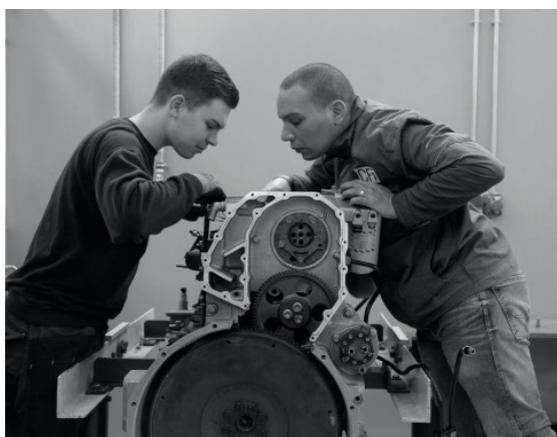


# RAPPORT

A N N U E L



# 2018



# ÉDITORIAL



Virginie de  
PIERREPONT  
Présidente



Bertrand MAZEAU  
Premier  
Vice-Président

Dernière année avant la réforme du 5 septembre 2018 sur la liberté de choisir son avenir professionnel, 2018 aura été le point culminant de la mise en œuvre de la réforme de 2014. L'ANFA aura géré plus de 300 millions d'euros en 2018, soit plus de 6 % par rapport à l'exercice 2017. Il est à noter, particulièrement, le niveau des versements volontaires (près de 54 millions) et de la Taxe d'Apprentissage (+ de 55 millions), des montants jamais atteints et qui témoignent de la relation de confiance établie entre l'ANFA et les entreprises de la Branche, s'agissant de contributions volontairement confiées en gestion à l'ANFA.

2018 aura également été l'année de la mise en exploitation du Campus des services de l'automobile et de la mobilité de Guyancourt. Véritable lieu de réflexion, d'expérimentation et de démonstration des nouveaux usages et des innovations, le Campus des services de l'automobile et de la mobilité se donne pour objectif de former aujourd'hui des jeunes, grâce aux trois CFA présents, et des salariés, grâce au GNFA, aux enjeux de demain. Le Campus des services de l'automobile et de la mobilité de Guyancourt est la vitrine par excellence de promotion de nos métiers, résolument tournés vers l'avenir.

Enfin, l'année 2018 a été l'année de préparation à la transformation de l'écosystème de la formation professionnelle dans les services automobiles avec la création de l'OPCO Mobilités. Ce nouvel organisme fédérateur des différents métiers de la Mobilité est issu de la volonté partagée des branches des services de l'automobile, des transports, et de la RATP de déployer leurs missions dans une logique interbranches commune, souhaitée par la loi du 5 septembre 2018, en s'inscrivant pleinement dans les enjeux des transitions numériques énergétiques et écologiques. Une nouvelle fois, la branche des services de l'automobile a démontré sa capacité d'adaptation et d'innovation. Une nouvelle étape est franchie, désormais la Branche s'appuiera sur l'ANFA et l'OPCO Mobilités pour animer sa politique de formation auprès des entreprises et des salariés.

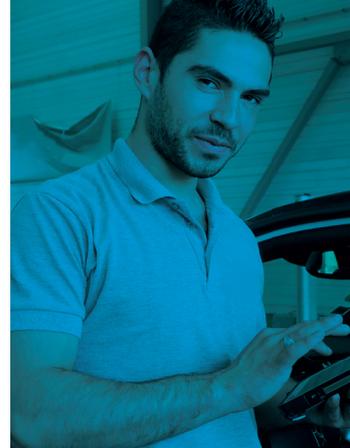
Virginie de PIERREPONT  
Présidente

Bertrand MAZEAU  
Premier Vice-Président

# SOMMAIRE

<b>DE LA FORMATION INITIALE À LA FORMATION CONTINUE, LA MISE EN ŒUVRE D'UNE POLITIQUE GLOBALE</b>	<b>p. 4</b>
Mandats et organisation de l'ANFA pour mettre en œuvre, développer et harmoniser les dispositifs de formation	p. 4
Actualiser les qualifications du Répertoire national des qualifications des services de l'automobile (RNQSA)	p. 6
Mener des partenariats, de l'échelon européen à l'échelon régional	p. 7
<b>FOCUS SUR LA GPEC DE BRANCHE</b>	<b>p. 8</b>
<b>FOCUS SUR L'OBSERVATOIRE DE L'ANFA</b>	<b>p. 9</b>
<b>GÉRER LES FONDS ET FINANCER LES ACTIONS DE FORMATION</b>	<b>p. 10</b>
Gérer les ressources	p. 10
Soutenir les établissements de formation initiale	p. 12
Financer des démarches certifiantes	p. 12
Financer des actions de formation	p. 14
<b>RENOUVELER LA POPULATION ACTIVE ET ACCOMPAGNER L'OFFRE DE FORMATION INITIALE</b>	<b>p. 16</b>
Promouvoir les métiers et les formations	p. 16
Structurer et mettre en œuvre l'offre de certification	p. 18
Accompagner les opérateurs de formation	p. 21
<b>DÉVELOPPER ET ADAPTER LES COMPÉTENCES DE LA POPULATION ACTIVE DE LA BRANCHE</b>	<b>p. 24</b>
Promouvoir les dispositifs de formation continue	p. 24
Développer les dispositifs de formation continue	p. 26
Évaluer les dispositifs de formation continue	p. 27
<b>FOCUS SUR L'ACTION DE PROXIMITÉ</b>	<b>p. 28</b>

# DE LA FORMATION INITIALE À LA FORMATION CONTINUE, LA MISE EN ŒUVRE D'UNE POLITIQUE GLOBALE



## MANDATS ET ORGANISATION DE L'ANFA POUR METTRE EN ŒUVRE, DÉVELOPPER ET HARMONISER LES DISPOSITIFS DE FORMATION

### L'ANFA, ASSOCIATION MANDATÉE PAR L'ÉTAT ET LES PARTENAIRES SOCIAUX DE LA BRANCHE

Les partenaires sociaux de la branche donnent mandat à l'ANFA pour mettre en œuvre et décliner, sous leur contrôle, la politique de formation de la branche centrée sur le renouvellement de la population active et l'adaptation permanente des compétences des salariés. Inscrites dans la convention collective, les missions de l'ANFA sont les suivantes :

- Mettre en œuvre la politique nationale de formation de la branche.
- Développer et harmoniser les dispositifs de formation professionnelle, initiale et continue, tant au niveau national qu'au niveau régional.
- Mettre en œuvre le développement de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC).

Association loi 1901 et fonds d'assurance formation, l'ANFA est également agréée par l'Etat en tant qu'OPCA et OCTA.

Conformément à la législation en vigueur durant l'année 2018, l'ANFA est ainsi chargée de :

- Gérer les fonds de la formation continue, au titre de la convention d'objectifs et de moyens (Ministère

du Travail) renouvelée en 2015, dans le cadre de l'avenant n°2 à cette convention pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2018.

- Collecter la taxe d'apprentissage, l'affecter, et prendre part au développement qualitatif de l'apprentissage, conformément à l'habilitation à collecter cette taxe délivrée par le Ministère du travail via l'arrêté ministériel du 23 novembre 2015.

Un partenariat avec le Ministère de l'Education nationale et le Ministère de l'Enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation est également poursuivi dans le cadre d'une convention de coopération, signée le 11 octobre 2016.

Enfin, l'ANFA perçoit et gère une ressource de nature fiscale, au titre de l'article 1609 du Code général des impôts, dédiée aux formations techniques.

### L'ORGANISATION

Les instances de gouvernance de l'ANFA sont de nature paritaire. Ainsi, siègent au conseil de gestion et dans les sections paritaires les organisations représentatives de salariés et d'employeurs. 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 2018, 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'Artisanat 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 2018.

Il convient de souligner que, suite à l'arrêté ministériel du 27 décembre 2017 fixant la liste des organisations professionnelles d'employeurs reconnues représentatives dans la convention collective nationale des Services de l'automobile, et en application de l'accord adopté par la Commission Paritaire nationale le 24 mai 2018, le conseil de gestion a procédé à l'actualisation de ses statuts lors de sa séance du 27 juin.

Le nombre des organisations patronales représentées au conseil est à présent de trois, l'Alliance des Services aux Véhicules regroupant le Syndicat des Professionnels du Pneu, le SNCTA et l'UNIDEC.

Un nouveau conseil, ramené de 40 à 30 administrateurs, a ainsi été constitué à l'occasion de la réunion du 26 septembre, pour un mandat de quatre ans rétroactif à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, consécutivement à l'application de l'accord national paritaire du 24 mai 2018 mentionné plus haut.

Par ailleurs, sur proposition de la direction de l'ANFA, les membres du conseil se sont prononcés sur les points suivants :

- L'approbation des comptes de l'année 2017 (séance du 27 juin).

## ■ Les sections paritaires financières (SPF)

Composées de représentants désignés par les organisations siégeant au conseil, les SPF se sont réunies à trois reprises durant l'année 2018 (mars, juin et décembre).

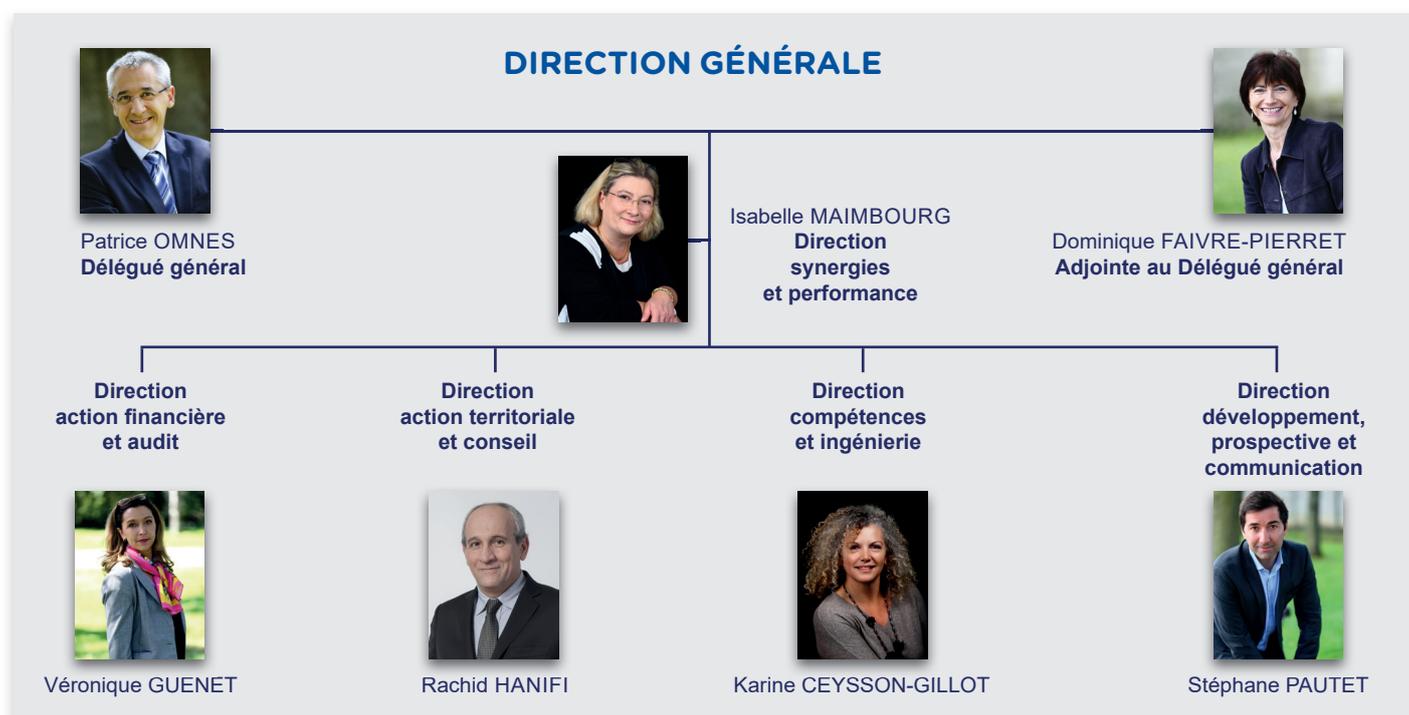
Les SPF déclinent de façon opérationnelle et financière les décisions du conseil de gestion. Organisées en fonction de la nature des contributions gérées et des tailles d'entreprises, les SPF proposent au conseil de gestion les conditions de prise en charge des différents régimes.

- L'augmentation du capital de la SCI des Services de l'automobile et de la mobilité (séance du 26 septembre).
- L'approbation du transfert du siège social de l'ANFA à Meudon à compter du mois de décembre 2018 (séance du 26 septembre).
- L'approbation du principe de mise en œuvre de la fongibilité asymétrique descendante, du régime de la SPF 5C (Formation continue des entreprises de 50 à moins de 300 salariés) vers les régimes de la SPF 5A et B (Formation continue des entreprises de moins de 50 salariés) (séance du 20 décembre).
- La modification du protocole d'utilisation de la taxe fiscale afin de favoriser les actions d'information et d'appui concourant au développement des formations (Axe 1 : Formation professionnelle initiale) (séance du 20 décembre).
- La modification des règles de certification pour les CQP, consécutivement à la réforme du 5 septembre 2018 (séance du 20 décembre).
- L'adoption d'un budget provisoire pour l'exercice 2019 (séance du 20 décembre).

