés de recrutement. Ces problématiques conjoncturelles ne doivent pas faire oublier les grands défis en cours et à venir que sont la digitalisation et surtout le développement du véhicule électrique.*



Depuis 2018, le gouvernement a déployé le Plan d'Investissement des Compétences (PIC) afin de soutenir les démarches prospectives sur l'emploi et les compétences, au travers d'appels à projets, à destination des branches professionnelles.

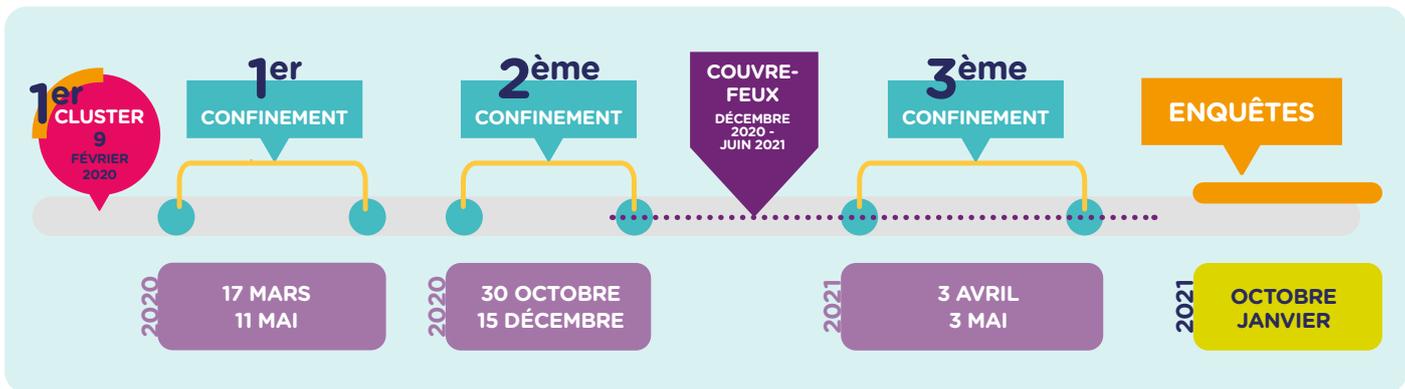
La crise sanitaire qui a commencé en 2020, a entraîné un nouvel appel à projet de l'État pour accompagner les branches professionnelles dans leurs efforts afin de leur permettre de disposer d'une plus grande visibilité sur les besoins en emplois et en compétences à court-terme. L'objectif du Ministère du travail vise à soutenir les entreprises et les salariés pour les aider à traverser la crise actuelle et accompagner la relance de l'activité :

« L'ampleur des transformations induites par la crise sanitaire est venue s'ajouter aux bouleversements déjà en œuvre dans les branches professionnelles. Les

conséquences économiques de cette crise supposent d'être réactif et de les accompagner dans la révision de leurs actions, en prenant à la fois en compte les besoins immédiats et ceux de moyen-long terme. »

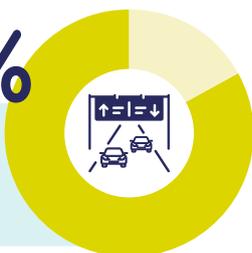
Les partenaires sociaux de la branche des services de l'automobile se sont déclarés favorables à la réalisation d'un tel diagnostic, au travers de la délibération paritaire n°14-20 du 20 octobre 2020 signée en Commission Paritaire Nationale. Les études ont été menées à l'automne 2021 et ont concerné l'ensemble de la branche, avec un focus particulier sur cinq secteurs, particulièrement touchés par la situation économique et sanitaire : la vente automobile, l'enseignement de la conduite, la location courte durée, le stationnement et le commerce de détail de carburant.

## RAPPEL DES MESURES DE PROTECTION SANITAIRE



**-17%**

Baisse de la circulation sur le réseau routier de France Métropolitaine en 2020 par rapport à 2019.



Source : SDES-RSVERO

**-15%**

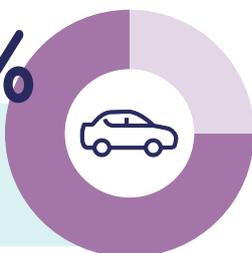
De ventes de carburants routiers en 2020 par rapport à 2019.



(En vrac et au détail) - Source : UFIP

**-25%**

D'immatriculations annuelles de voitures neuves en 2020 par rapport à 2019.



Source : SDES-RSVERO

Les trois confinements sont les périodes de restriction de la circulation les plus fortes, mais en dehors de ces grandes mesures nationales, des mesures plus localisées et/ou spécifiques à certains secteurs (comme ceux de la restauration ou des arts et spectacles, mais aussi du trafic aérien) ont été mises en place tout au long des 18 mois étudiés de mars 2020 à octobre 2021.

Si la branche des services de l'automobile n'a pas été la plus concernée par les fermetures obligatoires d'établissements, les différents secteurs ont subi plus ou moins fortement le contexte sanitaire. La maintenance automobile a pu rester ouverte, mis à part au début du premier confinement, en raison de son caractère essentiel. Toutefois, la diminution générale de la mobilité a pu entraîner une baisse du trafic en atelier, particulièrement pendant les confinements. D'autre part, certains secteurs, comme celui de l'enseignement de la conduite, ont connu des restrictions plus importantes.

Enfin, au-delà de l'impact direct des mesures de protection sanitaire, les conséquences indirectes ont eu des effets importants sur les secteurs les plus liés au tourisme comme, par exemple, la réduction des locations de véhicules lors de vacances, ou encore la réduction des stationnements lors d'événements sportifs et culturels.

Enfin, la baisse de la mobilité entraîne une réduction du kilométrage parcouru et donc, en premier lieu, une baisse de la consommation de carburant, mais aussi un espacement des entrées ateliers et une diminution de la fréquentation des parcs de stationnement, des stations-service (et notamment de la restauration), et in fine, réduit le besoin de renouvellement en véhicule.

# DIAGNOSTIC DE SITUATION DES ÉTABLISSEMENTS DE LA BRANCHE

La branche des services auto connaissait, avant le début de l'épidémie de Covid-19, une période de fort dynamisme. L'emploi salarié avait ainsi progressé de 5 % entre 2015 et 2019 (soit plus de 21 000 emplois). Pour autant, les entreprises et salariés de la branche faisaient face à plusieurs évolutions importantes de nature :

- **Technologiques**, telles que la généralisation des systèmes électroniques sur les véhicules, le développement des véhicules électriques, ou encore la digitalisation de certaines activités.
- **Environnementales** qui se traduisent aujourd'hui, tant par des évolutions réglementaires (exigences en termes de normes anti-pollution, de développement de véhicules et de bornes électriques...), que par une transformation progressive des usages de mobilité, notamment chez les plus jeunes (mobilités douces,

partagées).

- **Démographiques**, les départs en retraite dans la branche laissent la place à une population plus jeune qui doit régulièrement se former pour adapter ses compétences aux évolutions.

C'est dans ce contexte que la pandémie du Covid-19, à partir de mars 2020, est venue, de nouveau, questionner les perspectives de développement de l'emploi, aussi bien à court-terme qu'à moyen-long terme.



## UN IMPACT LIMITÉ SUR L'EMPLOI...

EVOLUTION DE L'EMPLOI ESTIMÉ DANS LE SECTEUR « COMMERCE ET RÉPARATION AUTOMOBILE »



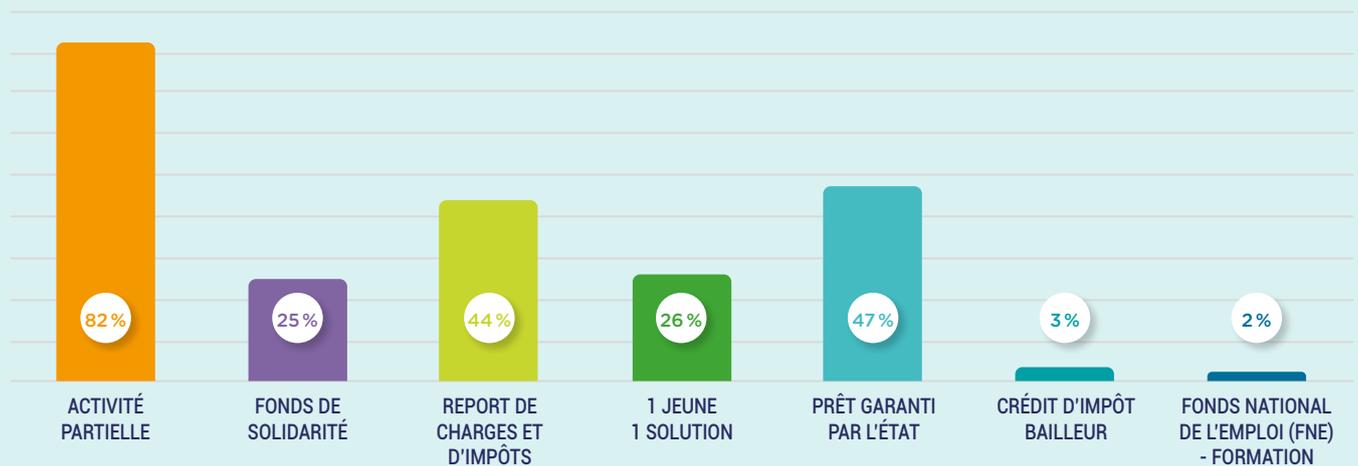
Source : ACOSS - Données estimées (secteur 45, hors 4531Z, hors DOM, actualisées à fin 12/2021)

*Contrairement à l'année 2020 qui avait enregistré deux baisses trimestrielles en raison des confinements, l'emploi dans le commerce et la réparation automobile aura légèrement progressé sans discontinuer au cours de l'année 2021.*

Si l'emploi salarié a diminué dans la branche en 2020 (- 1 %), il a retrouvé son niveau d'avant crise dès 2021, en raison de la reprise de la mobilité et de la forte croissance économique (+ 7 % en moyenne en 2021, après la chute de 8 % en 2020 ; Source : Insee).

**Cette préservation de l'emploi a été permise par les aides gouvernementales** octroyées aux établissements pendant la période. Devant l'impossibilité d'exercer certaines activités du fait des restrictions sanitaires, le soutien financier de l'État s'est avéré indispensable pour éviter un nombre de licenciements important.

## PART D'ÉTABLISSEMENTS AYANT EU RECOURS AUX DISPOSITIFS D'AIDES

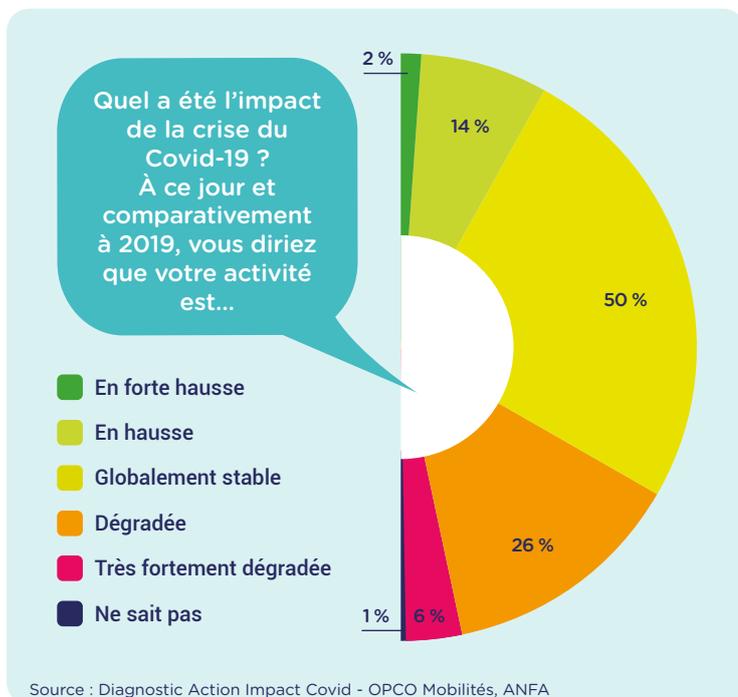


Source : Diagnostic Action Impact Covid - OPCO Mobilités, ANFA

Le recours aux aides, largement développé dans la branche, a surtout concerné **l'activité partielle**, le **prêt garanti par l'État** (PGE) et le **report de charges et d'impôts**. Les établissements de la branche se sont saisis des dispositifs de soutien exceptionnels et toutes ces mesures étaient bien connues pour plus de 95 % d'entre eux. Seul, le FNE-formation, méconnu pour 13 % des établissements, semblait à cette époque particulièrement complexe à mettre en place pour les professionnels.

