

MARCHE PASSE SELON UNE PROCEDURE ADAPTEE

**« ETUDE DE BESOIN POUR LA DEFINITION D' ACTIONS COLLECTIVES
DE FORMATION CONTINUE POUR LES ENTREPRISES DE MOINS DE 50
SALARIES »**

CAHIER DES CHARGES

Date limite de réception des plis :

22 JUIN 2018 à 15h00

PREAMBULE

➤ Cadre Juridique

Le présent marché est passé selon une procédure adaptée conformément aux dispositions de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 et de l'article 27 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016 selon lequel « Lorsque la valeur estimée du besoin est inférieure aux seuils de procédure formalisée, l'acheteur peut recourir à une procédure adaptée dont il détermine librement les modalités en fonction de la nature et des caractéristiques du besoin à satisfaire ».

➤ Présentation de la branche

La branche des services de l'automobile est un secteur de premier plan : elle représente l'ensemble des activités liées à la vie d'un véhicule, de sa sortie d'usine à sa déconstruction et son recyclage. Au-delà de l'automobile, elle concerne également les véhicules industriels (camion) et les 2 roues (cycle et motorcycle).

En 2017, la branche des services de l'automobile représente 43 millions de véhicules entretenus, 131 707 entreprises et plus de de 400 000 salariés (Données Sociales de la Branche 2017).

➤ Présentation de l'ANFA

L'ANFA est mandatée par les partenaires sociaux de la branche pour mettre en œuvre et décliner 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. L'ANFA est ainsi chargée de :

- Gérer les fonds de la formation continue, dans le cadre d'une convention d'objectifs et de moyens signée avec le ministère du Travail.
- 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.

Grâce à ses mandats et ressources, les équipes de l'ANFA se mobilisent autour de 5 axes :

1. L'information et la formation des jeunes.
2. La formation des salariés, notamment ceux des TPE (très petites entreprises, moins de 11 salariés).

3. Le déploiement de diagnostics de gestion Prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) et l'accompagnement de projets d'entreprises.
4. La mise à jour du répertoire national des qualifications des services de l'automobile (RNQSA) et du répertoire national des certifications des services de l'automobile (RNCSA).
5. Le développement des certificats de qualification professionnelle (CQP) élaborés paritairement, en lien avec les centres de formation.

➤ Contexte de la consultation (programme Compétences Emploi III)

Compétence Emploi III est un programme qui comprend 2 composantes dont les objectifs sont :

- Axe 1 : Développer la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences dans la Branche ;
- *Axe 2 : Développer les compétences et maintenir l'emploi dans les TPE, objet de la présente étude.*

Il n'existe pas d'articulation formelles entre les 2 axes de Compétences Emploi, cependant les ressources de l'axe 2 peuvent être mobilisées à la faveur de l'axe 1. Seul l'axe 2 est ici concerné par le présent marché. Cet axe est entièrement financé par l'ANFA.

Compétences Emploi est un dispositif d'accompagnement formatif des entreprises de moins de 50 salariés, qui s'inscrit dans la durée

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

- Compétences Emploi I (2009-2012), dans un contexte de crise économique de la Branche, avait pour objectif de préserver l'emploi et de développer les compétences des salariés ;
- Compétences Emploi II (2013 - 2015), dans un contexte de difficulté économique pour les entreprises, avait pour mot d'ordre « former plutôt que licencier » et a permis la formation de plus de 7 000 salariés (et plus de 8 000 stagiaires) sur 3 ans (rapport d'activité ANFA 2015) ;
- Compétences emploi III (2016 – 2018) concerne le cycle en cours.

Pour chacun de ces différents cycles, l'ANFA s'est attachée à définir des orientations de formation, déclinées en formations mises en œuvre dans le cadre d'actions collectives, par des prestataires sélectionnés au moyen d'appel d'offres pour une durée de trois ans.

Compétences Emploi est un dispositif destiné à une cible d'entreprises, majoritaire dans la Branche.

La cible de Compétences Emploi III est constituée par l'ensemble des entreprises de moins de 50 salariés (130 840 entreprises et 271 694 salariés en 2016).

Les entreprises de moins de 50 salariés sont majoritaires dans la branche (99% des entreprises du secteur).