C'est ainsi que, à l'occasion de la réunion du 14 décembre, les membres des SPF ont déterminé les propositions de conditions de prise en charge applicables en 2019 aux régimes financiers définis par la loi du 5 septembre 2018, propositions approuvées par le conseil de gestion.

## LES ÉQUIPES

Pour mettre en œuvre ses missions, l'ANFA est mobilisée autour de cinq directions :



# ACTUALISER LES 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 CQP à partir de la feuille de route des partenaires sociaux.

En 2018, 13 GTP ont été réunis dans les domaines suivants : Contrôle technique, Dépannage-remorquage, Ecoles de conduite, Vente et maintenance cycles et motocycles, Véhicules utilitaires et industriels, Services multimarques de l'après-vente automobile (entretien et réparation des automobiles), Préparation-rénovation des véhicules, Parcs de stationnement, Carrosserie-peinture, Véhicules anciens et historiques (entretien et réparation des automobiles, Carrosserie-peinture), Qualifications transversales et génériques, Vente de pièces de rechange et accessoires.

En 2018, plusieurs **fiches de qualification** ont fait l'objet de travaux de réflexion, ont été modifiées ou créées :

## ■ Mise à jour de :

- trois fiches de qualification du domaine d'activité Contrôle technique :
  - « Contrôleur technique des véhicules »
  - « Contrôleur technique confirmé des véhicules »
  - « Chef de centre contrôle technique des véhicules »
- une fiche de qualification du domaine d'activité de la vente automobile
  - « Vendeur »
- une fiche de qualification du domaine d'activité de la vente PRA
  - « Conseiller de vente confirmé PRA »
- une fiche de qualification du domaine d'activité des écoles de conduite :
  - « Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite »

## ■ Création de :

- une fiche de qualification du domaine d'activité des écoles de conduite
  - « Formateur aux Métiers de l'Enseignement de la Conduite et de la Sécurité Routière »
- deux fiches de qualification du domaine d'activité véhicules anciens et historiques :

- « Mécanicien réparateur de véhicules anciens et historiques »

- « Carrossier tôlier formeur véhicules anciens et historiques »

- une filière du domaine d'activité entretien et réparation des automobiles, spécialité services multimarques de l'après-vente automobile, et de quatre fiches de qualification :

- « Directeur de site des services multimarques de l'après-vente automobile »

- « Chef de centre des services multimarques de l'après-vente automobile »

- « Vendeur-conseil magasin confirmé des services multimarques de l'après-vente automobile »

- « Vendeur-conseil magasin des services multimarques de l'après-vente automobile »

## ■ Et réflexion sur le contenu de trois fiches de qualification :

- « Mécanicien des services multimarques de l'après-vente automobile »
- « Chef d'atelier adjoint au chef d'atelier des services multimarques de l'après-vente automobile »
- « Technicien des services multimarques de l'après-vente automobile »



# MENER DES PARTENARIATS, DE L'ÉCHELON EUROPÉEN À L'ÉCHELON RÉGIONAL

## LE PROJET « GOOD PRACTICE ON THE MOVE »

L'ANFA est partenaire du projet « Good Practice on the Move » rassemblant une dizaine d'acteurs (organismes de branches, établissements de formation professionnelle et universités des sciences appliquées) de sept pays européens. Ce partenariat stratégique est financé dans le cadre du programme Erasmus+ et vise l'échange de bonnes pratiques relatif à la transmission

de compétences dans le secteur des services de l'automobile marqué par la digitalisation et des nouvelles technologies. Le projet, lancé en 2018 pour une durée de deux ans, permet aux partenaires de croiser leurs regards concernant les nouvelles compétences métier à transmettre et l'utilisation de nouveaux outils dans l'enseignement et la formation.

## LA MISE EN ŒUVRE DE PARTENARIATS À L'ÉCHELON RÉGIONAL

**Chargées de décliner la politique de branche, les délégations régionales travaillent en concertation avec les principaux acteurs territoriaux, sur les sujets de formation initiale et continue : Conseils régionaux, DIRECCTE, rectorats, organismes consulaires, Pôle emploi, CARIF-OREF, missions locales, réseaux d'information et d'orientation.**

En 2018, les délégations régionales de l'ANFA ont ainsi été amenées à :

### ■ **Négocier, mettre en place et animer des actions au plan régional. Quelques illustrations :**

- Participation aux travaux du futur Contrat sectoriel d'objectif pour la région Hauts-de-France dans le domaine de l'automobile et de la mobilité.
- Développement d'un parcours de formation avec le service militaire volontaire de la Rochelle pour proposer aux jeunes engagés dans ce programme une formation au CQP OSR et assurer ainsi leur reconversion.
- Convention de partenariat avec la Région Centre Val de Loire pour la mise en place d'un plan d'accompagnement des CFA afin d'assurer leur développement et l'adaptation aux nouvelles exigences légales issues de la réforme de la formation professionnelle.
- Déploiement du projet pédagogique INOV'CFA avec cinq CFA de la région Auvergne – Rhône-Alpes pour permettre aux formateurs de matières générales (Français, Sciences..) de tendre vers du présentiel « enrichi » et adapter ainsi leurs contenus de formation aux attentes des nouvelles générations qui souhaitent être acteurs de leurs parcours.

### ■ **Ajuster les cartes régionales de formation afin d'articuler les différentes voies de formation et les besoins emploi-formation sur le territoire :**

- En Ile-de-France, répondre aux besoins de formations dans le supérieur pour les métiers de l'automobile par la mobilisation du CFA GARAC et l'Université Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines, dans l'objectif d'ouvrir une Licence professionnelle OMSA.
- Faciliter le recrutement des entreprises du Contrôle technique automobile sur la Bretagne, grâce à un partenariat entre les entreprises du secteur et

Pôle emploi, pour former et qualifier par une POEC une douzaine de demandeurs d'emploi sur la fonction de Contrôleur technique de véhicules légers.

- Avec le concours des régions Pays de la Loire et Normandie, et sur demande de professionnels du secteur (Groupe BAYI), mobilisation du CFA du Mans pour accueillir et former un groupe de stagiaires au CQP MMVUI.

### ■ **Participer à des groupes de travail académiques :**

- En Ile-de-France, rencontres bilatérales avec les trois rectorats pour échanger sur la réforme et cartes des formations / groupes de travail académiques sur le label Lycées des métiers / Club des partenaires (information et orientation sur les métiers et formations de la Branche : forums, collèges, interventions en classe...).
- En partenariat avec le rectorat de Dijon, actions à destination des collégiens afin de faire découvrir nos filières de formation et métiers. En 2018, 336 collégiens ont participé à ces actions.

### ■ **Collaborer avec les Missions locales et CARIF OREF :**

- Actualisation et publication du document « Cap sur les Métiers et l'Emploi » des services de l'automobile en Nouvelle Aquitaine. Ce document synthétique, à destination du grand public, propose des données de cadrage sur le secteur et ses métiers (nombre de salariés, répartition hommes/femmes, conditions d'emploi, salaires...) ainsi que des grandes tendances concernant l'évolution des métiers, les besoins en compétences/qualifications, les perspectives de recrutement et les modalités d'accès à ces métiers en termes de formation.
- Collaboration avec les acteurs SPRO et Carif en région Bretagne et tenue d'une journée de professionnalisation des acteurs du SPRO sur la connaissance des métiers de la branche (chiffres Clefs explicités en plénière) et démonstration en ateliers du Serious game mécanique auto.

# FOCUS SUR...

## LA GPEC DE BRANCHE

### FAIRE FACE AUX MUTATIONS DES EMPLOIS : DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DES SERVICES AUTOMOBILES



Appuyée par la branche, l'ANFA développe autour d'un consortium un projet labélisé par l'Etat « 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 de ces mutations numériques.

## LE PROJET ET SES ENJEUX

■ **Numérisation du marketing, Emergency-call, véhicules connectés et à terme 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 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 des professionnels de l'après-vente, viennent enrichir les CRM et renforcer la relation client.

■ **Le projet est structuré autour de trois axes :**

- 1) **L'animation d'un consortium intégrant l'ensemble des 25 partenaires\*** (établissements de formation, industriels et entreprises des services de l'automobile).
- 2) **L'élaboration de nouveaux contenus de certification et de formation**, à destination de la formation initiale comme continue.
- 3) **Le déploiement des contenus : une fois évalués et validés, ces nouveaux programmes seront déployés dans l'ensemble des établissements qui relèvent du champ de compétences de l'ANFA.**

\*École Nationale des Professions de l'Automobile (GARAC), Groupement National pour la Formation Automobile (GNFA), Institut des métiers de Clermont-Ferrand (IMCF), Institut Supérieur des Technologies Automobiles (ISTA), Lycée Pierre Boulanger, Lycée Émile Béjuît, Lycée Jean Jaurès, Technopolys, IUT2 Grenoble – Université Grenoble Alpes, Actia Automotive, Autodistribution, Robert Bosch France, Electroclim, GETE Automobile, Groupe Bernier, Groupe Bodemer, Jean Lain Automobiles, Mercedes-Benz France trucks, Olympic Garage, Périssoud Automobile, Emil Frey France, PSA Automobiles, Renault.

## LES COMITÉS DE CHANTIER

Les comités réunissent l'ensemble des acteurs autour de la problématique avec pour mission de définir la GPEC numérique des métiers concernés :

- Définition et étude de la problématique, des compétences et métiers cibles
- Définition des attentes en termes de certification et formation
- Conception des contenus
- Expérimentation et évaluation des contenus

Ils ont donné lieu en 2018 à la production des études suivantes :

- Digitalisation du commerce du véhicule neuf
- Après-vente connectée des véhicules légers
- Après-vente connectée des véhicules industriels

Huit thématiques de formation/certification ont été repérées à la suite des études :

- Acculturation informatique
- Enjeux de la Big Data
- Environnement multimédia et service connecté
- Boîtiers connectés
- Outils pour la vente
- Présentation de la technologie des véhicules neufs
- Mise en main VI
- Gestion des données VI

L'ensemble des thématiques ont été validées par le conseil scientifique, instance qui, une fois par an, est réunie pour valider les orientations du projet.

## PERSPECTIVES 2019

- **Deux études « Marketing connecté vente VO » et « Usage des outils du garage connecté »**
- **Développement des formations des huit thématiques de formation**

# FOCUS SUR...

## L'OBSERVATOIRE DE L'ANFA

# ANTICIPER L'ÉVOLUTION DES MÉTIERS ET DES QUALIFICATIONS DE LA BRANCHE

Toutes les publications de l'Observatoire sont consultables sur le site <http://observatoire.anfa-auto.fr>

## LA MISSION DE L'OBSERVATOIRE DE L'ANFA

L'Observatoire de l'ANFA 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 à 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 favoriser l'adaptation permanente des qualifications et des certifications.

## LES TRAVAUX 2018

### ■ Contribuer à la connaissance de la branche

#### - Réaliser le rapport des données sociales de la branche

- **Elaborer des états des lieux sur les différents secteurs d'activité.** L'observatoire présente à chaque groupe technique paritaire (GTP) une actualité sur l'activité des secteurs concernés et des données spécifiques emploi-formation.

### ■ Analyser et anticiper l'impact des évolutions économiques, technologiques, réglementaires et démographiques sur l'emploi, les métiers et les besoins en formation.

#### - Etude sur l'analyse de l'évolution des effectifs en formation et enquêtes de suivi de l'insertion.

Celles-ci portent sur l'ensemble des jeunes formés aux métiers de l'automobile, du camion, du cycle et du motorcycle : les apprentis, les lycéens, les jeunes formés en CQP. Ces études portent également sur le suivi des personnes ayant réalisé un CQP dans le cadre d'une préparation opérationnelle à l'emploi (POEC).

#### - Etude sur les pratiques de recrutement dans la branche et analyse des métiers en tension.

Celles-ci portent sur les besoins d'emploi des entreprises, les pratiques mises en œuvre pour recruter et les profils des candidats embauchés dans la branche. Ces travaux décrivent également les difficultés de recrutement et analysent les métiers en tension.