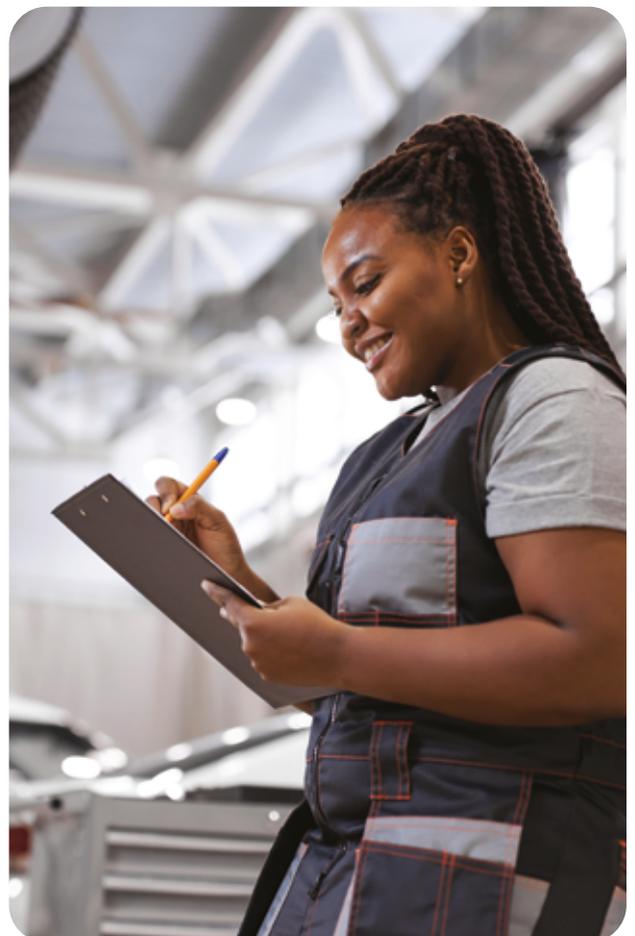
Enfin, ce recours aux aides a **surtout concerné l'année 2020**. L'activité partielle, par exemple, a été mobilisée par 81 % des établissements en 2020 (plus particulièrement, pendant le premier confinement) et seulement par 13 % en 2021. Au moment de l'enquête, en octobre 2021, le recours aux aides pour les mois à venir n'était que très marginalement envisagé (environ 1 % des établissements).

## ... MAIS PLUS MARQUÉ SUR L'ACTIVITÉ



Si l'emploi a été préservé grâce au soutien financier de l'État, **le volume d'activité, lui, a été fortement impacté et était encore grevé au moment de l'enquête pour un tiers des établissements.**

Les établissements ont dû faire face à une situation inédite. Nous avons voulu questionner leur réponse et leurs stratégies mises en place pour faire face à la crise.

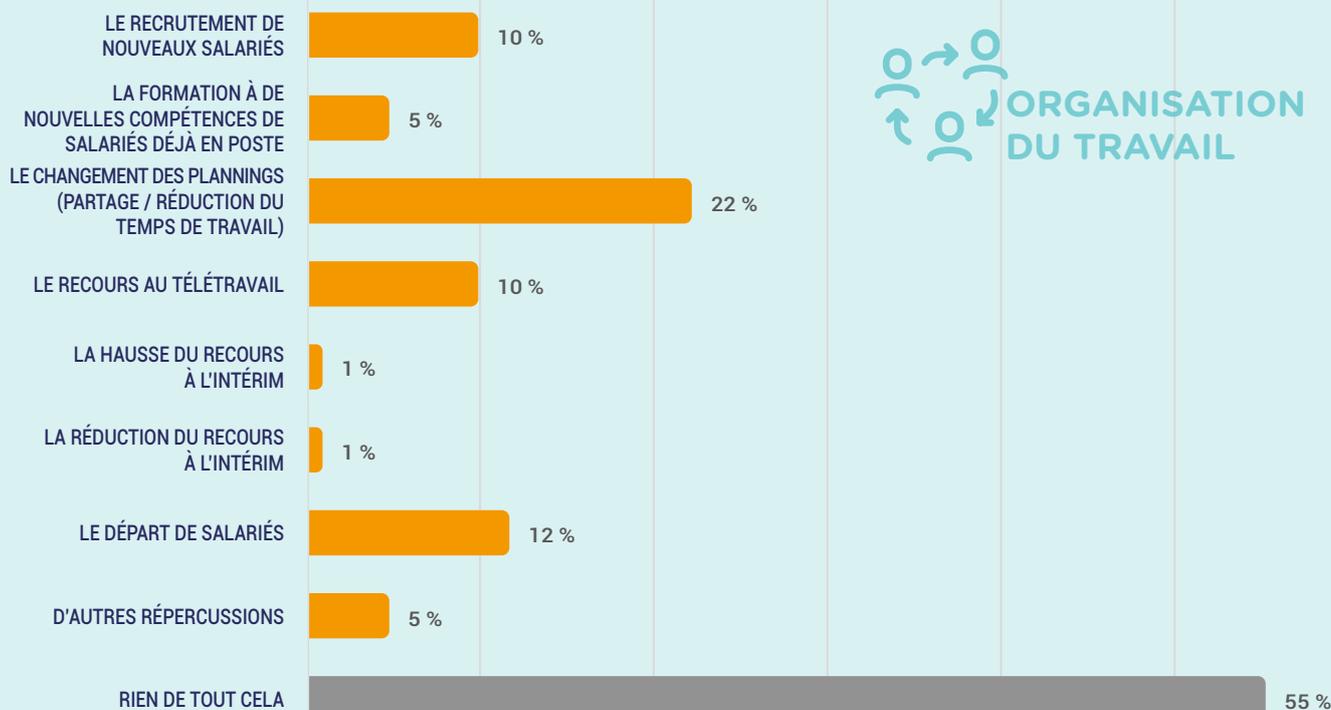




**En termes d'organisation du travail**, les établissements ont fait preuve de flexibilité et d'adaptation.

Plus d'un établissement sur cinq a changé les horaires de travail de ses salariés (y compris partage ou réduction du temps de travail). Le télétravail n'a été mis en place que dans un établissement sur dix, en raison de la forte part d'activités techniques dans la branche, irréalisables à distance. Le management a été particulièrement sollicité pour mettre en place ces nouvelles organisations, souvent remises en question au fil des annonces gouvernementales et de l'évolution des protocoles sanitaires. De la même façon, les ressources humaines ont également été mises à l'épreuve des dossiers administratifs pour mettre en place l'activité partielle.

### CONSÉQUENCES DU CONTEXTE SANITAIRE



Plusieurs réponses possibles  
Source : Diagnostic Action Impact Covid - OPCO Mobilités, ANFA

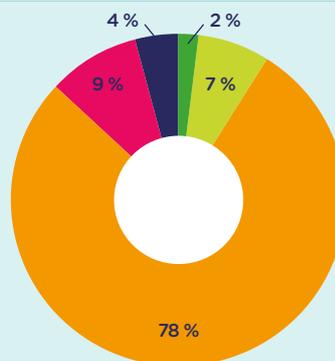


**Sur le plan de la formation**, la crise sanitaire semble avoir eu peu d'impact sur la formation continue, même si, là encore, deux périodes se distinguent : 2020 a vu la formation continue diminuer (les salariés placés en activité partielle ne pouvaient pas, en même temps, partir en formation), tandis que 2021 a connu une reprise de la formation continue.



**FORMATION**

### RECOURS À LA FORMATION



- S'est intensifié
- N'a pas changé
- S'est diversifié vers de nouvelles formes de formation (formation en ligne, sur le lieu de travail, etc.)
- A diminué
- Vous ne savez pas

Source : Diagnostic Action Impact Covid - OPCO Mobilités, ANFA

De plus, les établissements ont eu très peu recours au Fonds National pour l'Emploi (FNE) – Formation (seulement 2 % des répondants sur la période étudiée). Ce dispositif a été jugé complexe et difficile à mettre en place en raison des démarches administratives nécessaires.

En revanche, les établissements de la branche se sont largement emparés de l'aide gouvernementale **1 jeune 1 solution** qui réduit le coût financier d'embauche d'un alternant. En effet, 26 % des établissements y ont eu recours au moins une fois sur la période.

Alors que nous avons observé un repli du recours à l'alternance lors de la crise financière de 2008, créant quelques années plus tard un creux dans le vivier de personnels qualifiés disponibles sur le marché du travail et donc d'importantes difficultés de recrutements, la situation actuelle est tout à fait différente. Non seulement, l'incitation au recrutement d'alternants est forte grâce à l'aide financière de l'État, mais l'importance de maintenir le lien entre formation et emploi est mieux identifiée par les professionnels, particulièrement sensibilisés aux difficultés de recrutements.



*Le recours à l'alternance est plébiscité et souvent cité comme une solution pour réussir à recruter, et ensuite à fidéliser.*



**En termes de compétences**, 13 % des établissements déclarent des besoins révélés (6 %) ou amplifiés (8 %) par la crise sanitaire. Ces besoins en compétences concernent tout d'abord les sphères numériques (45 %), techniques (43 %), communicationnelles (41 %), et QHSE Qualité, hygiène, sécurité, environnement (40 %).



**COMPÉTENCES**

Le **besoin d'informations** se trouve renforcé en cette période d'incertitudes fortes. La **gestion de la relation** clients, des tensions ou même de l'agressivité des publics devient essentielle pour beaucoup d'activités. Cette tendance s'est accentuée pendant la période, qui a vu naître beaucoup d'incompréhension, d'impatience, ou encore d'appréhension chez certains clients. Il est donc nécessaire de développer la capacité à gérer les attentes et le stress, à communiquer de manière positive, à expliquer une procédure, à conseiller, à accompagner le changement.

Cette nécessité de renforcer la gestion de la relation s'accompagne d'un besoin important en termes de communication et de transparence, y compris en interne des établissements, à destination des salariés.

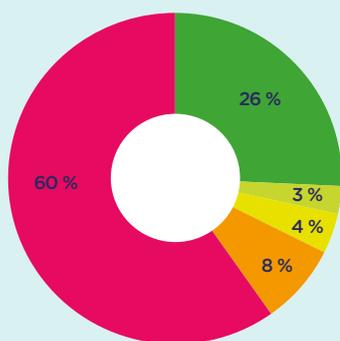
Enfin, les **compétences en QHSE** (qualité, hygiène, sécurité, environnement) ont été fortement mobilisées pour mettre en place, dans les établissements, les protocoles sanitaires tels que les sens de circulation, la mise à disposition de gels hydroalcooliques, la mise en place de jauge ou la prise de rendez-vous.



**En termes de prestations**, un quart des établissements a mis en place des stratégies pour faire face à la crise : prise de rendez-vous en ligne, vente ou activité à distance, communication sur internet, activité de click and collect, ou encore un service de convoyage ou à domicile. Plus à la marge, certains ont également essayé de diversifier leur activité ou encore de pratiquer des remises tarifaires.

**Les situations de restriction imposées par les confinements ont conduit à expérimenter de nouvelles façons de travailler en ayant recours, parfois, aux activités digitales.** Mais leur développement reste assez limité, soit parce que ces prestations existaient déjà, soit parce qu'elles sont jugées impossibles ou inopportunes. Ainsi, seuls 7 % des établissements ont mis en place la prise de rendez-vous en ligne pendant la crise sanitaire et 3 % la vente en ligne.

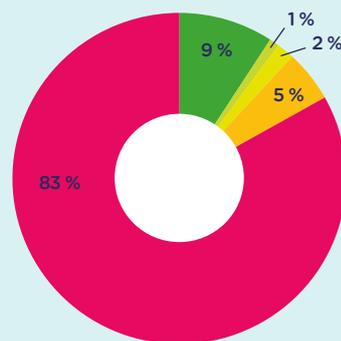
#### LA PRISE DE RDV EN LIGNE



- Oui, mis en place AVANT la crise sanitaire
- Oui, mis en place UNIQUEMENT PENDANT la crise sanitaire
- Oui, mis en place PENDANT la crise sanitaire et encore aujourd'hui

Source : Diagnostic Action Impact Covid - OPCO Mobilités, ANFA

#### LA VENTE EN LIGNE



- Non, mais vous pensez le mettre en place à l'avenir
- Non, vous n'êtes pas intéressé / votre activité ne le permet pas

Tout type de vente : véhicules, équipements, services, etc.  
Source : Diagnostic Action Impact Covid - OPCO Mobilités, ANFA

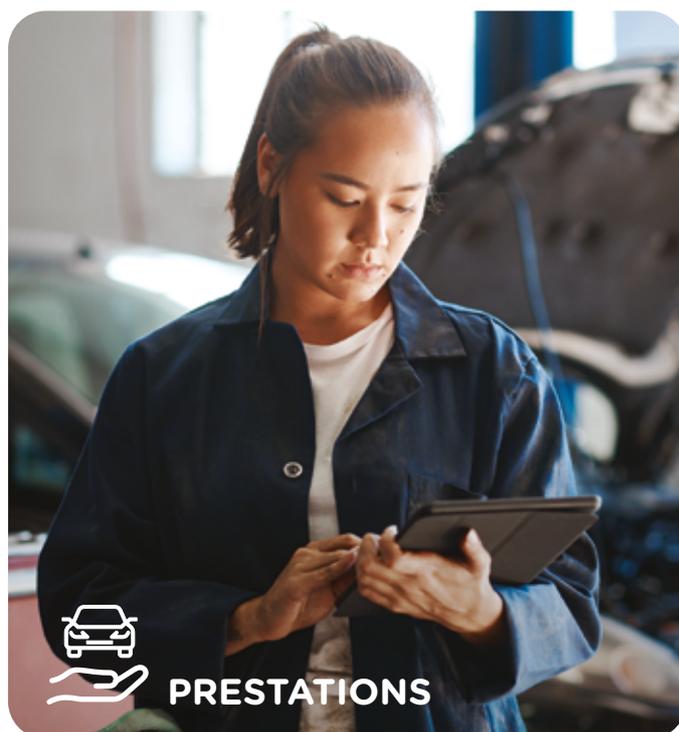
**La communication sur internet** était, quant à elle, davantage développée avant la crise (près de la moitié des établissements – 44 %) et 9 % des établissements ont saisi l'opportunité de développer cet axe pendant cette période inédite.