Ces entreprises comptabilisent plus de 67% de l'emploi salarié dans la Branche et comportent une forte dimension TPE (95% emploient moins de 11 salariés) - *Source : DSB 2017*

Les entreprises de cette catégorie s'organisent selon différents statuts (*source Observatoire ANFA*) :

- Distributeurs automobiles (ex concessions) agréés par les constructeurs pour vendre, réparer et vendre des véhicules ou des pièces de rechange de la marque.
- Réparateurs agréés (ex agents) par les constructeurs pour réparer les véhicules de la marque.
- Garages indépendants appelés MRA (Mécanicien Réparateur Automobile) qui peuvent être spécialisés dans la mécanique, l'électricité-électronique ou encore la carrosserie. Ces garages peuvent être ou non adhérents à un réseau de garages.

Les orientations de CE III pour la période 2016 – 2018 ont pour objet l'accompagnement formatif des entreprises aux évolutions de la Branche

Concernant compétences Emploi III, le programme visait, à la fois « le maintien dans l'emploi », mais également à anticiper sur les évolutions sectorielles, afin de « favoriser l'employabilité ».

L'identification des thématiques de l'offre CE III s'est effectuée en prenant en compte trois principales sources : l'analyse des résultats de la consommation de formation des précédents cycles de Compétences Emploi, les travaux de l'Observatoire de l'ANFA et enfin les remontées terrain des conseillers de l'ANFA et de prestataires positionnés sur les précédents cycles.

Trois grandes catégories de formation ont été définies par l'ANFA (cf. annexe) :

- Formations métiers du commerce et de la réparation automobile,
- Accompagnement à la mobilité durable (VE/VH, cycle ...)
- Sécurité routière et enseignement de la conduite.

Ces trois catégories recouvrent un ensemble de 15 domaines de formation, déclinés eux-mêmes en thématiques de formation.

Ces choix thématiques témoignent à la fois, de lignes de forces – celles du développement des compétences en lien avec les logiques métiers –, mais aussi, du souhait d'adapter les compétences aux évolutions que rencontrent les entreprises de la branche et le produit automobile (mobilité durable ...), et d'anticiper sur ses évolutions (digitalisation ...).

La conception, la proposition et les modalités d'organisation des formations relèvent de la maîtrise d'œuvre

Le cadre défini par l'ANFA a constitué la trame à partir de laquelle, 5 opérateurs de formation sélectionnés dans le cadre d'un appel à projet datant de 2015, ont construit et proposé une offre aux entreprises durant la période 2016 - 2018.

Cet offre est composée de formations courtes (stages).

L'offre développée a pour principale caractéristique de proposer une approche multimarque des technologies et techniques, dont l'enjeu est de favoriser le développement de compétences plus transversales.

Par ailleurs, chacun des 5 prestataires sélectionnés, outre la conception et l'animation des formations, assure également la **promotion de l'offre** auprès des entreprises, ainsi que son **organisation** selon des modalités qui lui sont propres.

Les conseillers ANFA spécialisés sur cette catégorie d'entreprises ont pour mission d'orienter les entreprises de leur portefeuille, lorsqu'ils identifient un besoin vers le prestataire idoine.

Compétence Emploi III, axe formation : un bilan en faveur des TPE et des entreprises et du commerce et de la réparation automobile (CRA)

3 593 entreprises ont bénéficié en 2016 de ces formations. Le bilan 2016 met également en évidence la formation de **6 233 stagiaires (5 153 salariés)**, soit un taux d'atteinte sur une seule année, toutes catégories d'entreprises confondues, de 2,29 % pour les stagiaires et d'environ 1,9% pour les salariés de cette catégorie.

Ces taux témoignent de la difficulté générale que rencontrent les TPE / PE, tous secteurs confondus, à partir en formation.

La taille constatée des entreprises bénéficiaires, traduit la volonté de l'ANFA d'impliquer en priorité les petites entreprises.

L'ANFA a souhaité favoriser l'accès à la formation continue des petites entreprises, en mettant en place une politique incitative d'enveloppes budgétaires, favorables à la formation des moins de 10 salariés. Cette politique constitue un axe prioritaire de l'action de l'ANFA et présente de fait un impact sur les caractéristiques des entreprises bénéficiaires.