#### - Etudes à l'échelon régional :

- **Régioscope** : 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.
- **Diagnostics prospectifs régionaux** : à partir de 50 indicateurs statistiques, couvrant l'ensemble des champs de l'emploi, du marché et de la formation, ces analyses régionales permettent de construire une connaissance fine des problématiques emploi-formation sur chacun des territoires

#### - Etudes sectorielles :

- Le commerce de détail de carburants
- Le commerce et la réparation de pneumatiques
- Le commerce automobile

- **Etudes prospectives sur la digitalisation des métiers, réalisées dans le cadre d'un Programme d'Investissement d'Avenir (PIA)**, visant à accompagner les professionnels confrontés à ces nouvelles pratiques et élaborer des programmes de formation dédiés à ces technologies :

- Etude sur l'après-vente connectée des véhicules légers
- Etudes sur l'après-vente connectée des véhicules industriels
- Etude sur la digitalisation du commerce de véhicules neufs

## PERSPECTIVES 2019

- Réaliser une GPEC de branche dans les entreprises du CRA.
- Réaliser les portraits sectoriels : gestion des parcs de stationnement, commerce et réparation des motocycles, commerce et réparation des cycles et maintenance VL, SMAVA.
- Poursuivre les travaux d'études métiers issus du Programme d'Investissement d'Avenir « Développer les compétences numériques des services de l'automobile » dans la commercialisation des véhicules d'occasion et de l'après-vente VI.
- Réaliser une étude sur un métier en tension : le carrossier expérimenté.
- Réaliser, dans le cadre d'un Plan d'Investissement Compétences (PIC), une analyse des dysfonctionnements du marché du travail par une analyse algorithmique des offres d'emploi.
- Réaliser une étude sur les usages de l'alternance dans les entreprises.
- Réaliser une étude sur l'accueil des personnes en situation de handicap dans les entreprises de la branche.

# GÉRER LES FONDS ET FINANCER LES ACTIONS DE FORMATION



L'ANFA est l'interlocuteur unique de la branche des services de l'automobile sur les questions d'ingénierie financière et administrative de la formation. L'association propose ainsi à chaque entreprise un accompagnement personnalisé, de la gestion des contributions formation au financement des actions de formation de ses salariés. Les fonds collectés permettent également le développement de la formation initiale, notamment par la voie de l'alternance.

## GÉRER LES RESSOURCES

Ressources (en M€)		Réalisé 2017	Budget 2018	Réalisé 2018
Contributions légales reversées	CIF	15,3	15,1	15,9
	FPSPP	12,7	12,5	13,3
Contributions légales gérées	CPF	14,2	14	14,7
	Professionnalisation	29,1	28,9	30,1
	Plan			
	• Dont moins de 11 salariés	16,5	16,5	16,4
	• Dont 11 à moins de 50 salariés	6	6,1	6
	• Dont 50 à 300 salariés	2,3	2,2	2,6
Contributions supplémentaires	Conventionnelle	34,7	34,6	35,2
	Versements volontaires	46,9	36,8	53,8
Autres ressources	Taxe fiscale	30,6	30,5	32,1
	Taxe d'apprentissage	52,4	53	55,2
<b>TOTAL COLLECTE</b>		<b>260,7</b>	<b>250,2</b>	<b>275,2</b>
<b>PARTENARIATS FINANCIERS</b>		<b>24,0</b>	<b>25</b>	<b>28,2</b>
<b>TOTAL RESSOURCES</b>		<b>284,7</b>	<b>275,2</b>	<b>303,4</b>

### LES CONTRIBUTIONS INTÉGRALEMENT REVERSÉES

L'encaissement des collectes réalisées au titre des contributions FPSPP et CIF atteint 29,1 M€ en 2018, intégralement reversés au Fond paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP).

### LES CONTRIBUTIONS LÉGALES OBLIGATOIRES : PROFESSIONNALISATION, PLAN, CPF

La collecte au titre de ces contributions légales atteint 69,8 M€, soit 1,7 M€ de plus qu'en 2017, augmentation qui concerne principalement le CPF et la professionnalisation, la collecte au titre du plan étant assez stable sur un an.

## LES VERSEMENTS VOLONTAIRES : CONTRIBUTION CONVENTIONNELLE VOLONTAIRE DE BRANCHE ET VERSEMENTS VOLONTAIRES D'ENTREPRISE

Par des versements volontaires effectués, les entreprises de 11 salariés et plus peuvent confier la gestion de leur plan de formation à l'ANFA. **Les fonds collectés à ce titre (53,8M€) progressent de 15 % et 7 M€, témoignent de l'effort formation réalisé par les entreprises de la branche en 2018 mais également de la relation durable et de confiance établie entre l'ANFA et ses adhérents.** Relevons que cet effort s'inscrit dans la durée, les versements volontaires ayant progressé de près de 60 % depuis la mise en œuvre de la réforme de la formation professionnelle de 2015.

La contribution conventionnelle, décidée par les partenaires sociaux dans le cadre de l'avenant 71, dote l'ANFA des moyens nécessaires pour mettre en œuvre la politique de branche en matière de formation professionnelle. La collecte atteint 35,2 M€ soit une progression d'0,5 M€ en un an.

## LES AUTRES RESSOURCES : TAXE FISCALE ET TAXE D'APPRENTISSAGE

Ces deux ressources financent la politique de branche en faveur de la formation initiale. 32,1 M€ ont été perçus au titre de la taxe fiscale, dont l'assiette est la masse salariale des fonctions « techniques ».

**Les encaissements de taxe d'apprentissage s'élèvent à 55,2 M€ soit une augmentation de 6%.** Ils font l'objet de reversements :

- aux Régions, dans le cadre du reversement obligatoire (51 %).
- aux centres de formation d'apprentis (CFA), lorsqu'une entreprise intègre dans ses effectifs un apprenti d'un de ces établissements (quota), ou lorsqu'ils sont désignés par l'entreprise.
- aux établissements dispensant des formations initiales, lorsqu'ils sont désignés par l'entreprise au moment du versement (hors quota).

Le solde de ces fonds est affecté par les instances de l'ANFA à des CFA ou établissements de formation participant à la formation professionnelle initiale des jeunes aux métiers de la branche.

**Au total, ce sont 275,2 M€ qui ont été collectés au titre de la masse salariale 2018, montant dépassant de 14,5 M€ et 6% le niveau de 2017, ceci dans un contexte où les masses salariales de la Branche progressent de 4%.**

**28,2 M€ ont été par ailleurs obtenus dans le cadre de partenariats financiers (FPSPP) pour financer des actions de formation menées en 2018, amenant à 303,4 M€ le total des ressources.**

**69,8 M€**

Contributions  
légalisées mutualisées

**89 M€**

Contributions formation  
de branche et  
d'entreprise volontaires

**55,2 M€**

Taxe  
apprentissage

**32,1 M€**

Taxe fiscale

**25 750**  
apprentis

**5 690**  
contrats de  
professionnalisation

**44 530**  
stagiaires pour les  
entreprises de moins  
de 11 salariés

**26 380**  
stagiaires pour les  
entreprises de 11 à  
moins de 50 salariés

**28 740**  
stagiaires pour les  
entreprises de 50 à  
moins de 300 salariés

**29 370**  
stagiaires pour les  
entreprises de plus  
de 300 salariés

## SOUTENIR LES ÉTABLISSEMENTS DE FORMATION INITIALE

L'ANFA apporte un soutien financier aux établissements en charge de la formation des apprentis et des jeunes sous statut scolaire. Cet axe est prioritaire pour l'ANFA, qui a engagé, en 2018, 71,4 M€ et accompagné ainsi près de 400 établissements.

Outre les ressources de taxe fiscale et les fonds libres de taxe d'apprentissage, les transferts à l'apprentissage, issus du régime de la professionnalisation et pouvant être affectés au financement des frais de fonctionnement des CFA, complètent à hauteur de 6 M€ les fonds investis sur cet axe.

En 2018, comme en 2017, le Plan de Transition énergétique a permis à 47 établissements de faire l'acquisition d'un véhicule électrique et/ou hybride au moyen d'une subvention d'investissement finançant également les bornes de recharge de ces véhicules pédagogiques. Le coût de cette mesure atteint 1,7 M€.

### PERSPECTIVES 2019

Poursuivre une politique structurée, intégrée et de long terme :

- 22,5 M€ portés au budget, la taxe d'apprentissage ne pouvant plus être mobilisée à compter de 2019 (année blanche en termes de contributions, puis intégrée à la contribution unique).
- Distribution qualitative et travail sur les cartes de formation régionales, en cohérence avec les besoins des entreprises.

## FINANCER DES DÉMARCHES CERTIFIANTES

L'acquisition d'une qualification / certification est possible par deux voies d'accès principales :

- la formation en alternance
- la formation continue

Pour cette dernière, trois dispositifs permettent d'acquérir au cours de sa carrière une qualification non obtenue en formation initiale : la période de professionnalisation, le compte personnel de formation (CPF), et la validation des acquis de l'expérience (VAE).

La préparation opérationnelle à l'emploi (POE) et le contrat de sécurisation professionnelle (CSP) sont réservés aux demandeurs d'emploi et visent également l'acquisition d'une qualification.

L'ensemble de ces dispositifs ainsi que le financement des évaluations certificatives qu'elles nécessitent à l'issue représentent 59,4 M€, soit 1/3 des dépenses de formation.

## LE CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION ET LE TUTORAT

Engagements bruts (hors annulations totales)	Réalisé 2017			Réalisé 2018		
	Montant	Heures	Stagiaires	Montant	Heures	Stagiaires
Contrats de professionnalisation	40 712 258€	3 541 879	5 228	41 382 908€	3 889 284	5 688
Tuteurs / Maîtres d'apprentissage	273 296 €	7 441	832	303 335 €	8 321	976
<b>TOTAL</b>	<b>40 985 554€</b>	<b>3 549 320</b>	<b>6 060</b>	<b>41 686 243€</b>	<b>3 897 605</b>	<b>6 664</b>

5 688 contrats (jeunes et adultes) ont été financés en 2018, soit 9 % de plus qu'en 2017. Le nombre de contrats financés a doublé sur 5 ans. Cette augmentation continue observée depuis 2014 coïncide avec la reprise de l'emploi dans la branche.

90% des contrats financés le sont au bénéfice de jeunes de moins de 26 ans et, dans 98 % des cas, ce sont des CDD

qui sont conclus. La moitié des contrats visent l'acquisition d'un CQP et les diplômes représentent 1/3 des effectifs. En lien avec les spécialités préparées, la durée des contrats est longue : 75 % excèdent un an.

Par ailleurs, 976 tuteurs ont été formés à l'accompagnement des jeunes salariés dans l'entreprise.

## LES PÉRIODES DE PROFESSIONNALISATION

Engagements bruts (hors annulations totales)	Réalisé 2017			Réalisé 2018		
	Montant	Heures	Stagiaires	Montant	Heures	Stagiaires
Périodes de professionnalisation	2 709 617 €	135 386	3 462	3 902 066 €	207 221	3 834

**3 834 périodes de professionnalisation ont été financées** pour un total de 3,9 M€ (+44% sur un an). Leur durée moyenne est de 54 heures (+12 heures). Les qualifications inscrites à l'inventaire représentent 44 % des financements. L'augmentation des financements et l'allongement de la durée de formation constatées sur un an illustrent le recours accru à ce dispositif dans un contexte où les conditions de prises en charge du CPF présentaient une moindre attractivité en 2018.

## LE COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

Engagements bruts (hors annulations totales)	Réalisé 2017			Réalisé 2018		
	Montant	Heures	Stagiaires	Montant	Heures	Stagiaires
Compte personnel de formation	19 183 152 €	442 857	5 676	9 752 367 €	312 572	4 168

Alors que l'année 2017 avait permis un fort développement de ce dispositif grâce au financement de la durée totale des parcours, donc très au-delà des heures réellement détenues par les bénéficiaires, 2018 constitue un retour à la normalité avec une politique d'abondement généralement limitée aux heures mobilisées par les salariés. Ce changement de cap était justifié par le fait qu'en 2017 les réserves financières accumulées sur cette section financière permettaient d'accompagner très largement les démarches des salariés. En 2018, les ressources consacrées se limitent aux fonds collectés et le modèle financier a été revu à la baisse. Dans ce contexte,

**4 168 dossiers** ont été financés, portant à près de 13 300 le nombre de CPF financés par l'ANFA depuis l'origine du dispositif.

**Les CQP de Branche représentent 75 % des montants engagés.** En considérant également les diplômes et les démarches inscrites à l'inventaire de Branche, ce sont ainsi 82 % des financements qui se sont inscrits dans un processus de développement de compétences et de GPEC au sein de la Branche.

La durée moyenne du parcours s'établit à 75 heures et le coût moyen du dossier avoisine 2 340 €.

## LES DISPOSITIFS DEMANDEURS D'EMPLOI : PRÉPARATION OPÉRATIONNELLE À L'EMPLOI (POE) ET CONTRAT DE SÉCURISATION PROFESSIONNELLE (CSP)

Engagements bruts (hors annulations totales)	Réalisé 2017			Réalisé 2018		
	Montant	Heures	Stagiaires	Montant	Heures	Stagiaires
POE individuelles	63 642 €	58 544	321	54 140 €	49 349	191
POE collectives	842 385 €	56 159	174	1 028 697 €	70 001	225
<b>TOTAL</b>	<b>906 027 €</b>	<b>114 703</b>	<b>495</b>	<b>1 082 837 €</b>	<b>119 350</b>	<b>416</b>

L'accompagnement des demandeurs d'emplois dans un parcours de formation permettant leur retour en emploi est réalisé au travers de deux dispositifs : la préparation opérationnelle à l'emploi et le contrat de sécurisation professionnelle.