Tous les établissements n'ont pas eu la même dynamique face à la digitalisation, toutefois, cette dernière pose question, quel que soit le secteur concerné. En effet, la distanciation sociale, les restrictions, la montée en puissance de certaines activités en distanciel ont conduit, paradoxalement, à une certaine **réaffirmation de l'importance et du besoin de contact de proximité**. De plus, le volume de consommation ayant pu être restreint sur la période, les établissements ont pu avoir pour stratégie de recentrer leur valeur ajoutée sur un accompagnement personnalisé, sur mesure, souvent perçu comme de qualité en opposition aux prestations réalisées en ligne.

Cependant, certaines activités n'ont pu se faire qu'à distance (leçons de code lorsque les écoles de conduite étaient contraintes de fermer leur salle par exemple) et les personnels administratifs ont dû expérimenter le télétravail. Des **besoins en compétences numériques** (comme l'utilisation des outils en ligne par exemple), ont donc été amplifiés. Le **management** a également été fortement mobilisé pour **accompagner les salariés au changement**.

**La digitalisation semble donc être un phénomène qui se diffuse lentement**, parfois lorsque les établissements y sont contraints, accompagnée de résistances de certains salariés ou même des organisations elles-mêmes, lorsque cela questionne le fondement ou la légitimité du métier.

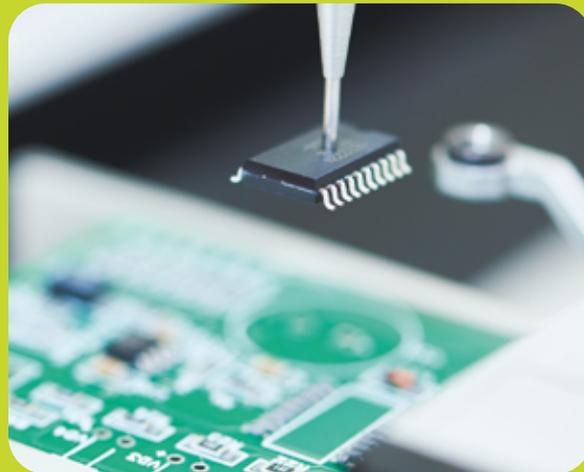
Enfin, 38 % des établissements qui ont mis en place des stratégies pour faire face à la crise ont connu des difficultés, au premier rang desquelles, le manque de main d'œuvre qualifiée, puis des problèmes logistiques. Suivent ensuite les résistances humaines et les problèmes techniques.





## LA CRISE DES SEMI-CONDUCTEURS

La pénurie de semi-conducteurs qui sévit actuellement a de multiples causes dont certaines sont liées à la situation sanitaire (hausse de la demande en composants électroniques suite à l'augmentation de la digitalisation et du télétravail à travers le monde, absentéisme ou arrêt des productions dans certaines usines...). Cette pénurie entraîne de fortes difficultés pour les établissements de la branche, pour le commerce de véhicules (allongement des délais pour la livraison de véhicules neufs, hausse des prix des véhicules d'occasion) mais aussi pour les entreprises de la location (difficulté à renouveler les flottes de véhicules, augmentation des coûts, etc.).



## UNE DIFFICULTÉ PRINCIPALE : LE RECRUTEMENT

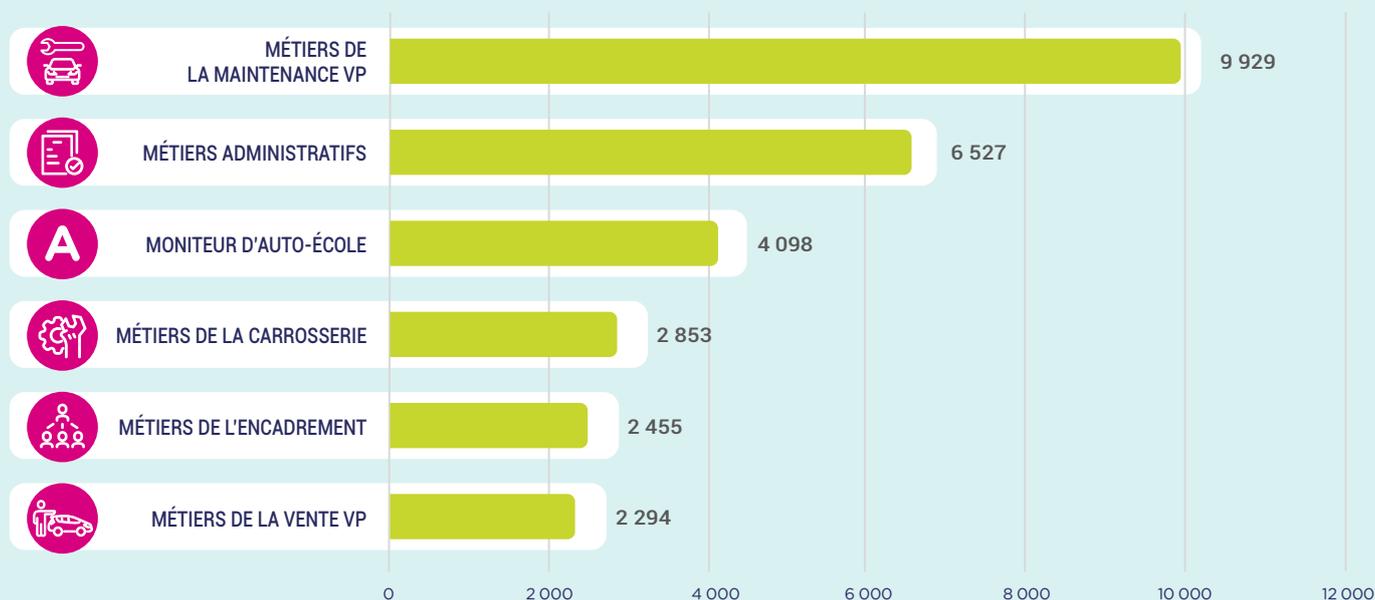


Sur les 18 mois étudiés, de mars 2020 à octobre 2021, **36 400 recrutements ont eu lieu dans les établissements de la branche – hors alternance**. Ces embauches se sont principalement réalisées dans la deuxième moitié de la période, c'est-à-dire en 2021 (69 % des recrutements). Ce relatif dynamisme n'atteint pas le niveau de recrutements des établissements avant la crise du Covid-19. A titre de comparaison, sur les seuls 12 mois de 2019, 54 500 recrutements avaient eu lieu.

Toutefois, la branche a maintenu sa dynamique de formation. **Si l'on ajoute les recrutements en alternance, près de 44 500 recrutements ont eu lieu entre mars 2020 et octobre 2021.**

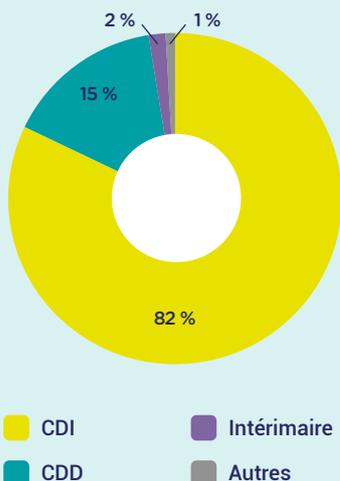
*Il y a eu peu de mouvements (recrutements et départs) sur la période mais l'emploi en poste a été sauvé.*

### TOP 6 DES PRINCIPAUX MÉTIERS RECRUTÉS (MARS 2020 - OCTOBRE 2021)



Source : Diagnostic Action Impact Covid - OPCO Mobilités, ANFA

## RÉPARTITION DES EMBAUCHES PAR TYPE DE CONTRAT - HORS ALTERNANCE



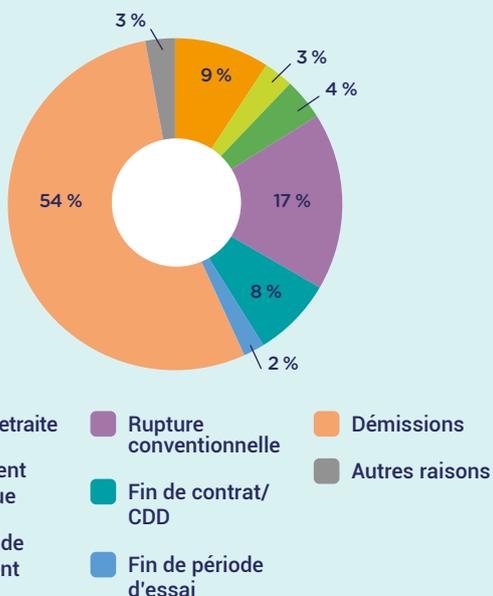
Source : Diagnostic Action Impact Covid - OPCO Mobilités, ANFA

**Les flux de recrutements, mais aussi de départs ont diminué pendant la période.** Cela s'est traduit, notamment, par la baisse du recours aux contrats courts (remplacements, renforts de personnels sur les pics d'activités, etc.). Ainsi, la part des recrutements en CDI est passée de 77 % en 2019 à 82 % sur la période étudiée tandis que celle des CDD baissait de 6 points.

*Les embauches ont majoritairement concerné des CDI : même dans la période, l'emploi pérenne a été maintenu et privilégié dans le choix des recruteurs.*

**Ainsi, l'emploi durable a été préservé et l'ajustement au volume d'activité est davantage passé par les contrats temporaires.** De plus, les secteurs qui connaissent habituellement le plus fort recourt aux CDD sont ceux qui ont connu la plus forte baisse d'activité (distribution de carburant et location courte durée par exemple). Enfin, lors de période d'incertitudes fortes, les recruteurs préfèrent adopter la prudence et reportent les embauches ultérieurement.

## MOTIF DU DÉPART



Source : Diagnostic Action Impact Covid - OPCO Mobilités, ANFA

## DIFFICULTÉS LORS DES RECRUTEMENTS - ENSEMBLE DES MÉTIERS



Source : Diagnostic Action Impact Covid - OPCO Mobilités, ANFA

Les mouvements de personnels ont donc été particulièrement limités sur la période étudiée. Cause ou conséquence, ce phénomène est à mettre en regard de la **hausse des difficultés de recrutements**. A la question, « Avez-vous rencontré des difficultés pour ce recrutement ? », l'établissement recruteur répond « oui », dans plus de la moitié des cas.

**Par rapport à 2019, la hiérarchie des motifs de départ n'est pas modifiée.** En effet, la crise sanitaire n'a pas engendré de licenciements massifs sur la période où le dispositif d'activité partielle a permis de sauvegarder les emplois. Ainsi, les licenciements économiques n'ont représenté que 3 % des départs. La part des licenciements est d'ailleurs stable par rapport à 2019.

Les deux premières causes, les démissions (54 %) et les ruptures conventionnelles (17 %), sont en augmentation par rapport à 2019 (respectivement + 4 et + 3 points), tandis que la part des fins de contrat a baissé de 4 points par rapport à 2019.

*57 % des recrutements ont été jugés difficiles (quelques difficultés ou des difficultés importantes), soit une progression de 19 points par rapport à 2019.*



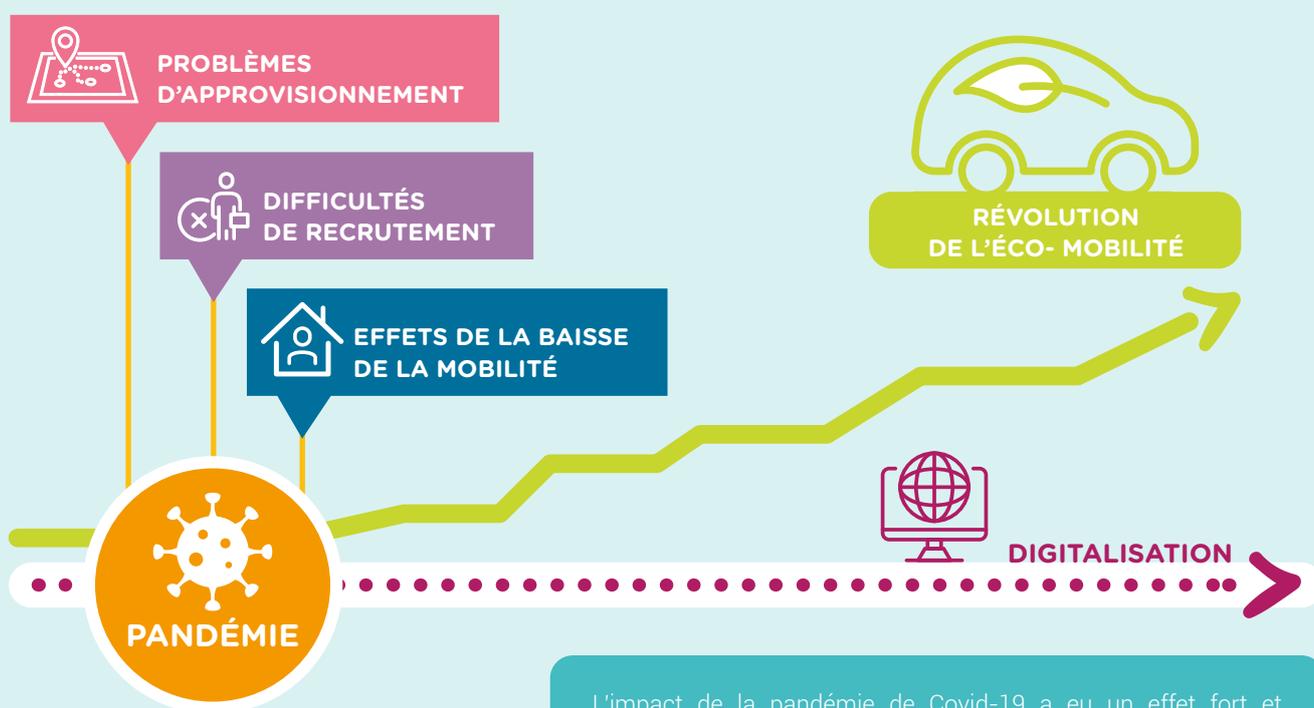
Ces difficultés concernent l'ensemble des métiers recrutés mais sont exacerbées sur certaines professions. Si la part des recrutements difficiles s'élève à 38 % pour les métiers administratifs, elle grimpe à 64 % pour ceux de la maintenance automobile, à 67 % pour ceux de la carrosserie et atteint même 77 % pour l'enseignant de la conduite. Lorsque les difficultés sont trop importantes, l'établissement ne parvient pas à aller au bout du processus de recrutement. Ainsi, **8 790 postes n'ont pas été pourvus sur la période**, parmi lesquels, 54 % concernent les trois métiers les plus difficiles à recruter (enseignant de la conduite, métiers de la maintenance automobile et métiers de la carrosserie).