On constate ainsi que *près de la moitié des salariés (49%)* ou 51% si on comptabilise les participants, et 57 % des entreprises, qui ont bénéficié de ce dispositif proviennent d'entreprises de moins de 5 salariés (d'après Plan compétences Emplois – Bilan 2016).

La part des formations liées aux métiers de la maintenance reste prépondérante et en adéquation avec la part occupée par les entreprises et les salariés du commerce et de la réparation dans la branche.

Les caractéristiques des salariés

Ces salariés sont pour 27% d'entre eux situés dans la tranche des 25- 34 ans et pour 37% dans la tranche des 35-44 ans, majoritaires (64%) dans les publics de Compétence emploi III, avec une proximité de fin d'étude relativement récente pour la première tranche.

En 2016, ils relevaient à 68% de la catégorie ouvrier et pour 22% de la catégorie employé.

Les formations proposées dans CE III s'adressent à un spectre large de salariés, au-delà des seuls techniciens ou référents techniques, cibles privilégiées des formations constructeurs (à vérifier dans l'étude).

1. LES OBJECTIFS

Le présent projet d'étude a pour finalité la préparation d'un prochain cycle de Compétences Emploi (2019 – 2021).

Dans un contexte d'amélioration de la conjoncture économique des entreprises de la Branche des services automobile observée depuis fin 2015 (**progression de l'emploi** pour le 11ème trimestre consécutif jusqu'à septembre 2017, **reprise des effectifs en formation** depuis les 3 dernières rentrées et plus particulièrement des effectifs en apprentissage, **progression du taux d'emploi des jeunes** qui sortent de formation), il s'agit d'identifier les futurs axes structurants du prochain cycle de Compétences Emploi.

Les objectifs sont les suivants :

*Approfondir notre connaissance des caractéristiques de la **demande** des entreprises de moins de 50*

- **Concernant les entreprises** : l'ANFA souhaite identifier au sein des entreprises de moins de 50, la catégorisation, la typologie pertinente à établir du point de vue du recours à la formation continue.

Elle souhaite dégager les modes de consommation spécifiques de la formation par typologie d'entreprises. En effet, en lien avec leur statut, les entreprises rencontrent des obligations (exemple plan de formation obligatoire des constructeurs), disposent peu ou prou de ressources (accès à la formation selon le territoire, le type d'offre, la proposition d'autres formations).

Compétences Emploi III (CE III), selon le contexte et le statut de l'entreprise, peut alors constituer pour tout ou partie de ses contenus, l'unique ou la principale réponse formation dont bénéficie l'entreprise ; dans d'autres cas, CE III complète les formations proposées par les constructeurs ou les enseignants à leur réseau.

L'ANFA souhaite identifier les variables qui structurent la demande de ces entreprises.

- **Concernant les salariés** : outre l'entrée par CSP dont nous disposons, l'ANFA souhaite identifier, de manière plus précise, les catégories de salariés bénéficiaires de ces formations ainsi que leur profil, pour chacune des types d'entreprise identifiées.

*Alimenter notre réflexion relative à la définition des **thématiques** du prochain cycle de Compétence Emploi*

L'ANFA souhaite disposer d'un éclairage sur les axes structurants et principaux contenus génériques et spécifiques (thématiques) à proposer dans le cadre d'un CE IV.

De manière précise, elle souhaite également identifier, les besoins et attentes des entreprises de moins de 50 salariés en matière de formation continue selon leur typologie pour le prochain cycle (2019 – 2021)

Il s'agira notamment d'analyser, l'adaptation de l'offre proposée en réponse aux besoins des différentes catégories d'entreprise (du point de vue de leurs contenus, de leurs modalités de proposition et d'organisation). Il s'agira également de repérer pour quels types de besoins, ces

entreprises recourent ou auraient à nouveau recours à Compétences Emploi. Il s'agira enfin d'apprécier la maturité des entreprises à prendre en compte les spécificités des véhicules connectés et de la numérisation des services.

