



**Note pour la CPN du 16 novembre 2006**

**Etude d'opportunité pour la création de  
deux nouvelles qualifications dans le  
RNQSA :**

- « Metteur en main de véhicules »,
- « Gestionnaire garantie SAV ».

## Sommaire

<b>1- DEMANDE DE LA CPN DU 21 JUIN 2006.....</b>	<b>3</b>
<b>2- METHODOLOGIE .....</b>	<b>3</b>
<b>3- RESULTATS SUR LE METIER DE METTEUR EN MAIN DE VEHICULE .....</b>	<b>4</b>
A) 4% DES ETABLISSEMENTS INTERROGES EMPLOIENT AU MOINS UN METTEUR EN MAIN DE VEHICULES	4
B) LES METTEURS EN MAIN EXERCENT DAVANTAGE DANS DES STRUCTURES DE TAILLE IMPORTANTE ....	4
C) LES ETABLISSEMENTS DE 50 SALARIES ET PLUS ONT EGALEMENT POUR INTENTION DE RECRUTER DAVANTAGE DE METTEURS EN MAIN QUE LES ETABLISSEMENTS DE PLUS PETITE TAILLE. ....	5
D) LES METTEURS EN MAIN DE VEHICULES EXERCENT SURTOUT DANS LES ETABLISSEMENTS DU COMMERCE DE VEHICULES AUTOMOBILES (501Z). ....	5
E) UN VOLUME ESTIME D'ENVIRON 2 900 METTEURS EN MAIN DANS 2 200 ETABLISSEMENTS DE LA VENTE ET DE LA REPARATION DE VEHICULES. ....	6
F) DES METTEURS EN MAIN SURTOUT PRESENTS DANS LES ETABLISSEMENTS EFFECTUANT DE LA VENTE ET DANS UNE MOINDRE MESURE DANS LES ETABLISSEMENTS DE MAINTENANCE ET DE REPARATION VI.	8
G) DES POSTES DE METTEURS EN MAIN PRINCIPALEMENT EN CONCESSION .....	8
H) DAVANTAGE DE METTEURS EN MAIN DANS LE SUD OUEST, LA REGION PARISIENNE ET LE NORD.....	9
CONCLUSION SUR LE METIER DE METTEUR EN MAIN.....	9
<b>4- RESULTATS SUR LE METIER DE GESTIONNAIRE GARANTIE SAV.....</b>	<b>11</b>
A) 7% DES ETABLISSEMENTS INTERROGES EMPLOIENT AU MOINS UN GESTIONNAIRE GARANTIE SAV.	11
B) PLUS DE LA MOITIE DES ENTREPRISES DE 50 SALARIES ET PLUS EMPLOIE UN GESTIONNAIRE DE GARANTIE SAV .....	11
C) MOINS DE 1% DES ETABLISSEMENTS A POUR INTENTION DE RECRUTER UN GESTIONNAIRE DE GARANTIE SAV. POUR AUTANT, 4% DES ETABLISSEMENTS DE 50 ET PLUS ENVISAGENT L'EMBAUCHE DE CE TYPE DE PROFESSIONNEL DANS L'ANNEE EN COURS. ....	12
D) SEULS LES ETABLISSEMENTS DES NAF 501Z, 502Z ET 504Z EMPLOIENT DES GESTIONNAIRES DE GARANTIE SAV. ....	12
E) UN VOLUME ESTIME D'ENVIRON 4 700 GESTIONNAIRES DE GARANTIE SAV DANS 4 200 ETABLISSEMENTS DE LA VENTE ET DE LA REPARATION DE VEHICULES.....	12
F) DES GESTIONNAIRES DE GARANTIE SAV SONT SURTOUT PRESENTS DANS LES ETABLISSEMENTS DECLARANT UNE ACTIVITE DE VENTE DE VEHICULES ET DE MAINTENANCE ET REPARATION VI.....	14
G) DES POSTES DE GESTIONNAIRES GARANTIE PRINCIPALEMENT EN CONCESSION ET DANS UNE MOINDRE MESURE EN AGENCE.....	15
H) DAVANTAGE DE GESTIONNAIRES DE GARANTIE SAV DANS LA REGION SUD OUEST.....	15
CONCLUSION SUR LE METIER DE GESTIONNAIRE GARANTIE SAV.....	15