Ces difficultés représentent un véritable frein à l'activité, d'autant qu'elles sont difficiles à lever. Ainsi, parmi les établissements qui avaient pour projet d'augmenter leur effectif salarié dans les mois à venir, 85 % anticipaient des difficultés pour ces futurs embauches.

Les professionnels mettent en place diverses stratégies pour faire face à ce manque de candidats (ou de candidats correspondants à leurs attentes) :

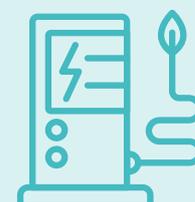
- **Le recrutement en alternance** permet de former une personne en prenant en compte les particularités du poste à occuper ensuite.
- **L'augmentation des rémunérations ou l'amélioration des conditions de travail** peuvent renforcer l'attractivité de certains secteurs.
- **La fidélisation des équipes** déjà en poste évite, autant que faire se peut, d'avoir à se confronter à la problématique. Cela peut passer par une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, un travail sur la marque employeur ou sur la qualité de vie au travail.

## DES IMPACTS IMMÉDIATS SUR FOND DE MUTATIONS STRUCTURELLES



L'impact de la pandémie de Covid-19 a eu un effet fort et immédiat lors des confinements. L'onde de choc a pu perdurer à court terme, diminuant les besoins en mobilité et entraînant de réels problèmes d'approvisionnement. Ces problématiques se poursuivent et pourraient s'accroître en raison du contexte de guerre en Ukraine. A cela, s'ajoutent, avec la reprise forte de 2021, les difficultés de recrutement, véritable frein à l'activité.

**Ces difficultés conjoncturelles de premier plan ne doivent pas faire oublier la mutation structurelle de grande ampleur qu'est le déploiement du véhicule électrique** dans tous les secteurs de la branche. En toile de fond, la digitalisation des activités se poursuit, par incrémentation, en fonction des opportunités mais surtout des contraintes, sans pour autant conduire à du tout distanciel.





## LA RÉVOLUTION DU VÉHICULE ÉLECTRIQUE (VE), UN DÉMARRAGE CONTRAINT

Au-delà des conséquences directes du Covid-19, la branche des services de l'automobile connaît des fortes mutations liées à l'évolution des mobilités, au premier rang desquelles, **le développement du marché du véhicule électrique.**

Si l'impact de l'évolution des motorisations sur l'emploi dans le secteur de la maintenance automobile est bien identifié et d'ores et déjà documenté (*cf. Autofocus n° 85 : Impact des changements de motorisation sur l'activité et l'emploi*), le diagnostic de la situation des établissements après la crise du Covid-19 nous a permis de pointer l'importance de cette problématique pour l'ensemble des secteurs de la branche. De plus, la période a vu progresser rapidement les immatriculations de véhicules électriques neufs, ainsi que les annonces de réglementations en leur faveur (règlement européen pour la réduction de 55 % des émissions de CO<sub>2</sub> en 2030 par rapport à 1990, mise en place de zones à faibles émissions, nouveau malus écologique).

Cette accélération est connue par les professionnels de la branche mais il existe un écart important entre ce qui est prévu par les réglementations pour les années à venir (notamment, la fin de la vente des véhicules neufs thermiques dès 2035 – la fin de la circulation du parc thermique dès 2050) et la perception des professionnels sur le terrain. La mutation du parc automobile vers plus de VE amène des changements d'organisation et de process dans les entreprises et conduit les professionnels à devoir ouvrir une période de changement dans leurs activités afin de s'adapter à ces nouveaux produits. Ces évolutions sont à l'heure actuelle en questionnement afin de permettre cette transition et identifier les solutions opérationnelles correspondantes. La question de la recharge par exemple, n'est pas réglée : comment faire pour recharger en série plusieurs véhicules (parcs de voitures en location par exemple) ? A quel moment de l'activité procéder à la recharge, activité plus chronophage et plus fréquente que de faire le plein d'un réservoir (pour les écoles de conduite, ou encore les loueurs) ? Comment guider les utilisateurs (en stations-service ou en parcs de stationnement) ?



*Le développement du véhicule électrique impacte les organisations de tous les secteurs de la branche.*

Pour les vendeurs automobiles, l'enjeu est de taille, puisqu'il faut se montrer particulièrement convaincant pour vendre ces véhicules électriques à un public encore septique à ce jour (seules 7 % des personnes interrogées dans une étude de Deloitte publiée en février 2022, souhaitent choisir une voiture électrique pour leur prochain achat – une part stable depuis trois ans). Les objectifs sont pourtant forts en raison du règlement CE 333/2014 : 95g de CO<sub>2</sub> par voiture vendue en moyenne en 2020, 59g en 2030.

Cette révolution peut même remettre en cause l'équilibre économique de certaines activités. Le secteur de la distribution de carburant doit ainsi repenser son modèle.

En conséquence, à l'heure actuelle, les stratégies d'adaptation des professionnels sont limitées, précautionneuses et surtout contraintes par les réglementations.



### L'ÉCO-MOBILITÉ

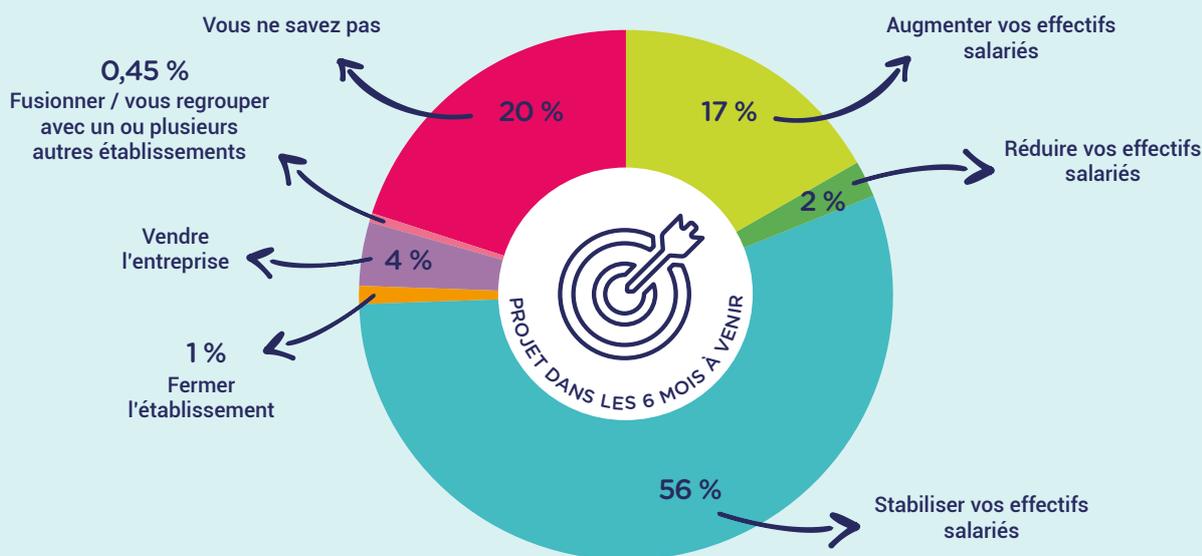
Au-delà du type de motorisation, l'évolution des mobilités au sens large est à prendre en compte par les professionnels de la branche. Ainsi, la question de l'intermodalité (voiture et/ou transport en commun et/ou mobilités douces) implique de travailler l'interconnexion des données de transport et le conseil en mobilité en fonction des besoins des publics.

De même, avec l'augmentation du prix des véhicules, de la contrainte environnementale et de la densification urbaine, la question du partage des véhicules apparaît comme de plus en plus plausible à moyen/long terme.



Les établissements des services auto ont fait preuve d'une **grande résilience** pendant la crise sanitaire.

PROJET DANS LES 6 MOIS À VENIR



Source : Diagnostic Action Impact Covid - OPCO Mobilités, ANFA

Au moment de l'enquête, en octobre 2021, les professionnels montraient des signes d'optimisme. **17 % des établissements projetaient d'augmenter leurs effectifs salariés dans les six mois** alors qu'ils n'étaient que 2 % à penser les réduire et 1 % à fermer l'établissement. De fortes inquiétudes étaient présentes au sujet des problématiques d'approvisionnement mais une amélioration de la situation au second trimestre 2022 était espérée.

Depuis, le **contexte international** avec la reprise de foyers épidémiques en Chine et surtout, la guerre en Ukraine, ainsi que leurs incidences sur les marchés économiques, et particulièrement sur les approvisionnements, font craindre de possibles répercussions sur l'emploi, à ce jour incertaines.

Par ailleurs, **les volumes de jeunes en formation sont toujours en progression, portés par l'alternance.** À la rentrée 2021,

cette dernière progresse nettement (+ 9,3 %), pour la septième année consécutive, et s'affirme ainsi comme la voie d'accès majoritaire et privilégiée pour accéder aux métiers des services de l'automobile (cf. *Autofocus n°93, L'alternance, voie privilégiée pour accéder aux métiers de l'automobile*). La filière continue donc d'augmenter son attractivité et le volume de personnels qualifiés pour intégrer les établissements.

Depuis les enquêtes, le **contexte international fait craindre une aggravation des problèmes d'approvisionnement.**



 **VENTE DE VÉHICULES PARTICULIERS**

La situation économique du secteur était positive avant la crise. Depuis 2014, le marché des véhicules neufs était reparti à la hausse et celui des véhicules d'occasion bénéficiait d'une bonne croissance avec des stratégies de développement de nombreux distributeurs sur ce créneau.

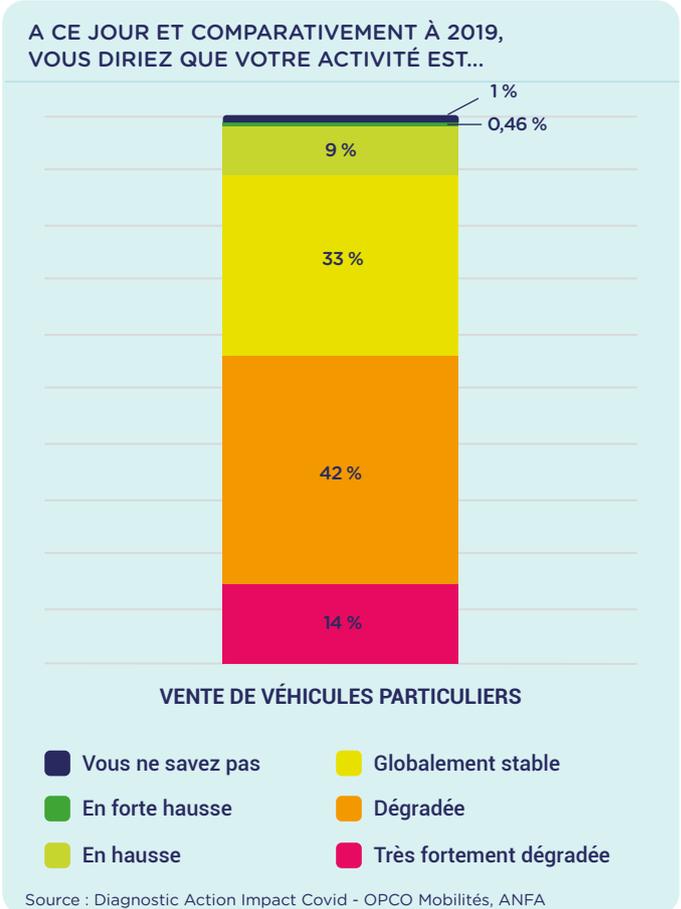
 **IMPACT SUR LE SECTEUR : UNE BAISSÉ DE L'ACTIVITÉ QUI PERDURE EN RAISON DES PÉNURIES**

Depuis la crise sanitaire, la vente de véhicules particuliers accuse une dégradation significative de l'activité. 57 % des établissements (contre 32 % pour l'ensemble branche) déclaraient que l'activité était encore dégradée voire très fortement dégradée, en octobre 2021 par rapport à leur situation d'avant crise.