2. PRESTATION ATTENDUE

➤ Contenu de la proposition

La proposition du prestataire devra comporter :

- Une démarche d'étude argumentée précisant la méthodologie proposée et combinant idéalement une approche quantitative et qualitative. La démarche proposée pourra cependant reposer sur une approche principalement qualitative (élaboration d'études de cas / monographies, focus groupes ...) si elle permet de répondre aux objectifs de l'étude.
- Le budget indiquant le nombre de jours prévus et les prix unitaires pratiqués.
- Une présentation de l'équipe en charge de cette étude.
- Des références générales sur la connaissance du secteur et/ou des travaux d'études similaires, notamment sur le secteur des TPE/PE.
- Une proposition d'organisation des travaux ainsi qu'un calendrier de réalisation.

➤ Livrables et calendrier de l'étude

Deux principaux livrables sont attendus :

- Une typologie des entreprises Compétences Emploi III Axe 2 (description, enjeux formation, identification des variables structurantes, publics cibles prioritaires, principaux besoins et attentes / catégorie etc ...).
- La définition d'orientations thématiques pour le prochain cycle de Compétences Emploi.

Une présentation des principaux résultats de l'étude aux services de l'ANFA est également attendue, ainsi qu'une synthèse de ces résultats commentés.

➤ Conditions concernant les prestataires

Les prestataires doivent préalablement satisfaire aux conditions suivantes :

- Avoir une expérience d'au moins 2 ans dans la conduite de ce type d'étude ;
- S'engager à maintenir l'équipe de consultants proposée durant toute la mission ;

- Ne pas sous-traiter en intégralité la prestation à un organisme tiers. L'association de plusieurs structures est possible, mais est conditionnée par l'identification précise des responsabilités de chacun dans le cadre du projet.

➤ Suivi de l'étude

Un comité de pilotage sera constitué. Il sera composé :

- du Délégué Général de l'ANFA ou de son adjointe ;
- de la Directrice de l'action financière et audit ;
- du Directeur de l'action territoriale et conseil ;
- de la Directrice compétences et ingénierie ;
- de la Chargée de mission évaluation compétences et ingénierie.

Trois réunions du comité de pilotage sont à prévoir (a minima) :

- Réunion de lancement de l'étude qui permettra l'échange de questions-réponses notamment sur la méthodologie et le calendrier retenus,
- Pour la remise des résultats intermédiaires,
- Pour la remise des conclusions de l'étude.

La chargée de mission évaluation assurera le suivi opérationnel de l'étude.

3. PUBLICS CIBLES

Il s'agit des entreprises de moins de 50 salariés (chefs d'entreprises et salariés) bénéficiaires des formations de Compétences Emploi III des métiers de la maintenance (auto/moto/camion/vélo), de la carrosserie-peinture et des auto-écoles (à due proportion de leur poids dans la branche).

L'ANFA mettra à disposition du prestataire la base de données des entreprises et stagiaires inscrites sur Compétences Emploi 3.

4. CONDITIONS FINANCIERES

L'enveloppe financière allouée pour la prestation est comprise entre 35 000 € H.T. 45 000 € H.T.

5. PROPRIETE ET CONFIDENTIALITE DES DONNEES

Les données relatives aux entreprises qui pourront être mises à la disposition du prestataire de l'étude sont strictement confidentielles et appartiennent dans leur intégralité à l'A.N.F.A. Toute diffusion ou reproduction même partielle est passible de sanctions pénales.

6. CONDITIONS PARTICULIERES

Le prestataire sélectionné dans le cadre du présent marché cèdera l'entièreté des droits de propriété intellectuelle et des droits patrimoniaux sur l'œuvre à l'ANFA. Les tarifs de cession sont inclus dans le prix de la prestation¹.

7. DUREE ET PERIODE DE LA PRESTATION

Le démarrage de l'étude est prévu pour courant **juillet 2018**. Une présentation des résultats intermédiaires est à prévoir à la mi-octobre avec remise de l'étude finale **fin octobre 2018** au plus tard.

Fait à SEVRES, le 16 mai 2018

Le Délégué Général de l'A.N.F.A.

010 D. Faivre P. emb

M. Patrice OMNES

¹ Cession valable pour une durée illimitée, dans le monde entier en toutes langues.