La préparation opérationnelle à l'emploi revêt deux formes :

- Individuelle : elle permet à un demandeur qui a un emploi en perspective d'être formé pour occuper le poste visé. En 2018, 54 K€ correspondant au financement de **191 demandeurs** ont été financés.
- Collective : **225 demandeurs d'emploi** ont été accompagnés dans le cadre d'opérations montées à l'initiative de l'ANFA et bénéficiant d'un cofinancement du FPSPP. 24 groupes ont été montés en 2018, permettant de préparer neuf CQP de branche.

Engagements bruts (hors annulations totales)	Montant	Heures	Stagiaires
	Réalisé 2017		
CSP	1 711 867 €	134 050	554
Réalisé 2018			
CSP	1 712 209 €	191 553	570

Depuis 2016, l'ANFA finance les formations suivies dans le cadre des contrats de sécurisation professionnelle signés par les salariés licenciés pour motif économique. Ce dispositif bénéficie d'un cofinancement FPSPP-FSE. En 2018, **570 stagiaires** ont été accompagnés pour un total de 1,7 M€, résultat stable sur un an.

## FINANCER DES ACTIONS DE FORMATION

L'adaptation ou le maintien des salariés dans leur poste nécessitent un investissement formation permanent pour renforcer ou mettre à niveau les compétences. Ces actions, d'une durée plus courte, ne visent pas nécessairement l'acquisition d'une qualification.

93,9 M€ ont été consacrés à ces financements en 2017, soit une progression de 19 %.

### LES ACTIONS DE FORMATION SUIVIES PAR LES SALARIÉS D'ENTREPRISES DE MOINS DE 11 SALARIÉS

Engagements bruts (hors annulations totales)	2017			2018		
	Montant	Heures	Stagiaires	Montant	Heures	Stagiaires
<b>Actions Collectives</b>						
Auto-école	170 033€	4 067	236	145 757€	3 220	202
Formations techniques	11 887 892€	210 651	13 135	12 260 093€	216 238	13 540
Formations tertiaires	2 601 092€	49 948	3 529	3 980 043€	65 009	4 444
<b>Sous-total</b>	<b>14 659 017€</b>	<b>264 666</b>	<b>16 900</b>	<b>16 385 893€</b>	<b>284 467</b>	<b>18 186</b>
Demandes individuelles	13 534 041€	528 221	24 084	13 414 844€	494 102	26 344
<b>TOTAL</b>	<b>28 193 058€</b>	<b>792 887</b>	<b>40 984</b>	<b>29 800 737€</b>	<b>778 569</b>	<b>44 530</b>

**44 530 stagiaires ont été formés pour un total de 29,8 M€.** Ce montant s'inscrit en progression de 6% sur un an.

La dépense moyenne par stagiaire s'établit à 670 € et la durée moyenne de formation suivie ressort à 18 heures en moyenne. Le nombre moyen de formation suivi par individu ressort à 1,6.

58 % des dépenses de formation relèvent du domaine technique et visent généralement à permettre aux salariés de s'adapter aux évolutions techniques des véhicules.

Cette cible a bénéficié, cette année encore, d'une mesure cofinancée par le FPSPP. Cette dernière prévoyait, au-delà du coût pédagogique, le financement d'un forfait social de 13 € par heure de formation suivie. Cette mesure représente 18 % des engagements.

2018 est par ailleurs la dernière année d'exercice du plan d'appui Compétences Emplois 2016-2018. Ce dernier, qui comprend le financement des coûts pédagogiques et d'un forfait salarial si l'entreprise s'engage à maintenir

son salarié en emploi, totalise 6,8 M€ en 2018 (23 % des engagements).

297 diagnostics GPEC ont été financés pour un total de 1,7 M€. Par ailleurs, 168 démarches d'accompagnement à la mise en œuvre de ces diagnostics ont été financées pour un total de 0,7 M€.

### PERSPECTIVES 2019

Pour ces entreprises, 33,5 M€ ont été budgétés en 2019 sur les axes suivants :

- **Accompagnement des démarches individuelles : 17,8 M€**
- **GPEC de Branche : 2 M€**
- **Priorités de branche : 13,7 M€ dont Plans de soutien au contrôle technique : 2,3 M€.**

### LES ACTIONS DE FORMATION SUIVIES PAR LES SALARIÉS D'ENTREPRISES DE 11 À MOINS DE 50 SALARIÉS

Engagements bruts (hors annulations totales)	2017			2018		
	Montant	Heures	Stagiaires	Montant	Heures	Stagiaires
Demandes collectives	15 364 585€	235 368	17 210	18 342 004€	226 272	19 440
Demandes individuelles	4 473 706€	114 661	6 974	4 431 727€	93 384	6 940
<b>TOTAL</b>	<b>19 838 291€</b>	<b>350 029</b>	<b>24 184</b>	<b>22 773 731€</b>	<b>319 656</b>	<b>26 380</b>

**L'ANFA a accompagné 26 380 stagiaires en 2018, finançant leurs formations pour un total de 22,8 M€ (+ 15 % sur un an).**

L'augmentation constatée concerne plus particulièrement les dépenses formations des entreprises adhérentes, dont les versements volontaires ont augmenté de 14 % sur un an.

En moyenne, la dépense par stagiaire est de 863 € et la durée des formations suivies s'établit à 12,5 heures. Le nombre d'actions suivies par stagiaire ressort à 1,6.

Des diagnostics GPEC ont été financés dans le cadre du plan d'appui Compétences Emplois 2016-2018 : 0,75 M€, soit 83 diagnostics. Afin de permettre la mise en œuvre des préconisations des diagnostics, 53 démarches d'accompagnement post diagnostic sont par ailleurs financées (0,3 M€).

## PERSPECTIVES 2019

**30,2 M€ ont été réservés pour accompagner ces entreprises dans les démarches suivantes :**

- GPEC diagnostics, accompagnements : 1,2 M€
- Actions formation : 28,8 M€.

## LES ACTIONS DE FORMATION SUIVIES PAR LES SALARIÉS D'ENTREPRISES DE 50 À MOINS DE 300 SALARIÉS

Entreprises de 10 à moins de 50 salariés	2017			2018		
	Montant	Heures	Stagiaires	Montant	Heures	Stagiaires
Demandes collectives	23 261 674€	344 422	29 411	25 967 799€	325 876	27 711
Demandes individuelles	582 246€	20 601	1 206	512 751€	16 142	1 029
<b>TOTAL</b>	<b>23 843 920€</b>	<b>365 023</b>	<b>30 617</b>	<b>26 480 550€</b>	<b>342 018</b>	<b>28 740</b>

**26,5 M€ ont été alloués à la formation de 28 740 stagiaires (+11 % sur un an).**

98 % de ces financements correspondent aux dépenses initiées par des entreprises adhérentes, dans le cadre de la gestion de leur plan de formation. Ce poste progresse de 12 % sur un an.

0,5 M€ correspondent aux dépenses initiées par des entreprises non adhérentes.

La dépense par stagiaire atteint 921 € et les salariés suivent en moyenne 1,8 action de formation.

Par ailleurs, huit entreprises ont pu bénéficier du financement d'un diagnostic GPEC pour un total de 169 K€.

## PERSPECTIVES 2019

**27 M€ sont réservés à destination de ces entreprises au titre du financement des actions de formation financées au titre des versements volontaires et de la conventionnelle.**

## LES ACTIONS DE FORMATION SUIVIES PAR LES SALARIÉS D'ENTREPRISES DE 300 SALARIÉS ET PLUS

Entreprise de plus de 300 salariés	Réalisé 2016			Réalisé 2017		
	Montant	Heures	Stagiaires	Montant	Heures	Stagiaires
Demandes collectives	22 025 800€	326 489	30 240	28 845 997€	413 623	29 375

**29 375 stagiaires ont été formés, représentant un investissement de 29 M€.**

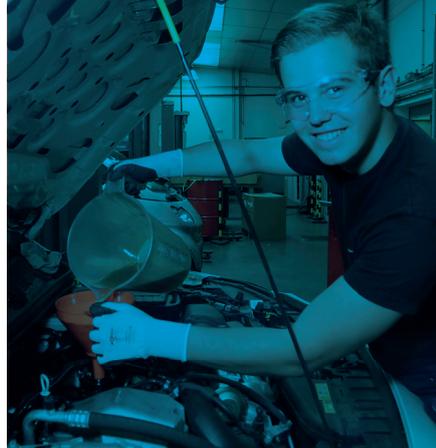
Ces entreprises ne réalisant pas de versement au titre du plan, sont ici recensées les dépenses sur versements volontaires ainsi que sur quelques actions de branche. Les dépenses financées progressent de 11 % sur un an.

Le coût moyen atteint 982 € et la durée moyenne de 14 heures. Chaque salarié a suivi 1,9 action en moyenne.

## PERSPECTIVES 2019

**Près de 25 M€ sont réservés dans le budget 2019 pour ces entreprises.**

# RENOUVELER LA POPULATION ACTIVE ET ACCOMPAGNER L'OFFRE DE FORMATION INITIALE



L'ANFA contribue au développement d'une formation qualitative des jeunes grâce à la promotion des métiers des services de l'automobile, du camion, de la moto et du vélo, à l'accompagnement des établissements de formation et à l'adaptation permanente des certifications aux réalités de ces métiers.

Parmi les salariés de la branche :

18,6 % ont de 16 à 24 ans

7,6 % sont des alternants

60 460 jeunes sont en formation initiale dans les métiers spécifiques de la branche (données 2018/2019).

31 130 lycéens

25 750 apprentis

3 580 alternants en contrat de professionnalisation.

## PROMOUVOIR LES MÉTIERS ET LES FORMATIONS

L'ANFA est mandatée par les partenaires sociaux pour promouvoir les métiers et les formations associées. L'association communique à l'ensemble des interlocuteurs, jeunes en orientation, parents d'élève, prescripteurs. Le plan de communication regroupe l'ensemble des canaux d'information : sites web, réseaux sociaux, événementiel, salons, documentation.

### OUTILLER LES PRESCRIPTEURS DE L'ORIENTATION ET LES PUBLICS EN ORIENTATION

L'ANFA conçoit et produit des supports de présentation des métiers à destination des jeunes et des parents. Ces supports sont diffusés par les équipes des délégations régionales sur les salons et sont mis à disposition des prescripteurs de l'orientation et des établissements 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. En complément, les livrets régionaux permettent d'orienter les jeunes vers l'organisme de formation le plus proche de chez eux.

L'ANFA a collaboré avec l'ONISEP pour la création d'un kit pédagogique « Découvrir les métiers des services de l'automobile » (<http://kitpedagogique.onisep.fr/anfa>) mis en ligne à l'automne 2018. Au travers d'activités pédagogiques et ludiques à réaliser en classe, ce module en ligne permet de faire découvrir la branche, ses métiers et ses spécificités. Il met notamment l'accent sur les évolutions et mutations en cours, aussi bien technologiques que sociétales.

## DÉVELOPPER LA COMMUNICATION DIGITALE



metiersservicesauto

La communication digitale est le vecteur primordial pour toucher le public cible des jeunes en phase d'orientation. La fréquentation de la page Métiers Services Auto sur Facebook a poursuivi son augmentation,

grâce à la multiplication des posts.

La communauté a franchi le cap des 2000 followers.

Les publications sur la page Facebook associent des informations sur les métiers, la branche et les formations et des relais de communication des établissements.



En 2018, 15 représentants de CFA Pilotes ont participé à une formation dédiée aux réseaux sociaux, visant à encourager le développement du community management.

Enfin, Youtube étant l'un des réseaux sociaux les plus fréquentés par les jeunes, des vidéos (événements type salons, vidéos métiers, etc.) ont été produites et mises en ligne de façon régulière sur la chaîne Youtube Métiers Services Auto.



Le site web [www.metiers-services-auto.com](http://www.metiers-services-auto.com) a poursuivi sa mue, faisant l'objet d'une optimisation de ses contenus. Il a été rendu « responsive », afin de répondre à la part croissante des consultations sur smartphone (plus de 70% des utilisateurs). Un travail a également été mené concernant son référencement naturel, afin qu'il soit plus facilement et directement repéré lors d'une recherche en ligne.

## PROPOSER UN OUTIL INNOVANT : LE SERIOUS GAME « LES MÉTIERS DES SERVICES AUTO »

Pour faire découvrir autrement les métiers des services de l'automobile et de la mobilité, l'ANFA a conçu une série de mini-jeux en réalité virtuelle proposant une expérience immersive.

Équipé d'un casque de réalité virtuelle et de manettes, l'utilisateur découvre et expérimente de façon ludique les métiers de la maintenance et de la réparation automobile. Des décors à 360° et un univers sonore recréent au plus près les conditions de travail réelles.

Le joueur entre dans la peau du **carrossier-peintre**,

du mécanicien ou encore du **technicien** et est invité à remplacer un essuie-glace, changer un pot d'échappement, des plaquettes de frein, vérifier et faire les niveaux ou encore peindre une carrosserie ; le tout dans un temps limité.

Déployé sur des événements tels que le **Mondial des métiers** de Lyon, **les Olympiades des métiers** et le **Mondial de l'automobile** de Paris, ce jeu virtuel suscite l'engouement des jeunes. Chacune des délégations régionales de l'ANFA a été équipée du matériel nécessaire et est amenée à présenter le jeu sur les salons et forums auxquels elle participe.