L'activité a connu **une forte baisse lors du premier confinement** avec la fermeture des showrooms. 91 % des établissements ont mobilisé le dispositif d'activité partielle en 2020 sur une grande partie des effectifs (le personnel restant étant en télétravail). Les établissements qui pratiquent aussi la maintenance ou la carrosserie ont pu maintenir une activité.

Les ventes de véhicules se sont ensuite intensifiées lorsque les restrictions sanitaires ont été allégées au mois de mai 2020 et l'activité s'est maintenue, y compris lors du deuxième confinement. 37 % des établissements ont continué à mobiliser le chômage partiel en 2021, parfois très ponctuellement.

Néanmoins, **l'activité est, depuis l'été 2021, fortement impactée par la pénurie des semi-conducteurs**. Ce ralentissement est préoccupant pour les structures, sans soutien financier. Les établissements manquent de stock de véhicules neufs et sont contraints de vendre « sur catalogue » et avec des délais de livraison importants.



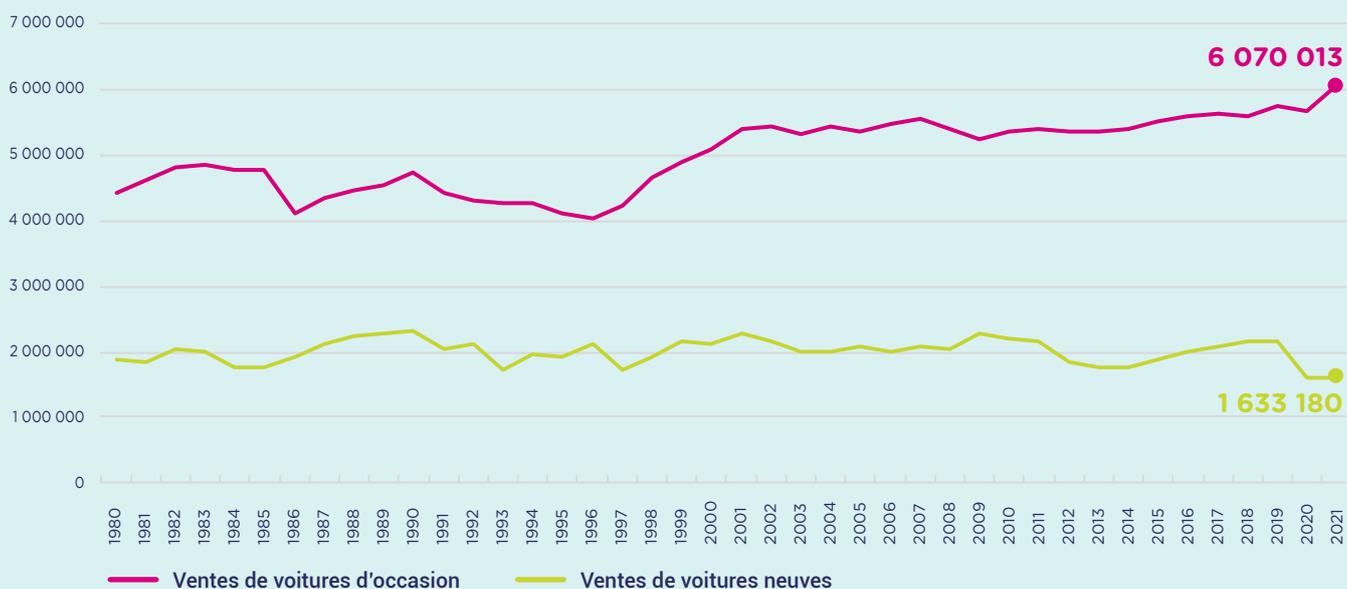
## LES DÉFIS À VENIR : DES MUTATIONS QUI QUESTIONNENT LE PROFIL DES VENDEURS

Le secteur subit d'importantes évolutions, accentuées par la crise sanitaire :

- **Le prix des véhicules augmente**, notamment celui des véhicules neufs pour plusieurs raisons : premiumisation, hausse des éléments de sécurité embarqués, véhicules électriques, baisse des stocks en raison de la pénurie de semi-conducteurs. En conséquence, les ventes de véhicules neufs aux particuliers diminuent au profit des véhicules d'occasion. Le financement s'oriente vers la LOA (location avec option d'achat) ou LLD (location longue durée).
- **Les contraintes réglementaires environnementales** sont perçues comme de plus en plus fortes (règlement CE 333/2014 qui incite fortement au développement des ventes de véhicules électriques).
- **L'évolution des besoins des clients**, jugés plus experts et plus exigeants car plus informés via internet.
- **L'évolution du parcours de vente**, en lien avec la digitalisation et l'atomisation du parcours client entre divers postes (accueil, présentation des produits, vente, mise en main...).



### VENTES DE VÉHICULES PARTICULIERS



Source : SDES - RSVERO

Face à ces évolutions, **les entreprises diversifient leurs pratiques de recrutement** en expérimentant une ouverture à des profils de vendeurs qui peuvent être issus d'autres secteurs professionnels afin de rechercher une complémentarité en termes d'approche clientèle et de technique de vente.

On assiste également à un **renouvellement de la population des vendeurs** avec des départs importants de salariés de plus de 45 ans et une part importante de jeunes salariés de moins de 26 ans parmi les recrutements. Ainsi, plus de la moitié des recrutements (52 %) de la période, sur les métiers de la vente VP, concernent des salariés de moins de 26 ans, et seulement 5 %, des salariés de 45 ans et plus. Dans le même temps, 66 % des départs ont concerné des personnes de 45 ans et plus.

Ce renouvellement s'opère d'autant mieux que les difficultés de recrutements sont relativement plus faibles sur ces métiers : 62 % des recrutements n'ont posé aucune difficulté (+ 19 points par rapport à la moyenne de la branche).

*Le secteur de la vente automobile est particulièrement touché par les problèmes d'approvisionnement.*



## LOCATION COURTE DURÉE



### IMPACT SUR LE SECTEUR : UNE BAISSÉ DE L'ACTIVITÉ MARQUÉE QUI A POUSSÉ À LA RÉORGANISATION

**Les impacts de la crise sanitaire sur l'activité ont été variables en fonction du type de clientèle.** Les agences en aéroport (et en gare) ont éprouvé bien plus de difficultés que les agences dans les villes, qui ont davantage fonctionné dès 2020 (clientèle BtoB de proximité, type petits artisans...).

La clientèle loisirs a, en effet, été la plus impactée, avec très peu de touristes étrangers. L'activité a également été marquée par la diminution de la clientèle affaires avec le développement du télétravail (concentration des locations en début de semaine, déplacements moindres mais parfois plus longs). Néanmoins, ces effets potentiels ne sont pas encore identifiés par tous les loueurs.

L'activité a fortement baissé lors du premier confinement en 2020, avec la fermeture d'un grand nombre d'agences, en aéroport et en gare, particulièrement. Une remontée progressive a eu lieu depuis, sans toutefois atteindre les mêmes niveaux qu'avant crise.

En conséquence, l'emploi a chuté de 10 % en 2020 par rapport à 2019 (Source : ACOS), notamment du fait du non-recours à certains contrats courts. La tendance est à la reprise en 2021, sans pour autant atteindre le niveau de 2019.

Les prestations proposées en agence ont peu évolué durant la crise. La digitalisation (dématérialisation de certaines activités comme la signature sur tablettes ou smartphone, la gestion administrative du dossier de location, ou encore la géolocalisation du véhicule) était un atout dans la période, mais des solutions existaient déjà auparavant pour les grandes enseignes et la crise n'a pas forcément conduit à des évolutions importantes. L'enquête qualitative montre que les agences situées dans de plus petites villes ne s'orientent pas forcément sur ce type de stratégie, mentionnant un public peu initié et peu enclin à utiliser le digital.

La crise semble au final avoir plutôt développé, auprès des acteurs, le sentiment d'un **besoin de présence humaine** et non l'orientation vers une activité massivement digitalisée. Le présentiel est jugé nécessaire pour conseiller et accompagner certaines typologies de clients, notamment à l'usage des véhicules, mais également pour réaliser des tâches très opérationnelles comme le **nettoyage des véhicules**.

La période est marquée par une diminution des logiques de marque low cost des entreprises nationales et internationales, peu tenables du fait de la baisse du tourisme étranger et de la raréfaction actuelle des véhicules qui nécessitent d'amortir les frais fixes.

Concernant les clients, les entreprises constatent une évolution de leurs pratiques/usages avec une augmentation des réservations de dernière minute. Cette tendance était encore plus marquée en 2020 du fait de la difficulté à se projeter dans le temps. Cette évolution génère un besoin de plus de **réactivité et de flexibilité** pour essayer de s'adapter aux demandes dans l'urgence.

**Les adaptations les plus importantes pour les entreprises de la location ont concerné les changements de plannings.** Les horaires d'ouverture des agences ont été adaptés, ou réduits, en fonction de l'activité et des restrictions sanitaires (périodes de couvre-feu par exemple).

Une présence minimale a été organisée. Des binômes ou des rotations de personnels en agence ont pu être mis en place pour favoriser une certaine équité (roulement entre chômage partiel et activité, sur la base du volontariat).

Les entreprises ont indiqué avoir mis en place relativement facilement les mesures sanitaires (visières, séparation comptoir, marquage au sol/sens de circulation, programme de propreté avec nettoyage renforcé des véhicules...). Des formations sur la qualité et sécurité ont pu être réalisées à partir des nouveaux protocoles et des rappels sont effectués dans le temps.

Les mesures de nettoyage augmentent la charge de travail pour la préparation du véhicule (10 minutes avant à 15 à 30 min à présent).



➔ La problématique de la baisse de clientèle, en lien avec la crise sanitaire, peut persister en fonction de potentielles futures nouvelles vagues épidémiques. **Les incertitudes autour de l'avenir sanitaire et géopolitique** peuvent jouer encore négativement sur les projets de mobilité des personnes (tourisme étranger, notamment).

➔ Au moment de l'enquête, la majorité des établissements anticipait des **difficultés pour recruter** dans les prochains mois. Le temps passé pour recruter est jugé en augmentation avec le sentiment d'un moindre vivier de personnels formés disponible.

En réaction, certains établissements misent sur l'alternance pour fidéliser, ou développent des stratégies de marque employeur et de qualité de vie au travail. D'autres essayent de réduire leur processus de recrutement pour augmenter la réactivité dans les réponses, diversifient les recrutements (ex : partenariat école de la deuxième chance) ou encore développent les opportunités de carrières possibles dans les grandes entreprises (parcours interne). Enfin, la politique salariale peut également être remise en question pour fidéliser davantage les salariés en poste.

➔ Les **problèmes d'approvisionnement de véhicules** (pénurie de semi-conducteurs) génèrent des priorisations de canaux de production et de distribution. Les loueurs n'ont plus forcément la possibilité de renouveler leur flotte (annulation de commandes) et certains sont contraints de maintenir une activité réduite du fait d'une flotte sous-dimensionnée.

Pour s'adapter, certains loueurs peuvent conserver leurs véhicules plus longtemps, remettant en cause le modèle économique établi. Face à cette situation, certains n'ont d'autre choix que de faire évoluer leurs prix, afin de répercuter la hausse du coût du véhicule neuf, ainsi que la hausse des frais de remise en état des véhicules vieillissants. Avant le début de la guerre en Ukraine, une amélioration de la situation était espérée pour le second semestre 2022.

➔ L'évolution vers les **motorisations électriques** représente un enjeu important pour les structures. Cette évolution nécessite une capacité à électrifier les parcs dans un délai contraint. L'équipement en bornes, en dehors d'impliquer des coûts financiers non négligeables, génère des contraintes techniques conséquentes selon les installations préexistantes et la localisation des parkings de location.

La gestion logistique d'une flotte composée de véhicules électriques est plus complexe du fait de la durée de recharge à prendre en compte ainsi que de l'impossibilité de disposer de chargement en série.