ANNEXE

Domaines de formation retenus pour compétences Emploi III

➤ **Formations métiers relevant du commerce et de la Réparation automobile**

| DOMAINES | THEMES |
|---|--|
| Gestion de l'après-vente | <ul style="list-style-type: none"> • Gestion et développement de l'activité commerciale après-vente ; • Gestion et organisation de l'atelier ; |
| Pièces de rechange et accessoires | <ul style="list-style-type: none"> • Gestion et développement de l'activité commerciale PRA ; • Organisation et gestion des stocks d'une entreprise du CRA. ; |
| Vente de véhicules neufs et d'occasion | <ul style="list-style-type: none"> • Techniques de commercialisation (VN, VO) ; • Gestion et animation de la force de vente d'une entreprise du CRA ; • Développement et gestion de l'activité VO ; • Développement et gestion de l'activité VN ; |
| Gestion/ Organisation d'entreprise | <ul style="list-style-type: none"> • Outils et stratégie marketing (contacts et relance clients) ; • Gestion comptable et financière d'une entreprise du CRA. ; • Pilotage et développement des activités d'une entreprise du CRA ; • Hygiène, Sécurité et Environnement dans les métiers du CRA ; • Juridique/Droit social • Outils bureautiques appliqués au CRA |
| Management des équipes | <ul style="list-style-type: none"> • Entretien Professionnel/Entretien d'évaluation • Management d'équipe au quotidien • Développement du leadership • Outils de GPEC appliqués au CRA |
| Carrosserie- Peinture | <ul style="list-style-type: none"> • Techniques de redressage et de remise en forme • Techniques de remplacement d'éléments • Méthodes et outils de carrosserie – peinture • Colorimétrie et préparation des véhicules • Techniques d'application peinture |
| Maintenance | <ul style="list-style-type: none"> • Systèmes de confort • Systèmes de liaisons au sol, de transmission et de sécurité • Méthodes et outils en maintenance • Systèmes électriques et multiplexés • Systèmes à motorisation essence • Systèmes à motorisation diesel • Motorisation et entretien du véhicule • Climatisation |

Digitalisation

- **Stratégie digitale et e-commerce**
- **Développement des réseaux sociaux pour entreprise du secteur automobile**

➤ **Accompagnement à la Mobilité Durable (VE/VH, Cycle)**

| DOMAINES | THEMES |
|-------------------------|---|
| Mobilité Durable | <ul style="list-style-type: none"> • Technologies respectueuses de l'environnement • Systèmes à motorisation électrique et/ou hybride • Motorisations innovantes Nouveaux services, nouveaux usages • Cycles : vente/conseil, • Cycles : maintenance et réparation • Vélos à assistance électrique : vente/conseil • Vélos à assistance électrique : maintenance et réparation |

➤ **Sécurité routière et enseignement de la conduite**

| DOMAINES | THEMES |
|--|--|
| Approche pédagogique et psychologique | <ul style="list-style-type: none"> • Perfectionnement des différentes catégories d'enseignants (VL, PL, Deux-roues) / Mise en œuvre des nouveaux permis de conduire. • Maîtrise des différents niveaux de la matrice GDE (Goals of Driver Education) • Techniques d'enseignement et d'animation de groupe • Formation des tuteurs – titre professionnel • Mise en œuvre des formations théoriques |
| Sécurité Routière | <ul style="list-style-type: none"> • Réactualisation des connaissances • Maîtrise des thèmes de sécurité routière • Réglementation générale et spécifique • Développement des capacités d'intervention |
| Risque routier particulier | <ul style="list-style-type: none"> • Formation post-permis jeunes conducteurs et conducteurs confirmés • Formation « seniors » • Formation thématique individualisée des conducteurs (coaching) |
| Risque professionnel routier | <ul style="list-style-type: none"> • Plan de prévention du risque routier • Sensibilisation à la sécurité routière • Formation des conducteurs de VUL (Véhicule Utilitaire Léger) • Formation à la conduite économique (milieu professionnel) |

Gestion et management

- Management des équipes et gestion des ressources humaines
- Gestion financière et commerciale de l'école de conduite
- Maîtrise des outils informatiques et de l'environnement internet
- Gestion administrative de l'école de conduite
- Gestion des conflits (clients et personnel)

Communication marketing et

- Stratégie commerciale et marketing
- Utilisation marketing des outils web
- Accueil client et optimisation du point de vente
- Réalisation des outils de formation