## MISER SUR LES ÉVÉNEMENTS POUR FAIRE CONNAÎTRE LES MÉTIERS DE LA BRANCHE

Les délégations régionales réalisent un travail de terrain pour aller à la rencontre des jeunes.

Les forums, les **salons** de l'orientation ou encore les compétitions telles que les **Olympiades des métiers**, sont autant d'occasions de faire connaître les métiers et les dispositifs de la branche. Ils sont axés sur les démonstrations et la pratique des métiers. L'ANFA participe ainsi à plus de 100 événements partout en France.

En 2018, l'ANFA a de nouveau déployé une action de communication très soutenue autour des Olympiades des métiers afin de valoriser cet événement qui promeut

l'excellence des formations et le savoir-faire des jeunes. A l'occasion des finales nationales, du 29 novembre au 1<sup>er</sup> décembre à Caen, l'ANFA a produit deux communiqués de presse qui ont généré plus d'une centaine de retombées dans les médias. Le premier communiqué annonçait l'événement et présentait les 59 candidats du pôle automobile, le second proclamait les médaillés d'or, d'argent et de bronze pour les cinq métiers en compétition. L'événement a été fortement relayé sur les réseaux sociaux et des vidéos ont été produites quotidiennement.

La troisième édition de la **Semaine des services de l'automobile et de la mobilité (SSAM)** a été un franc succès :

186 établissements se sont mobilisés pour proposer 525 événements (+ 60%) et ainsi attirer près de 52 000 visiteurs (dont près de 70% de jeunes, parents et prescripteurs).

La SSAM s'inscrit ainsi dans le paysage des événements incontournables de promotion des métiers. Cette troisième édition a été l'occasion d'une montée en puissance de la campagne digitale et du lancement d'un plan média radio (spots diffusés trois semaines avant l'événement) qui a porté ses fruits.



## PERSPECTIVES 2019

- Développer la communication audiovisuelle : produire de nouvelles vidéos métiers, des reportages sur les événements (salons, SSAM, etc.)
- Créer de nouveaux jeux pour le serious game « Métiers Services Auto »
- Impliquer plus fortement les entreprises dans les événements proposés
- Renforcer la notoriété de la Semaine des services de l'automobile et de la mobilité dans le paysage national et déployer un plan média d'envergure nationale (spot TV)

# STRUCTURER ET METTRE EN ŒUVRE L'OFFRE DE CERTIFICATION

## CRÉER ET RÉNOVER 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 à finalité professionnelle

L'ANFA participe aux travaux de rénovation des diplômes et titres professionnels, en appui aux différents Ministères (Education nationale, Enseignement supérieur, Intérieur, Travail).

En 2018, l'ANFA a accompagné le CNAM et le GARAC dans le processus d'accréditation du diplôme d'ingénieur en mécatronique auprès de la commission technique d'ingénieurs (CTI).

La CTI a accordé une durée d'accréditation maximale pour ce diplôme.

L'ANFA a été auditée par le Ministère de l'Education Nationale sur la nécessité de rénover, voire de supprimer

### ■ Les certificats de qualification professionnelle (CQP)

Les CQP sont des certifications de branche, créées et délivrées par les professionnels des services de l'automobile et leurs représentants. Depuis 2015, le dispositif d'accès aux CQP a fait l'objet d'une rénovation structurelle et les CQP sont désormais construits en blocs et unités de compétences, appelés BC/UC.

En 2018, les CQP rénovés ou créés sont au nombre de 17 (11 rénovations et 6 créations) et concernent les domaines d'activité du RNQSA suivants :

- |                             |               |                                     |               |
|-----------------------------|---------------|-------------------------------------|---------------|
| ■ Contrôle Technique .....  | 3 CQP rénovés | ■ Véhicule anciens et historique... | 2 CQP créés   |
| ■ Carrosserie-peinture..... | 7 CQP rénovés | ■ Services multimarques de          |               |
| ■ École de conduite .....   | 1 CQP créés   | après-vente automobile .....        | 4 CQP rénovés |

## ACCOMPAGNER LA MISE EN ŒUVRE DES CERTIFICATS DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE (CQP)

L'ANFA accompagne les établissements dans le déploiement des CQP, 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.

Compte tenu de l'impact de la rénovation des référentiels CQP sur les modalités d'évaluation, un plan d'action d'accompagnement des organismes de formation a été construit depuis 2016.

En 2018, 16 journées d'échanges et de travail ont été organisées avec les organismes de formation habilités mettant en œuvre les CQP dans les domaines de la Maintenance automobile, de la Maintenance véhicules utilitaires et industriels, de la Vente de pièces de

rechange et accessoires, de la Carrosserie peinture, du Contrôle technique, du Dépannage-remorquage, de la Préparation-rénovation des véhicules et de l'Enseignement de la conduite. Ces journées ont permis de présenter aux organismes de formation les nouveaux référentiels et l'ensemble des outils associés au déploiement des CQP (cahiers des charges formation, kit et grilles d'évaluation) créés par l'ANFA.

## ACCOMPAGNER LA MISE EN ŒUVRE DES FORMATIONS DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR DE LA BRANCHE

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 formation ou aux conseils de perfectionnement.

**Formation d'ingénieur spécialité mécatronique, parcours Ingénierie des process d'assistance aux véhicules :** 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.

En 2018, la promotion sortante compte neuf diplômés dont trois avec les félicitations du jury et sept diplômés sous réserve sur une promotion de 17 étudiants.

La 11<sup>ème</sup> promotion ayant démarré la formation d'ingénieur en 2018 représente, quant à elle, 21 étudiants. Elle a intégré cette année le Campus des services de l'automobile et de la mobilité à Guyancourt.

**Licence professionnelle Organisation et management des services de l'automobile (OMSA) :**

L'ANFA, mandatée par les partenaires sociaux de la branche professionnelle des services de l'automobile, pour la mise en œuvre de licences professionnelles dans le secteur, a accompagné le développement d'un nouveau site pour la licence professionnelle OMSA sur le Campus de Guyancourt, en partenariat avec le GARAC et l'Université de Versailles Saint-Quentin en Yvelines. Une première promotion ouvrira à la rentrée de septembre 2019.

En 2018, sur l'ensemble du territoire, ce sont 84 étudiants qui ont suivi le parcours en licence OMSA, et on dénombre, depuis 2004, 838 jeunes diplômés.

**Master majeure E-marketing, mobilités, automobile de l'ESSCA :** l'ANFA est membre du conseil de perfectionnement. En 2018, une promotion de huit étudiants a démarré la formation.

**Pour le BADGE** de l'ESSCA en partenariat avec le GNFA, ce sont ouvertes :

- Une promotion de 10 stagiaires à Angers
- Une promotion de 10 stagiaires à Boulogne

**Gestionnaire d'Unité commerciale spécialisée automobile de l'ESCRA** de niveau III : l'ANFA participe au jury d'examen. En 2018, 67 étudiants ont été diplômés sur 72 présentés, soit un taux de réussite de 93 %.

**Manager commercial de la distribution automobile de l'ISCAM de niveau I :** l'ANFA participe au jury d'examen. En 2018, 17 étudiants ont été diplômés sur 17 présentés, soit 100 % de réussite.

## ORGANISER TERRITORIALEMENT L'OFFRE DE CERTIFICATION ET ACCOMPAGNER SA MISE EN ŒUVRE

Afin de répondre au mieux aux besoins actuels et futurs des entreprises, les délégations régionales de l'ANFA conduisent un travail permanent de réflexion sur la **pertinence de l'appareil de formation.**

Les délégations s'appuient sur les **synthèses régionales** portant sur les principaux indicateurs de l'emploi et de la formation réalisées par l'Observatoire, les besoins des entreprises de leur territoire et la connaissance des établissements de formation préparant aux métiers de la branche.

L'objectif est de **disposer d'une offre de formation en**

**adéquation avec les besoins des professionnels en volume, en niveau d'expertise et en localisation :**

une offre qui réponde aux besoins de qualification des entreprises, au renouvellement de la population et à l'évolution des métiers. Les délégations doivent s'assurer de la réunion de l'ensemble de ces critères, veiller à la qualité des formations dispensées et à une couverture géographique cohérente et adaptée.

De plus, au niveau régional, les délégations accompagnent les établissements de formation.

Quelques exemples d'initiatives régionales :

#### ■ Sensibiliser les entreprises et les jeunes

- Soirée technique Mobilité avec 80 professionnels de la Région Centre.
- Présence au salon du deux Roues à Lyon pour répondre à la demande des professionnels de la moto.
- Découverte des métiers de l'automobile à l'occasion de la « Semaine des Services de l'Automobile et de la Mobilité », avec le concours du CFA ALMEA site de Châlons-en-Champagne et du Rectorat de Reims : 140 élèves de 3<sup>ème</sup> des collèges de la Marne intéressés, accompagnés de leurs professeurs, ont participé à sept ateliers (peinture par aéroggraphie, maintenance automobile sur véhicule thermique, maintenance des poids lourds...).

#### ■ Mettre en œuvre

- En Occitanie, expérimenter le CQP Vendeur automobile confirmé enrichi d'une approche technico digitale pour Agents.
- Lutter contre les difficultés de recrutement en accompagnant, en Franche-Comté, deux CFA pour mettre en place un CQP DRVL (Dépannage

remorquage de véhicule Léger) et un CQP DAS (Démonteur automobile spécialiste).

- Proposer, en région PACA, une POEC visant le CQP MMVUI (Mécanicien de maintenance véhicules utilitaires et industriels), pour répondre à un problème local de recrutement dans le domaine du VI. Résultat : 100% de réussite, 90% d'insertion.
- Accompagner l'ouverture, à la rentrée 2018, du CQP Dépannage remorquage en contrat de professionnalisation sur le Campus des services de l'automobile et de la mobilité en Ile-de-France à Guyancourt.
- Répondre aux besoins d'un groupe de distribution des services automobiles qui rencontrait des difficultés de recrutement sur des territoires assez ruraux (Corrèze/ Dordogne), en formant en contrats de professionnalisation trois CQP : tôlier spécialiste, mécanicien spécialiste, mécanicien spécialiste véhicule utilitaires et industriels.
- Action de mobilité européenne avec un volet certificatif pour un groupe de CQP Carrossier Peintre du CFA de Boulazac.

## ORGANISER LES EXAMENS ET LES JURYS PARITAIRES DES CQP

**L'ANFA, en collaboration avec les organismes de formation, pilote l'organisation des examens, de la production d'études de cas à la correction, en passant par leur diffusion. L'ANFA gère également les jurys paritaires : réunions de coordination avec les partenaires sociaux, constitution et planification des jurys.**

Pour les examens CQP en alternance (jeunes), le bilan quantitatif des sessions 2018 s'établit ainsi :

- 296 examens CQP réalisés, soit 436 jours de jury,
- 2 373 candidats présentés,
- 2 037 candidats reçus,

**soit 85 % de réussite aux examens CQP préparés en alternance.**

En 2018, afin d'accompagner les jurys dans leurs nouvelles responsabilités face aux évolutions des règles d'attribution des CQP, se sont déroulées six sessions de formation dédiée aux jurys paritaires CQP. Elles ont permis de former 46 membres de jurys patronaux et salariaux.

## HABILITER LES ORGANISMES DE FORMATION AUX CQP

**En tant que certificateur, l'ANFA délivre aux organismes de formation souhaitant préparer aux Certificats de Qualification Professionnelle de la Branche 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 cinq ans.

En 2018, 47 dossiers de demande d'habilitation ont été étudiés.

Fin 2018, on comptabilise 140 organismes de formation habilités sur l'ensemble de la France dont 34 appartenant au Réseau des CFA pilotes. Ce sont au total 354 habilitations délivrées depuis 2016 (224 en 2016 et 83 en 2017).

En 2018, 21 % des dossiers traités concernent la carrosserie peinture, 16 % la maintenance automobile, 16 % la vente de véhicules, 16 % la vente PRA, 11 % la station service, 10 % la location de véhicules et 5% le contrôle technique.

Les CQP pour lesquels les organismes de formation sollicitent le plus une habilitation sont les suivants : Technicien expert après-vente automobile (TEAVA), Carrossier-peintre (CP), Responsable d'unité d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite (RUESRC), Opérateur service rapide (OSR), Technicien électronicien électricien automobile (TEEA), Conseiller de vente confirmé pièces de rechange et accessoires (CVCPPRA), Technicien expert après-vente véhicules utilitaires et industriels (TEAVVUI), Peintre confirmé (PC), Mécanicien spécialiste automobile (MSA), Réceptionnaire après-vente (RAV).

L'ANFA accompagne, dans le cadre du plan d'action apprentissage, les organismes de formation dans l'ensemble de leur projet d'établissement, tant sur leurs problématiques pédagogiques et sociales que de développement.

## CONTRIBUER AU FINANCEMENT DES ÉTABLISSEMENTS DE FORMATION DU SECTEUR AUTOMOBILE

Concomitamment à l'organisation territoriale de l'offre de certification, l'ANFA prend part aux projets d'établissements, proposant notamment des affectations budgétaires.