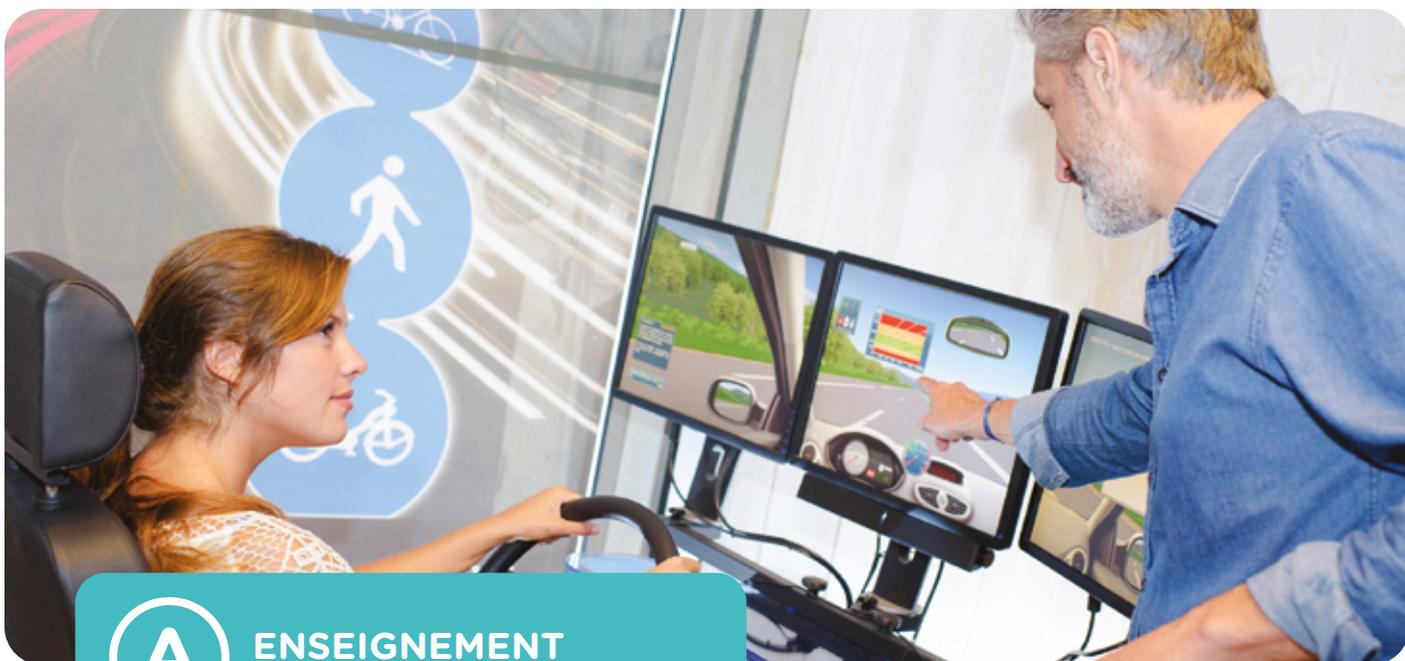
Par ailleurs, l'arrivée de l'électrique conduit à adapter aussi la communication auprès du client pour l'habituer à cette nouvelle technologie, répondre à ses questions et besoins de conseil, rappeler certains usages (ex : rendre le câble de recharge en fin de location...).

Le conseil à la mobilité se trouve ainsi renforcé avec la nécessité de bien connaître les offres dans leur diversité et d'intégrer la location dans une chaîne de mobilité plus globale. Le chargé de clientèle, expert du service, doit lever les freins psychologiques éventuels, lors de la mise en main du véhicule (ce qui pouvait déjà être en partie le cas, également, avec le développement de l'électronique dans les véhicules).



## LOCATION COURTE DURÉE





## A ENSEIGNEMENT DE LA CONDUITE

Le secteur de l'enseignement de la conduite, très dynamique sur la dernière décennie, montrait pour la première fois une inversion de tendance avec la baisse de l'emploi salarié sur les années 2016 – 2019 (-10 %). Cette diminution est à mettre en regard de l'augmentation de l'auto-entreprenariat dans le secteur, permise par l'assouplissement progressif de la réglementation pour exercer le métier d'enseignant de la conduite. Cet assouplissement, souhaité par les pouvoirs publics afin de favoriser la concurrence et in fine de réduire le prix du permis de conduire, oppose les acteurs traditionnels du secteur et les nouveaux entrants que sont des plateformes numériques (école de conduite en ligne, ou simples intermédiaires entre des candidats au permis et des enseignants indépendants). Toutefois, la hausse de la concurrence n'avait, avant la crise, pas remis en cause la position dominante des acteurs traditionnels du secteur.

### ▶ IMPACT SUR LE SECTEUR : UN CONTEXTE SANITAIRE ET CONCURRENTIEL QUI A ACCÉLÉRÉ LA DIGITALISATION DE L'ACTIVITÉ

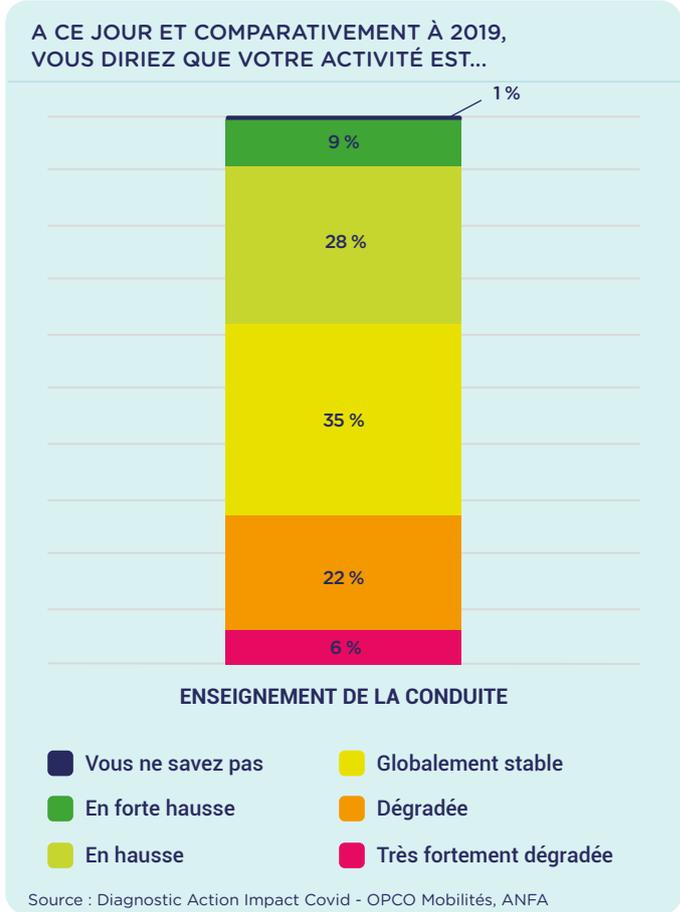
Lors des deux premiers confinements, l'activité a été arrêtée, et les salariés ont été placés en **activité partielle** (95 % des établissements y ont eu recours en 2020).

Les établissements ont mobilisé les **aides de l'État** : en 2020, 57 % ont demandé le report de charges et/ou d'impôts (contre 42 % pour l'ensemble de la branche), 66 % ont eu recours au fonds de solidarité (contre 25 %) et 57 % ont mobilisé le PGE (contre 43 %).

**Depuis le deuxième déconfinement, l'activité est très forte**, voire considérée comme trop importante. L'activité partielle n'a été mobilisée que par 10 % des établissements en 2021 et n'était plus du tout envisagée pour les mois suivants l'enquête. Les établissements font face à une demande très importante : ce secteur connaît un report de la consommation qui n'a pas pu avoir lieu pendant les phases de restrictions sanitaires fortes. Le permis de conduire étant un vecteur important d'insertion professionnelle, la demande n'a pas baissé ; elle a seulement été reportée et se cumule à la demande habituelle.

Au moment de l'enquête, en octobre 2021, la situation des établissements est hétérogène : 27 % déclarent une activité encore dégradée par rapport à la situation d'avant crise tandis que 37 % estiment que leur activité est en hausse (+ 21 points par rapport à l'ensemble de la branche).

Lorsque ce n'était pas déjà le cas, et pour pouvoir continuer une activité, notamment avec la longue période de fermeture des salles de code, les établissements ont développé une activité à distance. **Le secteur de l'enseignement de la conduite est celui qui s'est le plus adapté sur le plan digital**, contraint par des restrictions plus longues et par une concurrence numérique déjà



existante. Un quart des répondants à l'enquête ont indiqué avoir développé pendant la crise, l'apprentissage du code de la route, en ligne, le plus souvent en visioconférence.

Les échanges à distance se sont aussi développés avec l'utilisation des réseaux sociaux et avec une prise de rendez-vous à distance (par téléphone ou en ligne et non plus physiquement). 16 % des écoles de conduite avait déjà mis en place la prise de rendez-vous en ligne avant la crise et 9% des structures indiquent l'avoir développée durant la période.

En revanche, elles étaient beaucoup plus nombreuses à avoir déjà développé une communication web avant la crise (69 % des établissements), et ont été rejointes par 13% d'établissements supplémentaires pendant la période.

Conséquence de ces évolutions, il s'agit d'un des secteurs où les **besoins en compétences** ont été jugés les plus à renforcer et à développer au moment de la crise. 35 % des établissements indiquent que la crise a révélé ou amplifié certains besoins, principalement sur le numérique (77 %), la communication (45 %) et la Qualité, hygiène, sécurité, environnement (QHSE- 36 %).

Il a été nécessaire de faire connaître et respecter les règles sanitaires aux collaborateurs et aux apprenants et d'intégrer la désinfection des différents environnements de travail. Cela a engendré des dépenses supplémentaires du fait d'achats de produits de nettoyage et/ou de location de salles plus spacieuses, pour accueillir les élèves dans le respect des mesures barrières. En outre, les restrictions sanitaires ont été modifiées de nombreuses fois en fonction de la situation épidémique, créant de l'incompréhension auprès des clients. **Le besoin en communication et en accompagnement** a donc été renforcé. D'autant plus que le public a pu faire preuve d'agressivité, notamment au moment du premier déconfinement, en raison des délais importants pour pouvoir passer l'examen du permis.

*La crise sanitaire a permis d'accélérer la mise en place de la digitalisation au sein des entreprises qui y étaient sensibilisées ou y réfléchissaient auparavant.*

## ▶ UNE PROBLÉMATIQUE CENTRALE : LE RECRUTEMENT

Les écoles de conduite font face à une forte activité avec un problème de gestion de charge, liée à des **difficultés de recrutement**.

Le secteur témoigne **d'un dynamisme important**. Sur la période d'interrogation (mars 2020 – octobre 2021), les établissements du secteur ont recruté environ 4 000 enseignants de la conduite. Ce volume est équivalent au volume de recrutement de l'année 2019 alors que pour tous les autres métiers, les niveaux de recrutements ont fortement chuté sur la période.

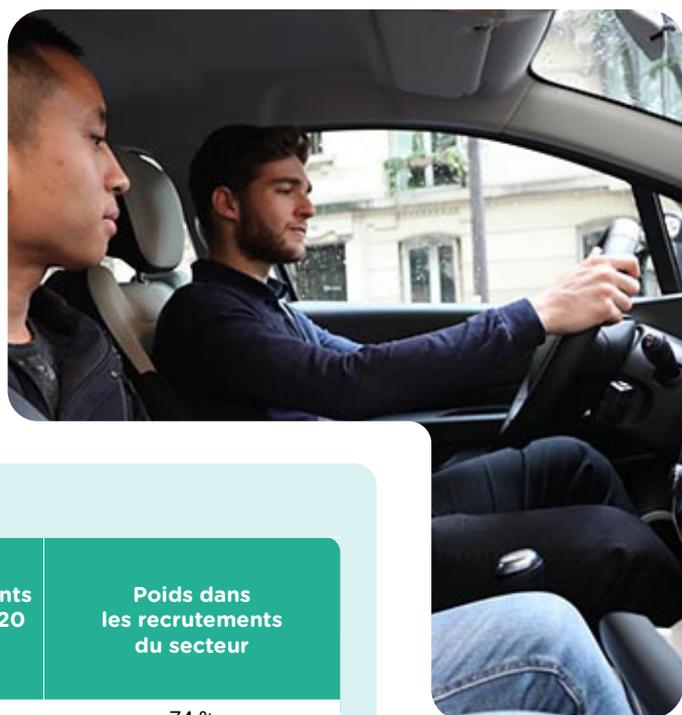
Ce dynamisme est pourtant freiné par des tensions importantes : 77 % des recrutements d'enseignants de la conduite ont été considérés comme difficiles (62 % avec des difficultés importantes). Il s'agit du métier considéré comme le plus difficile à recruter, avec 20 points de plus que pour la moyenne tous métiers confondus. Cette tension s'exprime aussi par un niveau sans précédent de recrutements non aboutis : le métier d'enseignant de la conduite arrive en première position avec plus de **1 800 postes non pourvus** sur la période (soit près de la moitié des recrutements effectivement réalisés).

Cette question est d'autant plus centrale que l'âge moyen des salariés du secteur est plus élevé que dans le reste de la branche (42,4 ans contre 39,6 ; Source : IRP auto 2020), entraînant des départs en fin de carrière plus importants. Les recrutements concernent d'ailleurs des salariés plus âgés que dans les autres secteurs : 30 % avaient 45 ans ou plus au moment de l'embauche, c'est deux fois plus que dans l'ensemble de la branche.

Ces projets de recrutement avaient commencé avant la crise sanitaire et se sont accentués en raison des retards pris lors des fermetures imposées par la pandémie. **Les acteurs rencontrés indiquent souhaiter créer des postes pérennes mais rencontrer des difficultés à le faire** du fait de la pénurie de candidats formés.

Ainsi, en octobre 2021, 37 % des établissements souhaitent augmenter leurs effectifs salariés dans les six prochains mois (+ 20 points par rapports à la moyenne branche) mais parmi eux, 94 % anticipaient des difficultés pour réaliser ces embauches.

Cette pénurie de candidats semble également concerner le métier de formateur d'enseignants de la conduite que les centres de formation de moniteurs (CFM) peinent à recruter.