Ces dernières s'inscrivent dans une **politique structurée** : il s'agit d'accompagner les établissements et de répondre aux besoins exprimés par les entreprises, en apportant une **vision globale des enjeux emploi-formation d'un territoire**.

Ainsi, en 2018, l'ANFA a accompagné les établissements de la branche à hauteur de 71,4 M€.

## ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES ENSEIGNANTS ET FORMATEURS

En adéquation avec les évolutions sectorielles, technologiques, réglementaires et pédagogiques, l'ANFA conçoit l'offre de référence pour les équipes pédagogiques de la branche.

### ■ Formations de perfectionnement (à destination de tous les enseignants des matières professionnelles dans les lycées et les formateurs en pratique professionnelle dans les CFA)

En 2018, 1870 formateurs et enseignants préparant à nos certifications ont bénéficié de 234 actions de perfectionnement. Ces actions ont porté en majorité sur des formations techniques.

L'offre de formation a été mise à jour avec **92 références** (80 références techniques et scientifiques et 12 références pédagogiques, dont la licence GA3P pour les formateurs de CFA). L'offre dédiée aux actions de formation à distance a été consolidée, permettant un accès en amont ou en aval de la formation.

L'ingénierie a essentiellement porté sur :

- Les formations technologiques avec six créations et 13 mises à jour de kits de formation, finalisées par des équipes de conception du GNFA.
- Les formations pédagogiques avec la création d'une nouvelle formation afin de proposer un parcours de professionnalisation à la pédagogie de l'alternance. Il s'agit de l'action « La Mise en œuvre des fondamentaux de la pédagogie de l'alternance »,

### ■ La licence professionnelle GA3P, formation qualifiante (à destination de formateurs de CFA exclusivement)

La 7<sup>ème</sup> promotion débutée en 2017 a terminé son parcours fin 2018. Les étudiants ont principalement travaillé autour des thématiques de l'individualisation et des environnements numériques.

Depuis 2005, 78 formateurs ont suivi cette formation qualifiante de niveau III. De plus, et afin de répondre aux

laquelle permettra d'accompagner les formateurs de CFA dans l'utilisation et la maîtrise des méthodes et des outils de l'alternance à travers la formalisation de séquences pédagogiques.

Une journée de présentation de l'offre, auprès des établissements préparant aux diplômes et certificats des services de l'automobile, a par ailleurs été organisée dans la région Bretagne Pays de la Loire. Alliant temps pléniers et ateliers démonstratifs, ces journées répondent à un double objectif : promouvoir l'offre de perfectionnement à destination des formateurs et échanger avec les directions des organismes de formation.

Les conférences techniques, à l'occasion du cycle V, ont porté sur la thématique du véhicule connecté. En 2018, **huit conférences (six journées dédiées aux enseignants et aux formateurs, et deux soirées dédiées aux entreprises) ont été réalisées sur le second semestre pour un total de 965 participants et plus de 95% de taux de satisfaction.**

enjeux de la réforme de la formation professionnelle et de l'apprentissage, une réflexion a été engagée fin 2018 afin de rénover la licence.

## ■ Les ressources pédagogiques

Dans le cadre du partenariat avec l'Education nationale, une base de médias a été créée afin de répondre aux besoins des enseignants et formateurs en matière de ressources pédagogiques. En 2018, plus de 100 médias ont été mis en ligne sur le site **Educauto.org** dans les domaines du véhicule particulier et industriel, en motocycle et carrosserie-peinture. Un serious game a également été développé et proposé sur la thématique du véhicule connecté.

La plateforme web [www.innovauto.org](http://www.innovauto.org), pilotée par l'Observatoire de l'ANFA, est un outil de veille technologique automobile. Cet outil à destination des enseignants et des formateurs est actuellement en cours de rénovation. Un groupe de travail a été mis en place, avec des utilisateurs cible afin de définir les nouvelles orientations.

## PROFESSIONNALISER LES TUTEURS ET LES MAÎTRES D'APPRENTISSAGE

En 2018, l'ANFA a accompagné **916 tuteurs et maîtres d'apprentissage** (vs 815 en 2017), soit une augmentation de près de 12,4%.

Par rapport à 2017, la part des tuteurs dans les réalisations reste stable (602 vs 603 participants en 2017) ; la part des formations maîtres d'apprentissage

quant à elle, augmente (314 vs 212 en 2017), portée essentiellement par le développement de la Charte entreprise formatrice.

Ainsi, comme constaté en 2017, la Charte entreprise formatrice dope le nombre de maîtres d'apprentissage formés.

## ANIMER LE RÉSEAU DES CFA PILOTES

**L'ANFA, à travers son Réseau de 43 CFA Pilotes, impulse, expérimente et formalise des pratiques pédagogiques innovantes, dans une perspective de mutualisation.**

En 2018, et dans la continuité du plan d'action apprentissage (pour lequel a été mis en place un état des lieux des pratiques des CFA depuis 2014), des axes de travail ont été reconduits ou proposés aux CFA.

Suite au succès rencontré en 2017, une deuxième session dédiée aux directeurs du Réseau des CFA pilotes sur la thématique de la conduite de changement a été organisée. L'objectif de ce groupe de travail est d'accompagner les directions des établissements à élaborer un projet d'établissement, prenant en compte toutes les contraintes économiques, contextuelles, pédagogiques ou encore éducatives, afin de répondre aux grands enjeux de l'alternance. L'année 2018 a permis de démarrer l'accompagnement de six nouveaux directeurs engagés dans cette démarche.

Dans la pleine continuité de l'accord national paritaire de mars 2015, la thématique de l'accompagnement des apprentis en situation de handicap a été privilégiée. C'est pourquoi un état des lieux a été réalisé auprès du Réseau des CFA pilotes permettant de mieux appréhender la problématique du handicap au sein des CFA et de détecter les problématiques récurrentes auxquelles ils sont confrontés.

Consolidé par la constitution d'un groupe de travail, cet état des lieux a été suivi d'une réflexion collective portant sur les missions du référent handicap, les besoins pédagogiques les plus fréquents, la sensibilisation des équipes pédagogiques sur la thématique.

Les différents séminaires qui rythment la vie du Réseau ont contribué à renforcer l'Accord de Branche de mars 2015, au travers des orientations suivantes :

■ **Accompagner la professionnalisation des référents sociaux sur les questions relatives à l'accompagnement des jeunes en situation de handicap** lors d'un séminaire, dédié aux représentations et postures d'accompagnement. Le partenariat avec IRP AUTO a, quant à lui, permis d'attribuer près de 1200 prestations sur le plan social et culturel. IRP Auto poursuit par ailleurs son engagement en proposant des actions ludiques et pédagogiques en faveur des apprentis, au sein des CFA. Aussi, les apprentis du Réseau des CFA pilotes, peuvent bénéficier d'actions de prévention relatives aux addictions, au risque auditif ou encore à la prévention routière.

■ **Poursuivre l'accompagnement pédagogique :** l'innovation pédagogique a été au cœur des travaux 2018 avec l'expérimentation d'un nouvel outil numérique : la plateforme Electude. Celle-ci met à disposition des formateurs et des apprentis des ressources pédagogiques contextualisées à la Branche. Huit formateurs du Réseau ont pu bénéficier d'une formation et d'un accompagnement à la scénarisation numérique afin de tester ce nouvel outil en face-à-face pédagogique. L'objectif de cette expérimentation est de mesurer la pertinence de ce type d'outil dans un contexte d'alternance. De nouvelles ressources pédagogiques ont également été élaborées en Prévention Santé Environnement ; contextualisées aux métiers de la Branche, elles visent à répondre aux besoins des formateurs du Réseau.

## PERSPECTIVES 2019

Afin d'accompagner au mieux les CFA dans la mise en œuvre de la réforme de la formation professionnelle et de l'apprentissage, l'ANFA poursuivra ses travaux auprès du Réseau des CFA pilotes en réalisant deux états des lieux relatifs à leurs pratiques :

- pédagogiques afin d'identifier les démarches et outils des CFA pour accompagner la diversité des publics accueillis (jeunes de 15 à 29 ans, parcours de formation antérieurs, jeunes en situation de handicap, adultes en reconversion etc.) ;
- numériques afin d'identifier les usages et les besoins pour accompagner au mieux les mutations pédagogiques et contribuer à la montée en compétences des équipes éducatives.

## ACCOMPAGNER LA MOBILITÉ EUROPÉENNE DES APPRENANTS

L'ANFA soutient les projets de mobilité à travers un accompagnement technique, pédagogique voire financier et impulse des actions. Elle s'implique ainsi en faveur des échanges de jeunes en formation initiale et des visites d'étude d'enseignants et de professionnels.

En 2018, l'ANFA a initié, soutenu ou accompagné plus de 50 actions de mobilité européenne de CFA ou de lycées professionnels. Dans ce cadre, l'ANFA s'est engagée dans :

- **L'animation du réseau des référents mobilité des CFA Pilotes** (groupes de travail et sessions de formation)
- **La création d'outils pour faciliter la mobilité européenne :**
  - L'application numérique linguistique « Autolingo »
  - Une convention type pour la mise en œuvre d'actions de mobilité à visée certificative
  - Un guide consacré aux compétences d'un référent mobilité au sein d'un CFA (en coopération avec l'agence Erasmus+ et d'autres acteurs de la mobilité des alternants).

- **Le domaine de l'enseignement supérieur, à travers les formations suivantes :**

- **Diplôme d'ingénieur spécialité mécatronique, parcours Ingénierie des Process d'Assistance aux Véhicules.** Les élèves ingénieurs ont bénéficié de deux conférences sur le thème des institutions européennes et des services de l'automobile en Europe, d'une visite d'étude en Tchéquie et d'un accompagnement pour leur placement à l'étranger.
- **Licence Organisation et Management des Services de l'Automobile :** les étudiants du parcours de formation dispensé par l'IUT2 de Grenoble, l'IUT de Bordeaux et l'Université Paris-Est-Marne-la-Vallée ont bénéficié de deux conférences consacrées aux services de l'automobile en Europe et d'un voyage d'étude (Italie, Hongrie et Allemagne).

Ces activités ont donné l'occasion aux étudiants d'appréhender le fonctionnement des entreprises du secteur dans un autre pays européen, d'échanger avec leurs homologues et de découvrir d'autres pratiques professionnelles.



Visite d'étude licence OMSA en Italie

# DÉVELOPPER ET ADAPTER LES COMPÉTENCES DE LA POPULATION ACTIVE DE LA BRANCHE



L'ANFA accompagne les entreprises, les salariés et les demandeurs d'emploi dans leurs projets de formation et de gestion des compétences.



132 000 entreprises



408 000 salariés



140 000 stagiaires bénéficiaires d'une action de formation continue

## PROMOUVOIR LES DISPOSITIFS DE FORMATION CONTINUE

L'ANFA accompagne, de manière individualisée, les entreprises ainsi que les salariés et demandeurs d'emploi, dans leurs problématiques emploi-formation. Les équipes régionales œuvrent en ce sens au quotidien pour assurer un conseil de proximité sur l'ensemble des problématiques administratives, financières et compétences.

### ACTIONS 2018

#### ■ Les Matinales de l'ANFA : accompagner les entreprises sur les enjeux de compétences et sur les évolutions technologiques de la branche

Dans le cadre de sa mission d'accompagnement des entreprises, l'ANFA propose, depuis 2014, des matinées d'information et d'échanges qui s'adressent aux dirigeants et responsables des ressources humaines des entreprises du VP, du VI, du cycle et du motorcycle. Ces rendez-vous sont un moment privilégié pour répondre aux problématiques que rencontrent les entreprises, tant sur les aspects sectoriels, technologiques ou emploi-compétences. En 2018, une cinquième édition a réuni près de 700 entreprises au plan national.

L'intervention du GNFA, en première partie de chaque Matinale, a montré la nécessité de prendre en compte l'arrivée à moyen terme des véhicules connectés et les impacts sur les compétences. Ces matinées d'information ont permis également de donner des réponses concrètes sur les dispositifs de formation et certifications de la branche, permettant aux entreprises d'anticiper les évolutions de la branche en renforçant les compétences de leurs salariés.



## ■ Sensibiliser les entreprises sur le sujet de l'alternance

Dans un contexte de besoin croissant de personnels, l'ANFA a organisé une large campagne de communication autour des possibilités offertes par l'alternance. De juin à septembre, les entreprises ont été tenues informées grâce à diverses communications.

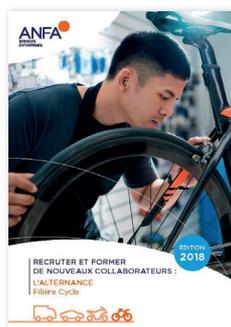
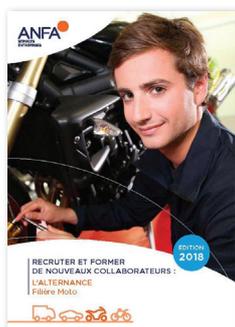
Trois axes ont été donnés à cette campagne :

- Le premier, afin de sensibiliser les entreprises à l'alternance (contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation) en mettant en avant les parcours et l'offre de formation régionale.