### TOP 3

**DES MÉTIERS RECRUTÉS  
DANS LE SECTEUR  
DE L'ENSEIGNEMENT  
DE LA CONDUITE**

**Nombre de recrutements  
estimé entre mars 2020  
et octobre 2021**

**Poids dans  
les recrutements  
du secteur**

Moniteur d'auto-école	4 014	74 %
Métiers administratifs	1 200	22 %
Métiers de l'encadrement	124	2 %



## DISTRIBUTION DE CARBURANT



### IMPACT SUR LE SECTEUR : UNE DIMINUTION DE LA MOBILITÉ QUI A SIGNIFICATIVEMENT IMPACTÉ L'ACTIVITÉ

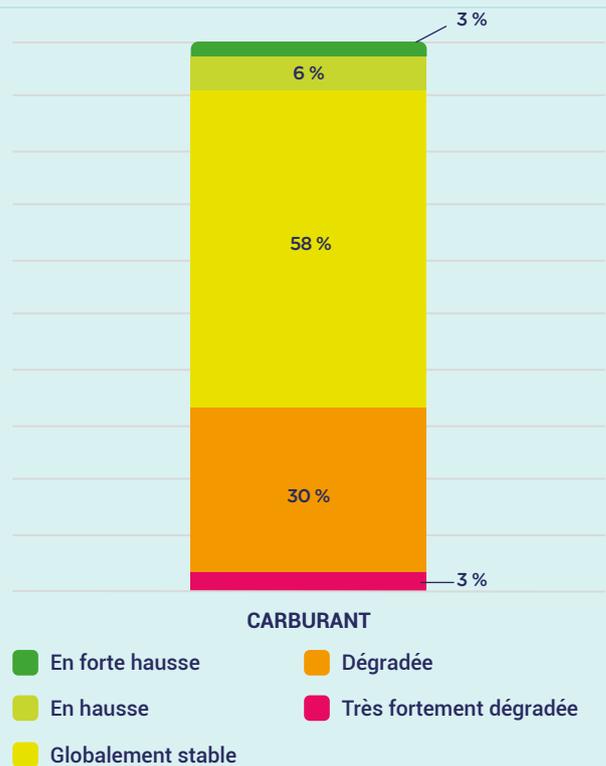
Sur les 42,6 millions de m<sup>3</sup> de ventes de carburants routiers en 2020, 36 millions de m<sup>3</sup> ont été vendus en stations-service. Cela représente un volume en baisse de 16,4 % par rapport à 2019. En 2021, la consommation de produits pétroliers est repartie à la hausse mais sans rattraper le niveau de 2019 (- 4,3 %. Source : GIPA d'après UFIP - Consommation française de produits pétroliers (VP / VUI / PL)).

L'impact de la situation sanitaire a été plus marqué pour les stations de maillage que pour les stations d'autoroute. Toutes devaient pouvoir fournir du carburant, notamment aux personnels soignants, amenés à se déplacer même pendant les confinements. Elles sont donc restées ouvertes malgré des flux clients très faibles. Au moment de l'enquête, en octobre 2021, un tiers des établissements du secteur déclarait une activité encore dégradée par rapport à 2019.

La situation épidémique n'a pas entraîné d'évolutions fortes dans les activités. En revanche, **les organisations ont été revues et 43 % des établissements ont adapté les horaires et les plannings de leurs salariés**. Les protocoles sanitaires ont été mis en place, ainsi que le renforcement de mesures d'hygiène pour respecter les recommandations sanitaires face à l'accueil du public.

L'emploi a été maintenu grâce à la mobilisation de l'activité partielle (77 % des établissements y ont eu recours). Certains recrutements de contrats courts qui étaient réalisés pour répondre aux pics d'activité (départs en vacances par exemple) n'ont en revanche pas eu lieu. Ainsi, sur l'année 2020, le volume d'emplois salariés a baissé de 5 % par rapport à l'année précédente et est resté stable sur 2021.

#### A CE JOUR ET COMPARATIVEMENT À 2019, VOUS DIRIEZ QUE VOTRE ACTIVITÉ EST...



Source : Diagnostic Action Impact Covid - OPCI Mobilités, ANFA



### ET DEMAIN ?

Le secteur fait état de difficultés de recrutement importantes sur les **métiers du service et de la restauration en raison de la rareté des profils disponibles**. D'autre part, la gestion de la relation se trouve renforcée du fait de l'agressivité ou des tensions qui peuvent se développer.

Enfin, les salariés des stations qui abritent une ou plusieurs bornes de recharge électriques font face aux questionnements des utilisateurs et doivent pouvoir orienter les clients, quand bien même ce n'est pas toujours l'établissement qui possède en propre cette infrastructure.

**A plus long terme, c'est le modèle même de la station-service qui pourrait être remis en cause par la diversification des sources d'énergie.** Avec la montée du véhicule électrique, et la recharge possible à domicile, la fréquentation des stations pour l'achat d'énergie pourrait diminuer.



## STATIONNEMENT

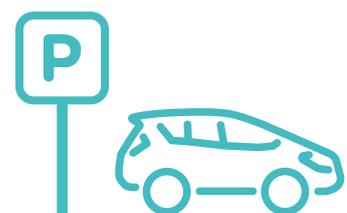


### IMPACT SUR LE SECTEUR : UNE DIMINUTION DURABLE DE LA DEMANDE

Lors du 1<sup>er</sup> confinement, les établissements ont maintenu les activités de nettoyage, de maintenance et de sécurité via une présence minimale. Puis, avec la levée des restrictions, le **retour des clients a été progressif, sans toutefois retrouver le niveau de fréquentation d'avant crise**. La diminution des déplacements, le recours au télétravail mais aussi la baisse du tourisme étranger (et donc la fréquentation des aéroports), des événements sportifs et culturels, ont eu un réel impact sur la fréquentation des parcs de stationnement. Et ce d'autant que ces phénomènes ont perduré au fil des vagues épidémiques.

En conséquence, l'emploi a baissé de 13 % sur l'année 2020 et se stabilise sur 2021.

Comme dans les autres secteurs de la branche, les établissements ont adapté les horaires et planning de leurs salariés. Ils ont également mis en place des mesures barrières, par exemple en adaptant les services pour limiter l'accueil physique des clients. Ainsi, **la situation épidémique a pu contribuer à accélérer la dématérialisation des abonnements ou du paiement dans certains établissements, même si le secteur était déjà largement engagé dans la digitalisation**.



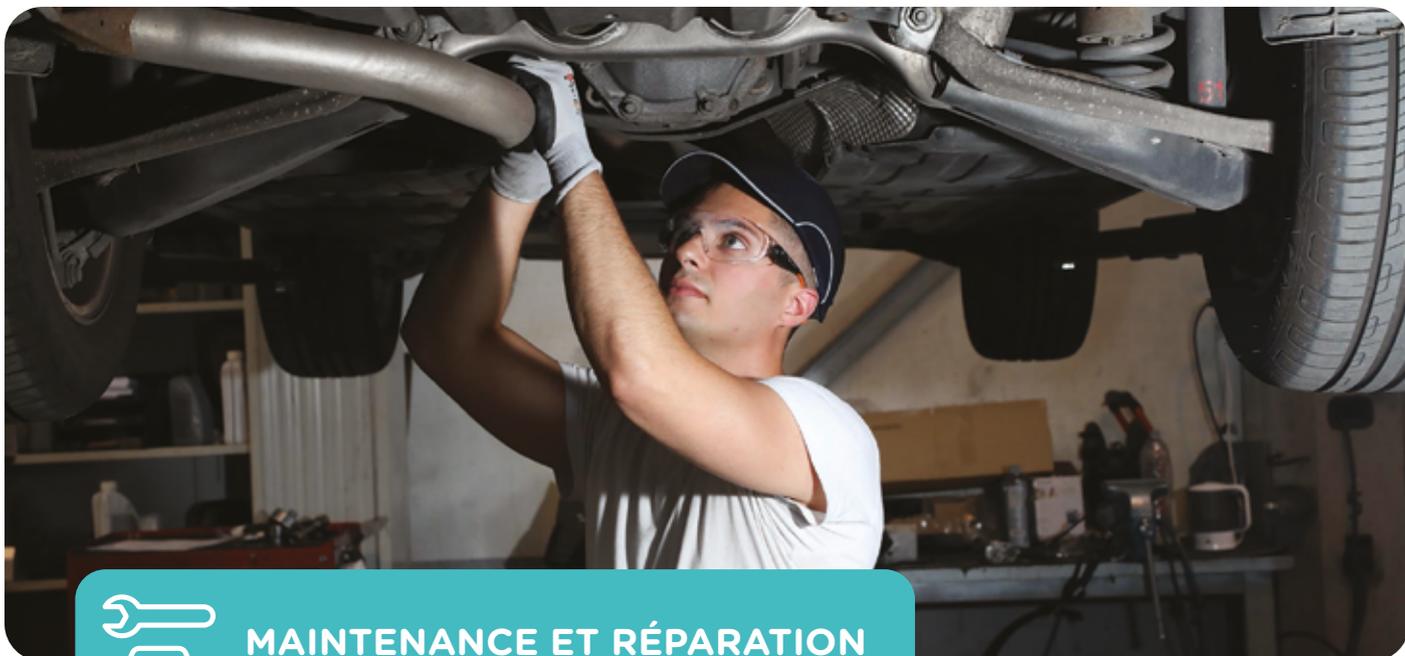
### ET DEMAIN ?

Les établissements interrogés faisaient preuve d'optimisme au moment de l'enquête (fin 2021) et projetaient de stabiliser voire d'augmenter leurs effectifs salariés dans les mois à venir.

Toutefois, à plus long terme, le secteur questionne l'usage de la voiture individuelle, surtout en zone urbaine. Les établissements cherchent donc à s'adapter et à **développer les services de leurs parcs** (installation de bornes électriques, services de conciergerie, stockage, colis, etc.). Une réflexion est également engagée sur **l'interconnexion des données de mobilité** qui nécessiterait des coopérations plus intenses avec les collectivités et les prestataires de services numériques.

Enfin, le développement des bornes de recharge électrique en parc souterrain entraîne le besoin de **renforcer la sécurité et d'assurer la maintenance électrique** de ces installations.





## MAINTENANCE ET RÉPARATION DE VÉHICULES PARTICULIERS

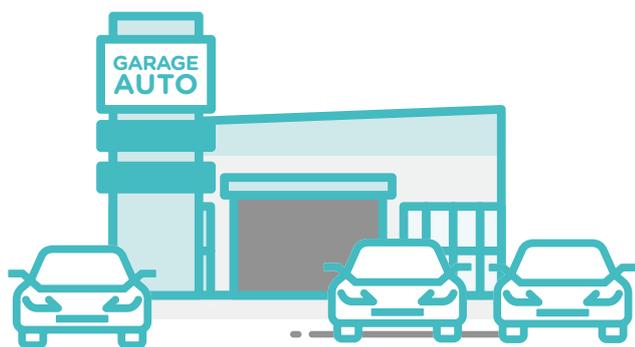
### IMPACT SUR LE SECTEUR : UNE ACTIVITÉ MAINTENUE MALGRÉ LA BAISSÉ DE LA MOBILITÉ

Rapidement identifiés comme « essentiels », les ateliers de maintenance et de réparation ont été autorisés à rester ouverts, y compris pendant les confinements. Toutefois, l'activité a été ralentie par la baisse de fréquentation des clients. Ainsi, 82 % des établissements du secteur ont eu recours à l'activité partielle, faute de trafic suffisant en atelier. Le déconfinement a permis un rattrapage de l'activité mais la baisse de mobilité générale a pu entraîner un décalage dans le temps de certains pas d'entretiens périodiques du fait d'un kilométrage moindre sur la période.

*En 2021, l'activité retrouve presque son niveau d'avant crise.*

Ainsi, selon le GIPA, le chiffre d'affaires des ateliers en 2021 est supérieur de 12,8 % par rapport à 2020 et très légèrement inférieur à celui de 2019 (- 0,5 %). Toutefois, la reprise a plutôt bénéficié aux indépendants dont le chiffre d'affaires a progressé de 0,8 % par rapport à 2019, qu'aux réseaux constructeurs (- 2,5 %).

En termes d'emploi, la réparation automobile (y compris commerce de détail d'équipements auto), n'a pas connu de baisse en 2020, **le nombre de salariés a même progressé de 0,6 % par rapport à 2019**. Cette tendance à la hausse s'accroît encore sur 2021, d'après les premières données disponibles.



#### ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES ATELIER MENSUEL



La reprise du secteur est freinée par les **problèmes d'approvisionnement de pièces** : sur le 4<sup>ème</sup> trimestre 2021, plus de la moitié des réparateurs déclarent y être confrontés (source : GIPA, Aftermarket Pulse).

La production de pièces a été fortement réduite au moment des pics de l'épidémie, en 2020, notamment en Asie. Si les distributeurs stockistes ont pu dans un premier temps pallier ces retards de production grâce à leur stock, les manques se font sentir aujourd'hui. En effet, les équipementiers peinent à rattraper le retard de production en raison de difficultés d'approvisionnement de matières premières et fournissent en priorité la première monte, c'est-à-dire les usines de production de véhicules neufs.

Cette raréfaction entraîne une augmentation du prix des pièces, difficilement absorbable par les établissements de maintenance. Le développement de la filière de pièces de réemploi pourrait constituer une alternative.



## ▶ ET DEMAIN ?

Le secteur de l'entretien réparation est responsable de près de 13 000 recrutements sur la période interrogée (mars 2020 – octobre 2021) mais déplore également plus de 2 000 recrutements non aboutis. En outre, 57 % des embauches ont été jugées difficiles. **La problématique du recrutement est centrale** pour l'activité des professionnels. Ces derniers ont maintenu un fort recours à l'alternance, puisque 17 % des établissements ont mobilisé le dispositif 1 jeune 1 solution en 2020 et également 17 % en 2021.