- Le second, afin de lever les freins administratifs en valorisant les aides financières mises en place tant à l'échelle nationale que régionale.
- Le troisième concerne la fonction tutorale et l'engagement de l'entreprise dans le cadre d'un recrutement par l'alternance.

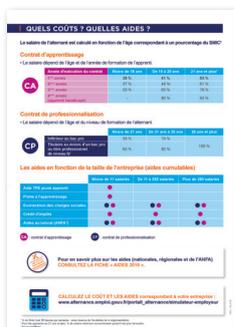
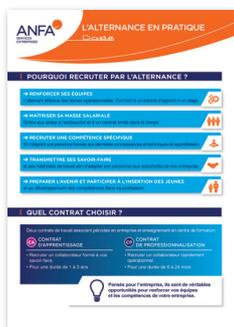
Des outils ont été mis à disposition des entreprises tels que :

- des livrets regroupant les parcours et lieux de formation



- des fiches pratiques sur les éléments essentiels dans le recrutement par l'alternance et les aides disponibles

■ Qu'est-ce que l'alternance ?



■ Quelles sont les aides pour un recrutement en alternance ?



Sur le terrain, un accompagnement régional par les conseillers entreprises et pédagogiques a permis de favoriser les contacts entre les entreprises et les opérateurs de formation.

## ■ La charte entreprise formatrice

En 2018, la CEF poursuit son développement. Outre cinq projets d'accompagnement d'entreprises, initiés en 2017 et prolongés en 2018, neuf nouvelles chartes ont été contractualisées en 2018 avec le concours de cinq délégations régionales ANFA. Ces projets concernent des entreprises désireuses d'optimiser leur process et/ou leurs pratiques d'accompagnement de jeunes salariés en alternance.

Les neuf entreprises 2018 signataires sont des Groupes de distribution des services de l'automobile (GDSA). Pour quatre d'entre elles, l'accompagnement a débuté dès 2018 ; pour les cinq autres, le démarrage est prévu début 2019.

De manière générale, les projets charte ont permis en 2018 à 174 managers et maîtres d'apprentissage / tuteurs opérationnels de bénéficier d'un accompagnement formatif en relation avec le projet d'évolution de leur entreprise (formation ou sensibilisation à la formation des jeunes). Les accompagnements ont permis par ailleurs, la production d'outils adaptés au contexte de ces entreprises (process d'accueil, de suivi, parcours interne de formation, production de guide du tuteur ...)

Enfin, l'ANFA a défini les modalités de suivi et de bilan homogènes aux projets charte.

## METTRE EN PLACE DES ACTIONS DE FORMATION ET DE CERTIFICATION COLLECTIVES

L'ANFA favorise l'accès aux certifications par les voies de la formation tout au long de la vie. Elle construit l'offre de certification en ce sens et met en place des actions collectives.

### ■ A destination des salariés

Dans le prolongement des actions déployées en 2017, l'ANFA a accompagné en 2018 les entreprises dans la mise en œuvre de parcours de formation certifiants pour leurs salariés et les a conseillées dans la construction de plans de formation certifiants répondant à leurs besoins.

Ces actions de conseils et d'accompagnement concernent notamment les domaines suivants :

- Maintenance automobile
- Maintenance de véhicules utilitaires et industriels
- Vente de véhicules (automobiles, utilitaires et industriels)
- Parcs de stationnement
- Carrosserie-peinture
- Location
- Station-service
- Vitrage
- Vente de pièces de rechange et accessoires
- Encadrement opérationnel

### ■ A destination des demandeurs d'emploi

Les actions de préparation opérationnelle à l'emploi collective (POEC) permettent aux demandeurs d'emploi inscrits de bénéficier d'une formation nécessaire à l'acquisition des compétences, le plus souvent de premier niveau, requises pour occuper des emplois correspondant à des besoins identifiés au sein de la branche.

Ces actions, menées avec le soutien financier du FPSPP et en partenariat avec Pôle Emploi, ont permis d'engager 49 demandeurs d'emploi dans un parcours de formation visant un certificat de qualification professionnelle.

Parmi eux, nous comptons les taux de réussite à l'examen 2018 suivants :

- 100 % de réussite pour le CQP « mécanicien cycles »
- 100 % de réussite pour le CQP « mécanicien de maintenance véhicules utilitaires et industriels »

En 2018, les actions, menées avec le soutien financier du Plan d'Investissement Compétences (PIC) et en partenariat avec Pôle Emploi, ont permis d'engager **217 demandeurs d'emploi** dans un parcours de formation visant un certificat de qualification professionnelle.

22 actions ont été déployées sur 10 régions avec une plus grande diversité de CQP (neuf CQP) :

- Peintre-Spécialiste (PS)
- Contrôleur Technique VL (CT-VL)
- Mécanicien de Maintenance Automobile (MMA)
- Mécanicien Spécialiste Automobile (MSA)
- Opérateur Service Rapide (OSR)
- Mécanicien de Maintenance VUI (MMVUI)
- Opérateur-Maintenance Pneumatiques VI (OMPVUI)
- Mécanicien-Cycles(MC)
- Dépanneur-Remorqueur VL (DR-VL)

Pour mener à bien le recrutement, des réunions d'information ont été organisées en présence des délégations régionales de l'ANFA et des représentants de Pôle Emploi.

Un accompagnement de proximité a été réalisé par l'ANFA pour la mise en place du CQP CT-VL visant à l'appropriation des mobilités d'évaluation.

## ORGANISER LES JURYS CQP FORMATION CONTINUE ET VAE

**En 2018, 971 candidats au total ont été présentés sur les CQP formation continue (taux de réussite de 96 %) dont 257 sur le CQP « opérateur vitrage ».**

Sur le dispositif VAE, toutes filières confondues, 64 candidats se sont présentés.

Par ailleurs, une action de VAE collective d'entreprise sur les différents CQP de la filière maintenance vitrage pour 54 salariés a été finalisée.

## ÉVALUER LES DISPOSITIFS DE FORMATION CONTINUE

Depuis 2009, trois différents cycles triennaux de Compétences Emploi ont été impulsés par l'ANFA. Ils ambitionnaient l'accompagnement formatif des entreprises et des salariés **des entreprises de moins de 50 salariés**, au regard des évolutions de la Branche.

En 2018, l'ANFA a souhaité conduire une réflexion lui permettant de tirer les enseignements de cette démarche et préparer un éventuel prochain cycle de Compétences Emploi.

L'étude de besoins avait pour objectifs, d'une part, d'approfondir la connaissance des caractéristiques de la demande des entreprises de moins de 50 salariés (profils des entreprises et salariés concernés, problématiques identifiées pour ces derniers, perceptions des bénéficiaires

sur l'offre actuelle, analyse des évolutions...) et, d'autre part, d'alimenter la réflexion de l'ANFA relative à la définition des thématiques du prochain cycle de Compétences Emploi.

L'étude confiée à un prestataire, suite à un appel à projets, a été réalisée durant le 1<sup>er</sup> semestre.

Le rapport remis en octobre 2018 a mis en évidence, outre la perception et l'analyse des évolutions par les parties prenantes du dispositif, les différentes variables qui influent sur l'usage de la formation. Il présente également une analyse d'éléments constitutifs du fonctionnement du dispositif et ouvre sur une série de préconisations pour la mise en œuvre éventuelle d'un prochain appel à projets.

## OFFRIR UN SERVICE DE PROXIMITÉ, ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES ET FINANCER LES ACTIONS DE FORMATION

Les équipes en délégations régionales sont au plus près des entreprises pour répondre à leurs problématiques. Elles accompagnent les petites entreprises comme les groupes de distribution, assurant un suivi individualisé pour :

- Renforcer les compétences des salariés,
- Financer les besoins en matière de formation,
- Développer l'alternance,
- Définir les formations les plus adaptées.

Autant d'enjeux pour lesquels l'ANFA offre un accompagnement global, de l'appui financier à l'appui ressources humaines.

Les équipes régionales, en lien avec le siège de l'ANFA, instruisent également les demandes de prises en charge (TPE notamment) et assurent le service de premier niveau : accueil téléphonique, conseil, orientation.

L'exercice 2018 a été marqué par la poursuite du développement du Compte personnel de formation (CPF), du versement de la Taxe d'apprentissage et des versements volontaires des entreprises soucieuses de développer et d'optimiser leur plan de formation.

## DÉVELOPPER LA GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPÉTENCES (GPEC)

Les axes de de l'action 2016-2018 étaient les suivants :

- Axe 1 : renforcer l'accompagnement des TPE/PME dans leur démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC).
- Axe 2 : développer les compétences des salariés sur leur cœur de métier et permettre leur adaptation aux nouvelles technologies embarquées sur les véhicules.

En 2018, sur l'axe 1, 380 diagnostics GPEC (297 TPE et 83 PE) ont été financés pour un total de 2,4 M€.

221 démarches d'accompagnement post diagnostic (168 TPE et 53 PE) permettant la mise en œuvre des préconisations des diagnostics, ont été financées pour un total de 1 M€.

Sur l'axe 2, 2018 est la dernière année d'exercice du plan d'appui Compétences Emplois 2016-2018 qui comprend le financement des coûts pédagogiques et d'un forfait salarial si l'entreprise s'engage à maintenir son salarié en emploi. L'axe 2 totalise 6,8 M€ en 2018 (23 % des engagements).

# FOCUS SUR...

## L'ACTION DE PROXIMITÉ

### AUVERGNE, RHÔNE-ALPES

#### Signature et accompagnement de chartes entreprises formatrices avec deux GDSA.

La délégation régionale a engagé, en 2018, le dispositif « charte entreprise formatrice » avec deux Groupes de Distribution Automobile. Ce dispositif a pour objectif d'accompagner les entreprises sur toutes les questions relatives à la gestion de la formation par alternance, allant de la définition du besoin au recrutement, à l'intégration et au suivi du stagiaire, à la relation CFA / Entreprises ainsi qu'à la fidélisation des jeunes en fin de contrat.

Le dispositif, impulsé, organisé et financé par l'ANFA, met en actions plusieurs services de l'ANFA, des consultants externes et des experts sur les problématiques de l'alternance dans les services de l'automobile.

Après avoir défini au sein des entreprises la stratégie « Alternance » à développer, un programme de formation a été déployé auprès des responsables hiérarchiques pour les impliquer dans la politique RH Alternance de chaque structure et une formation « tuteur » a été mise en place pour l'ensemble des tuteurs opérationnels.

Ainsi, une centaine de salariés a pu prendre conscience, chacun à son niveau respectif, des différentes étapes à prendre en compte pour favoriser la réussite du jeune alternant et répondre aux besoins de l'entreprise.

La charte a permis de mettre en place dans ces deux structures de nouvelles procédures, de nouvelles pratiques et outils liés à la gestion de leurs alternants.

### BOURGOGNE, FRANCHE-COMTÉ

#### Accompagnement des CFA aux nouvelles technologies.

La technologie automobile avance à grand pas et s'oriente, sans surprise, vers les technologies électriques et hybrides.

La Région, comptant un des plus grands réseaux autoroutiers, se voit également équipée d'un nombre important de stations de recharge rapide électrique.

Les entreprises d'entretien et de réparation automobile ont donc besoin de compétences dans ces domaines dans leurs ateliers. En 2018, dans le cadre du PTE (Plan de Transition Energétique), la délégation régionale ANFA a choisi d'équiper trois nouveaux CFA d'un véhicule électrique neuf et de sa borne de recharge afin de former les jeunes aux technologies de demain.

En complément de ces dotations, a été organisée et financée la formation des enseignants afin qu'ils soient en mesure de transmettre les bonnes pratiques.

## BRETAGNE, PAYS DE LA LOIRE

### Accompagner les TPE dans leur stratégie de développement par une meilleure gestion prévisionnelle de leurs emplois et des compétences professionnelles de leurs collaborateurs.

En 2018, la délégation ANFA de Rennes a proposé un diagnostic GPEC à une trentaine de TPE du territoire. La cartographie des emplois-types, la définition des postes de travail, le management des équipes, l'identification des compétences acquises et/ou à développer, l'évolution des réglementations, la diversification d'activité ... sont autant d'explorations possibles lors de ce diagnostic.

Suite à un premier entretien avec le conseiller ANFA, l'entreprise « BRUFFIERE AUTOMOBILES » a bénéficié d'un de ces diagnostics GPEC. Le chef d'entreprise témoigne : « Depuis 2003, année de ma reprise de l'entreprise, j'ai priorisé le développement commercial et sans doute négligé certaines questions sur la gestion des ressources humaines. A un moment, une routine quotidienne s'installe. Les fiches de postes n'étaient pas à jour et les entretiens annuels et professionnels étaient à peine engagés. Le travail du consultant mobilisé pour ce diagnostic a professionnalisé notre approche des ressources humaines en tenant compte de la taille et des spécificités de notre TPE. Même si, de prime abord, ce n'est pas évident d'accueillir une personne extérieure (un consultant) au sein de l'entreprise, de lui laisser le temps d'agir, l'enjeu en vaut vraiment la peine ».