D'autre part, ce secteur est également pleinement concerné par **l'évolution des motorisations** dans le parc circulant. Les réseaux constructeurs d'abord, puis les enseignes multimarques et les indépendants dans un second temps, auront à entretenir et réparer les véhicules électriques vendus aujourd'hui. Les besoins en compétences techniques se développent en ce sens, ainsi que le besoin en habilitations électriques indispensables pour intervenir sur ou autour des véhicules électriques.



*Plus d'un tiers des embauches de la période ont concerné un contrat d'apprentissage ou un contrat de professionnalisation et 43 %, une personne de moins de 26 ans.*





## CARROSSERIE

La forte baisse de la mobilité enregistrée en 2020 a mécaniquement entraîné une chute du nombre d'accidents (- 20 % par rapport à l'année précédente ; Source : ONISR - Données relatives aux accidents corporels enregistrés par les forces de l'ordre - France métropolitaine). L'accidentologie est repartie à la hausse en 2021, mais reste légèrement inférieure à celle de 2019 (-4 % ; données mensuelles, non définitives).

En octobre 2021, un tiers des établissements de carrosserie interrogés déclaraient une activité encore dégradée.

*La problématique centrale sur ces métiers est celle du recrutement.*

Sur la période, plus de 2 800 embauches de carrossiers, peintres et carrossiers-peintres ont été réalisées. Parmi ces recrutements, 23 % ont fait l'objet d'un contrat d'apprentissage. L'alternance est privilégiée dans ce domaine où l'expérience est recherchée et où les difficultés de recrutements sont très élevées (deux tiers des recrutements). Dans le même temps, près de 1 200 recrutements n'ont pas abouti. Ces besoins sont renforcés par le besoin de renouvellement de ces populations : 17 % des départs sont dus à des départs en retraite (contre 9 % pour l'ensemble de la branche). La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences est donc d'autant plus importante afin d'anticiper les départs et de transmettre les compétences des seniors vers les jeunes recrues.

Une autre difficulté du secteur réside dans **l'approvisionnement de pièces**. Selon le GIPA, 72 % des carrossiers connaissaient des problèmes d'approvisionnement au dernier trimestre 2021, pour les mêmes raisons que le secteur de la maintenance. La peinture est particulièrement touchée par les pénuries.





## COMMERCE ET RÉPARATION DE VÉHICULES INDUSTRIELS

Le secteur du véhicule industriel a pu **rester ouvert** pendant la période des confinements afin de maintenir et réparer le parc des transporteurs de marchandises, pour qui l'activité a vite repris (l'impact a été plus important pour le transport de personnes et par conséquent sur le marché de l'après-vente bus et car).

De ce fait, le secteur a un peu moins mobilisé l'activité partielle en 2020 (75 % des établissements contre 81 % dans l'ensemble de la branche). De manière plus globale, **les établissements ont eu peu recours aux aides gouvernementales**. Seuls 2 % des établissements ont fait appel au fonds de solidarité par exemple et 24 % au PGE contre 43 % pour la moyenne branche.

En octobre 2021, 57 % des établissements considéraient leur activité comparable à celle de 2019 (24 % dégradée, 18 % en hausse). Les prévisions étaient optimistes : un quart des établissements projetaient d'augmenter leurs effectifs salariés (pour seulement 1 % à penser les réduire). En revanche, là aussi, les établissements anticipaient de fortes difficultés de recrutement.

Sur la période étudiée, mars 2020 – octobre 2021, le secteur a réalisé plus de 2 400 embauches dont 83 % en CDI (contre 67 % pour l'ensemble branche) et 7 % en alternance (contre 19 %). Le recrutement de jeunes qui s'insèrent pour la première fois est proportionnellement plus faible que dans le reste de la branche, puisqu'il ne concerne que 5 % des embauches (contre 13 % en moyenne et jusqu'à 19 % dans la maintenance et réparation VP).

Ce secteur, qui a traditionnellement recours à l'alternance, a connu un léger repli des effectifs en formation en alternance à la rentrée 2020 (- 3,6 %), qui peut s'expliquer, entre autres, par l'absence des salons d'orientations en 2020, cruciaux pour attirer des jeunes dans cette filière méconnue.

Alors que le secteur connaît des difficultés de recrutement structurelles, les données de la période étudiée montrent une situation relativement positive puisque seule une embauche sur cinq a entraîné des difficultés importantes (contre 34 % pour la moyenne branche).

Le véhicule industriel est lui aussi soumis à la transition écologique, avec des objectifs de réduction des émissions de CO<sub>2</sub> (réduction de 55 % à 2030 par rapport à 1990), l'interdiction de vente de véhicules neufs « à énergie fossile » en 2040, et les restrictions de circulation dans les ZFE. Face à ces mutations, les clients du secteur font preuve d'un relatif attentisme vis-à-vis de la structuration de l'offre des constructeurs (véhicules électriques, hydrogènes). Les immatriculations de véhicules électriques progressent moins vite que pour les véhicules particuliers et ne concernent que 100 véhicules industriels en 2021.

**Enfin, les pénuries de pièces et de semi-conducteurs, véritable frein à la reprise, touchent également le secteur** et entraînent une pression sur les véhicules d'occasion qui se raréfient.





## COMMERCE ET RÉPARATION DE MOTOCYCLES

Les établissements du secteur ont pu rester ouverts lors des confinements mais les showrooms ont été désertés lors du premier confinement, en mars 2020. En revanche, **la reprise a été très importante** : en témoignent les immatriculations qui n'ont que très peu baissé sur l'année (- 3 % pour le motorcycle et même + 9 % pour le cyclomoteur par rapport à 2019) et qui seraient en hausse en 2021.

L'usage du deux-roues en zone urbaine a été boosté par la défiance envers les transports en commun pendant l'épidémie.

Ainsi, si 31 % des établissements déclarent, en octobre 2021, une activité dégradée par rapport à 2019, 27 % estiment qu'elle est en hausse (+ 12 points par rapport à la moyenne branche).

**L'emploi a même progressé de 8 % en 2020** (Source : ACOSS) **et continue à augmenter en 2021.**

Le secteur a procédé à 2 000 recrutements sur la période, dont 61 % concernaient des personnes de moins de 26 ans et 39 % des contrats en alternance. Le recours à l'alternance a en effet été particulièrement fort dans le secteur puisque respectivement 31 et 27 % des établissements ont mobilisé le dispositif 1 jeune 1 solution en 2020 et 2021.

Les difficultés de recrutement sont un peu moins importantes pour ce secteur : 59 % des embauches n'ont posé aucune difficulté.



## COMMERCE ET RÉPARATION DE CYCLES

Le marché du secteur du cycle a, lui aussi, marqué un temps d'arrêt pendant le premier confinement. Mais il a ensuite connu une **reprise exceptionnelle**, bénéficiant du report des transports en commun (distanciation physique) et du soutien des mesures publiques. Trois axes ont été mobilisés pour inciter à l'usage du vélo : la création de « coronapistes » (pistes cyclables aménagées provisoirement au moment du déconfinement), le dispositif « Remise en selle » pour l'apprentissage ou la réassurance de la conduite de cycle en ville et enfin un chèque réparation utilisable chez les professionnels (Coup de pouce vélo) afin de remettre à la route le parc vélo peu entretenu. Cette dernière mesure a été particulièrement sollicitée, poussant le gouvernement à prolonger le dispositif. 1,9 million de réparations ont ainsi été effectuées, entraînant une **hausse significative de l'activité des réparateurs**. Les ventes de vélo ont également progressé (+ 1,7 % en 2020), essentiellement soutenues par les vélos à assistance électriques.

Plus structurellement, le cycle a été intégré à la Loi d'Orientation des Mobilités afin de multiplier par trois l'usage du vélo pour atteindre 9 % des déplacements en 2024. Une part importante des coronapistes a d'ailleurs été pérennisée et une prime à la conversion pour l'acquisition d'un vélo à assistance électrique a été mise en place en 2021.

**Cette progression s'est répercutée sur l'emploi** (+ 25 % entre 2019 et 2020 ; en hausse également en 2021 ; Source IRP Auto) et sur les formations du secteur (progression du nombre d'organismes de formation habilités sur les titres à finalité professionnelle de branches Mécanicien Cycles et/ou Conseiller Technique Cycles qui atteint désormais 14 sites et du nombre d'inscrits qui est passé de 162 personnes formées en 2020 à 402 en 2021).



Le diagnostic de l'impact du Covid-19 sur la branche des services de l'automobile a permis de mettre en lumière plusieurs résultats importants.

- **Le volume d'emploi salarié a été préservé pendant la crise sanitaire**, notamment grâce aux aides gouvernementales. Les flux (recrutements et départs) ont d'ailleurs été beaucoup moins importants qu'habituellement.
- En revanche, **le volume d'activité a été impacté** par le contexte sanitaire, particulièrement lors des différents confinements, et il restait encore dégradé pour une partie de la branche, au moment des enquêtes (fin 2021).

- **Trois principaux freins** à une reprise forte sévissaient au moment de l'enquête : **la baisse de la mobilité** qui perdurait en raison de certaines restrictions, **la pénurie de semi-conducteurs** aux conséquences lourdes pour la vente de véhicules et enfin **les difficultés de recrutements**.
- Malgré ces difficultés, des **signaux positifs** laissaient espérer une année 2022 dynamique. Cependant le contexte de la guerre en Ukraine est venu remettre en cause cette perspective.
- **Les grandes évolutions structurelles** déjà en cours avant l'épidémie de Covid-19 se poursuivent (la digitalisation) ou s'accroissent (l'écomobilité). **L'avènement du véhicule électrique est la mutation centrale** des secteurs de notre branche, qui rencontrent encore des difficultés à organiser opérationnellement les changements nécessaires à la prise en compte de ce nouveau paradigme.



CONCLUSION



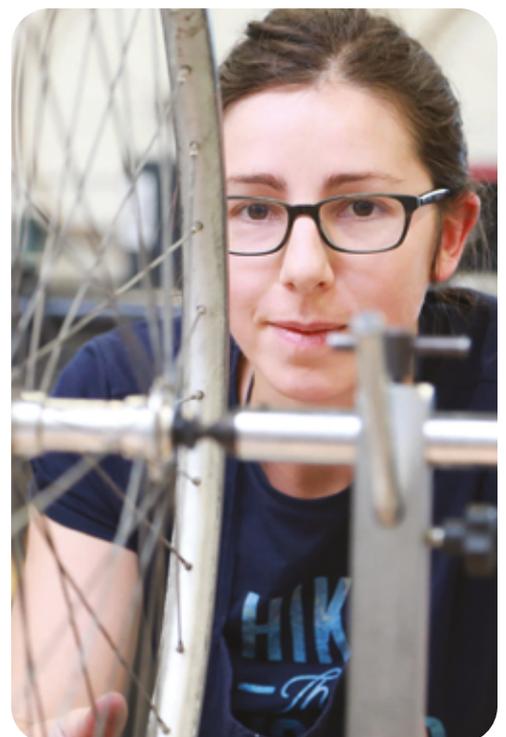
## MÉTHODOLOGIE

### ÉTUDE QUANTITATIVE

Questionnaire en ligne et par téléphone adressé à l'ensemble de la branche en octobre 2021. 2 914 établissements y ont répondu. *Étude menée en collaboration avec TMO.*

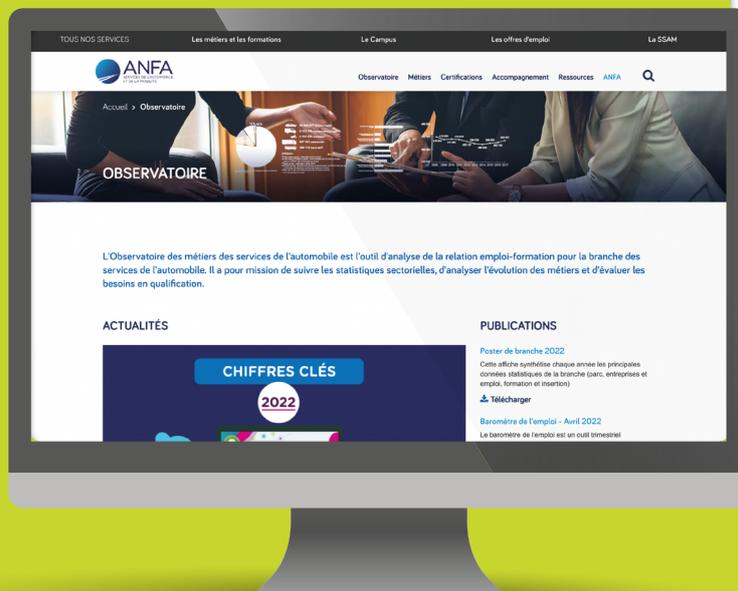
### ÉTUDE QUALITATIVE

Entretiens semi-directifs auprès des personnes en poste dans 5 secteurs spécifiques (la vente automobile, l'enseignement de la conduite, la location courte durée, le stationnement et le commerce de détail de carburant). 61 personnes interrogées dans 45 structures différentes. *Étude menée en collaboration avec AITIK.*



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

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



## ET RETROUVEZ TOUS LES AUTOFOCUS EN VIDÉO



## 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](mailto:observatoire@anfa-auto.fr) • [www.anfa-auto.fr](http://www.anfa-auto.fr)

**Directrice de la publication :** Dominique Faivre-Pierret

**Directrice de rédaction :** Valérie Chiron

**Rédaction :** Marie-Sophie Girardin

**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](http://www.opcomobilites.fr)