Le Diagnostic GPEC a été complété par un accompagnement structurant les fiches de postes internes, la gestion des entretiens et le plan de formation des collaborateurs. L'intervention s'est révélée positive et a permis à l'entreprise de se structurer et de professionnaliser son développement.

## CENTRE-VAL DE LOIRE, NORMANDIE

### Les Finales Nationales des 45<sup>èmes</sup> Olympiades des Métiers se sont déroulées en Normandie du 28 novembre au 1<sup>er</sup> décembre 2018.

Durant trois jours et devant 75000 visiteurs, 670 jeunes professionnels ont mis à l'épreuve leurs compétences pour identifier le meilleur dans chacun des 57 métiers en compétition.

Parmi eux, 56 candidats, dont 2 filles, représentaient les métiers des services de l'automobile : technologie, carrosserie et peinture automobile, mécanique camion, technologie moto.

En partenariat avec le Conseil régional Normandie, WorldSkills France, l'Education nationale, les établissements de formation de la Région, la délégation régionale ANFA d'Orléans a coordonné l'organisation et l'animation des 1 800 m<sup>2</sup> d'espaces de compétition, ainsi que 250 m<sup>2</sup> pour l'information et le conseil aux visiteurs sur les métiers et les formations.

La réussite de cette manifestation n'aurait pu avoir lieu sans l'implication d'une vingtaine d'experts, chefs d'ateliers et leurs adjoints, de 45 jurés et 130 bénévoles (formateurs, enseignants, élèves et apprentis normands). Elle a également nécessité, pour l'équipement et le fonctionnement des espaces de compétitions, la sollicitation d'une trentaine de fournisseurs régionaux, le prêt de matériel par Renault Volvo Trucks et l'INCM, des dotations de Renault Retail et l'investissement de la Région ainsi que de l'ANFA à hauteur de 250 000 €.

Les 41 compétiteurs composant l'équipe de France iront concourir à Kazan en août 2019 pour les finales internationales.

## GRAND EST

### Organisation du Challenge Dragsters 2018 par Alméa site de Châlons-en-Champagne (51) en partenariat avec l'ANFA et l'Académie de Reims.

Apprendre en s'amusant, dans un cadre pluridisciplinaire, voilà l'idée principale du Dragster Challenge qui s'est déroulé en mars et juin 2018 au Parc des Expositions du Capitole. L'objectif était de faire réaliser aux élèves un objet dans plusieurs disciplines dont l'art plastique, la physique et la technologie. 400 élèves de 6<sup>ème</sup> et de classe DIMA se sont affrontés dans cette course de bolides miniatures. Centré sur les « Sciences et Techniques », le projet consistait à fabriquer des mini dragsters à partir de kits pédagogiques et à organiser une compétition entre la section DIMA Auto (pré apprentissage) d'Alméa 51 et les élèves de 6<sup>ème</sup>. Quatre catégories étaient à l'honneur : écologie, vitesse, esthétique et robustesse. Officiellement lancé le 19 mars 2018, le Challenge Dragsters a pris une nouvelle dimension grâce au soutien de l'ANFA.

## HAUTS-DE-FRANCE

### Développement des CQP RAV pour répondre aux besoins des professionnels.

Lors de deux diagnostics effectués dans des Groupes de distribution des services de l'automobile régionaux, les consultants ont fait émerger le besoin de travailler sur les conseillers clientèle services afin de clarifier les besoins clients et permettre d'organiser le back office en ce sens.

Deux CFA partenaires ont été positionnés afin d'offrir sur cette spécificité une réponse locale aux besoins et l'ensemble des réseaux de distribution et réparation ont immédiatement adhéré à la proposition : Peugeot, Citroën, VW, Renault. La typologie des jeunes accueillis est davantage constituée de jeunes issus de formations commerciales plutôt que techniques.

## ILE-DE-FRANCE

### Ouverture du Campus des Services de l'Automobile et de la Mobilité à Guyancourt.

Terrain d'expérimentation, de démonstration et de formation, le Campus a ouvert ses portes en septembre 2018. Véritable vitrine de la profession, il regroupe quatre opérateurs de formation, ainsi que la délégation ANFA Ile-de-France pour l'accompagnement des entreprises et un espace événementiel pour la promotion des métiers et formations automobiles.

Le Campus a pour ambition d'apporter une réponse aux besoins en main d'œuvre exprimés par les entreprises franciliennes en proposant une offre de formation autour de la Mobilité, allant du CAP au diplôme d'ingénieur dans les filières techniques et tertiaires.

2018 a été riche en événements avec l'organisation de la première Journée portes ouvertes, le 24 mars, qui a accueilli plus de 400 visiteurs ; l'organisation d'une réunion plénière, le 28 août, destinée à fédérer les équipes des différentes entités présentes sur le Campus ; la première rentrée, en septembre, des apprentis et alternants, salariés en formation, demandeurs d'emploi et personnes en reconversion. A cette occasion, Muriel Pénicaud, ministre du Travail, s'est rendue sur le site le 6 septembre et a fait plusieurs déclarations sur la réforme de la formation professionnelle et de l'apprentissage. Une conférence sur le véhicule connecté a réuni, le 15 novembre, plus de 130 formateurs et enseignants et 120 entreprises.

## NOUVELLE AQUITAINE

### Mise en place d'une mobilité européenne avec un volet certificatif pour une action de CQP Carrossier-Peintre du CFA de la Chambre des métiers de la Dordogne.

Fort de son expérience sur le CQP Carrossier-Peintre, le CFA de la Chambre des Métiers de la Dordogne a souhaité développer un projet de mobilité européenne en s'appuyant sur ce CQP et en valorisant la période passée dans le pays partenaire.

La délégation Nouvelle Aquitaine ANFA et le pôle Mobilité et Certifications de l'ANFA ont accompagné le projet, notamment en trouvant les partenaires, la Chambre des métiers du Palatinat et le centre de formation inter-entreprise de Kaiserslautern, et en mobilisant l'équipe d'experts ECVET France.

L'objectif du projet était de viser l'acquisition et la reconnaissance de compétences professionnelles au cours d'une période de formation suivie dans le pays partenaire, en vue de l'obtention d'une certification dans le pays d'origine. Concrètement, les jeunes alternants français préparant le CQP Carrossier-Peintre sont partis en Allemagne du 15 au 26 octobre 2019 pour se former et valider, le cas échéant, le bloc de compétences « préparation de surfaces acier et aluminium ».

Ce projet a nécessité un important travail préparatoire de la part des partenaires pour analyser les qualifications visées et les certifications associées proposées par les deux organismes de formation et définir, notamment, les critères d'évaluation des acquis de formation. La formation s'est réalisée selon les méthodes habituelles du pays d'accueil. L'évaluation des acquis dans le pays d'accueil s'est déroulée selon les critères convenus entre les partenaires.

Ce projet de mobilité avec un volet certificatif a été apprécié par les jeunes et devrait perdurer, suite à l'accord de coopération signé entre les partenaires.

## OCCITANIE

### **En 2018, 14 CFA de la Région Occitanie ont renouvelé leur autodiagnostic avec la délégation régionale ANFA.**

Suite à l'Accord de Branche relatif à la formation professionnelle des jeunes, signé le 24 janvier 2013, les autodiagnostic ont été mis en place en 2014 pour trois ans.

Ils ont pour objectif d'accompagner une approche plus systémique de l'alternance. L'ensemble des démarches qualitatives pouvant concourir au maintien des effectifs en apprentissage est pris en compte, 15 processus sont complétés en équipe de manière participative (activités de direction et de développement, de réalisation de la formation, de management des ressources).

En 2018, 14 CFA de la Région Occitanie ont renouvelé leur autodiagnostic. L'objectif étant, pour chaque CFA, de formaliser sa connaissance partagée de ses points forts et de ses points faibles, de produire un plan d'amélioration 2018-2021 au service du renforcement de la qualité des formations, dont la relation Entreprises, Jeunes, Enseignants.

L'ANFA peut ainsi construire plus objectivement son accompagnement pour les années à venir, apporter, le cas échéant, les moyens nécessaires et contribuer à l'amélioration continue.

## PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR, CORSE

### **Adaptation et expérimentation d'un dispositif d'accompagnement à une POEC visant le CQP MMVUI.**

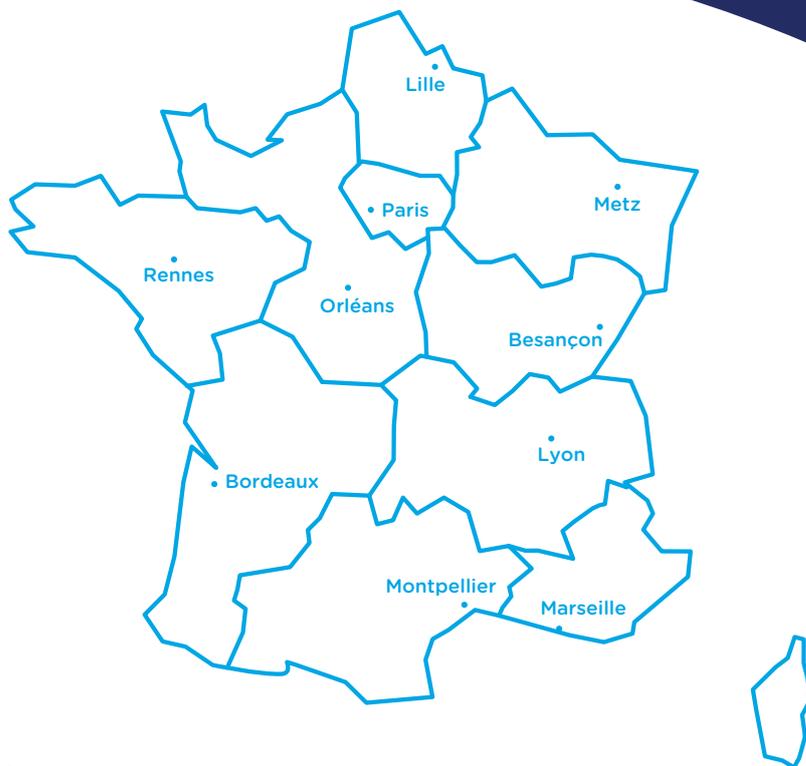
Pour répondre à un besoin local de recrutement dans le domaine de la mécanique camion, l'ANFA a accompagné la mise en œuvre d'une POEC dans le Vaucluse. En collaboration avec le CNPA local et Pôle emploi, le choix de la formation s'est porté sur le CQP MMVUI (mécanicien de maintenance véhicules utilitaires et industriels).

Les entreprises de maintenance VI intéressées par cette action ont souhaité s'investir en amont du dispositif pour lui garantir une meilleure efficacité. Des journées d'information collectives à l'intention des demandeurs d'emploi ont eu lieu, suivies de tests écrits puis d'entretiens de recrutement, avec la participation d'un jury de professionnels, de l'organisme de formation et de la délégation régionale ANFA. 10 demandeurs d'emploi aux prérequis adaptés ont été retenus suite à cette première phase.

En amont de la formation, une période d'immersion en entreprise de deux semaines a été organisée. Elle a permis aux professionnels de vérifier, sur le lieu de travail, les capacités d'adaptation de chaque demandeur d'emploi, d'un point de vue comportemental et relationnel mais également technique sur des fondamentaux. Les demandeurs d'emploi, quant à eux, ont pu valider leur projet professionnel, leur motivation et leur engagement dans la formation et le secteur d'activité.

Après la période d'immersion, huit candidats ont intégré la formation CQP MMVUI via la POEC. Ils ont suivi l'intégralité de la formation et tous ont obtenu la certification, dont deux avec félicitations et un avec encouragements.

A l'issue de la formation, 100 % des stagiaires ont été recrutés par les entreprises !



### Siège

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

### Délégations régionales

Auvergne - Rhône-Alpes  
04 72 01 43 93  
[lyon-clermont@anfa-auto.fr](mailto:lyon-clermont@anfa-auto.fr)

Bourgogne - Franche-Comté  
03 70 72 12 45  
[besancon@anfa-auto.fr](mailto:besancon@anfa-auto.fr)

Bretagne, Pays de la Loire  
02 22 74 14 80  
[rennes@anfa-auto.fr](mailto:rennes@anfa-auto.fr)

Centre-Val de Loire, Normandie  
02 18 84 23 63  
[orleans@anfa-auto.fr](mailto:orleans@anfa-auto.fr)

Grand Est  
03 55 35 10 70  
[metz@anfa-auto.fr](mailto:metz@anfa-auto.fr)

Hauts-de-France  
03 62 93 02 68  
[carvin@anfa-auto.fr](mailto:carvin@anfa-auto.fr)

Ile-de-France  
01 81 88 13 50  
[guyancourt@anfa-auto.fr](mailto:guyancourt@anfa-auto.fr)

Nouvelle Aquitaine  
05 56 85 44 66  
[bordeaux@anfa-auto.fr](mailto:bordeaux@anfa-auto.fr)

Occitanie  
04 34 17 08 22  
[montpellier@anfa-auto.fr](mailto:montpellier@anfa-auto.fr)

Provence-Alpes-Côte d'Azur, Corse  
04 86 76 15 70  
[marseille@anfa-auto.fr](mailto:marseille@anfa-auto.fr)