## 1- DEMANDE DE LA CPN DU 21 JUIN 2006

Dans le cadre de l'actualisation annuelle du RNQSA, l'opportunité de créer deux nouvelles qualifications a fait l'objet d'un débat au sein de la CPN du mois de juin 2006. Il s'agit des qualifications « de gestionnaire garantie SAV » et « de metteur en main de véhicules ». Les demandes émanent de deux organisations syndicales, la CFDT pour le gestionnaire garantie SAV et FO pour le metteur en main de véhicules. L'absence de consensus sur ces demandes a conduit la CPN à saisir l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications pour la réalisation d'une étude sur ces métiers. L'observatoire s'est engagé à présenter les résultats de cette étude pour la CPN du 16 novembre 2006.

## 2- METHODOLOGIE

A partir d'un panel représentatif d'établissements du commerce et de la réparation automobile, l'observatoire se propose :

- de dresser un diagnostic quantitatif du nombre de personnes exerçant les métiers de metteur en main et de gestionnaire garantie SAV
- de faire un point sur les intentions d'embauche pour l'année à venir
- de repérer le type d'établissements embauchant ou souhaitant recruter ces professionnels.

Pour réaliser cet état des lieux auprès d'un nombre conséquent d'établissements, l'observatoire a profité de la reconduction de l'enquête recrutement prévue en septembre 2006. L'observatoire a ainsi complété ce dispositif<sup>1</sup> par des questions spécifiques permettant d'apporter des éléments de réponse à la problématique de la CPN.

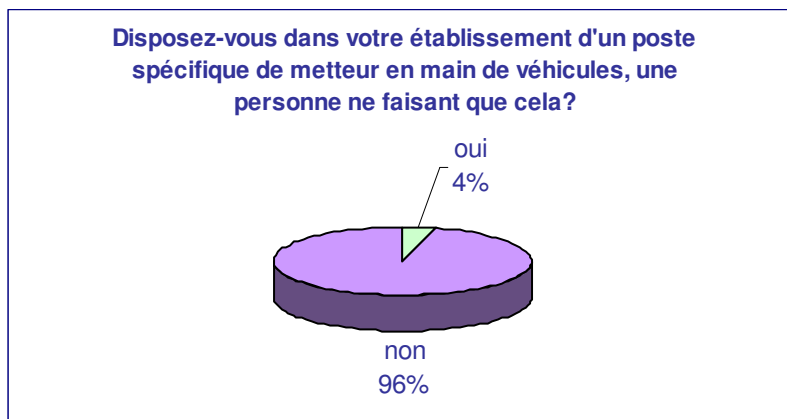
Lors de la seconde quinzaine de septembre 2006, un panel de 2131 établissements a été interrogé par téléphone par la société TMO-Région au moyen d'un questionnaire construit par l'observatoire. La restitution de la base de données par notre prestataire s'est effectuée semaine 41. Le traitement et l'analyse des résultats ont été réalisés au sein de l'observatoire en collaboration avec notre prestataire semaine 43. Cette note est produite pour la CPN du mois de novembre.

---

<sup>1</sup> L'enquête recrutement est un dispositif d'étude régulièrement mis en œuvre par l'observatoire. Ce dispositif vise à interroger un panel d'établissements représentatif des établissements du commerce et de la réparation automobile sur les recrutements réalisés au cours de l'année écoulée et sur leurs intentions de recrutement pour les 6 mois à venir. L'échantillon est construit à partir d'une répartition des établissements analogue à celle de la population mère répartie selon trois critères : la NAF, la taille de l'entreprise et la région.

### 3- RESULTATS SUR LE METIER DE METTEUR EN MAIN DE VEHICULE

#### a) 4% des établissements interrogés emploient au moins un metteur en main de véhicules



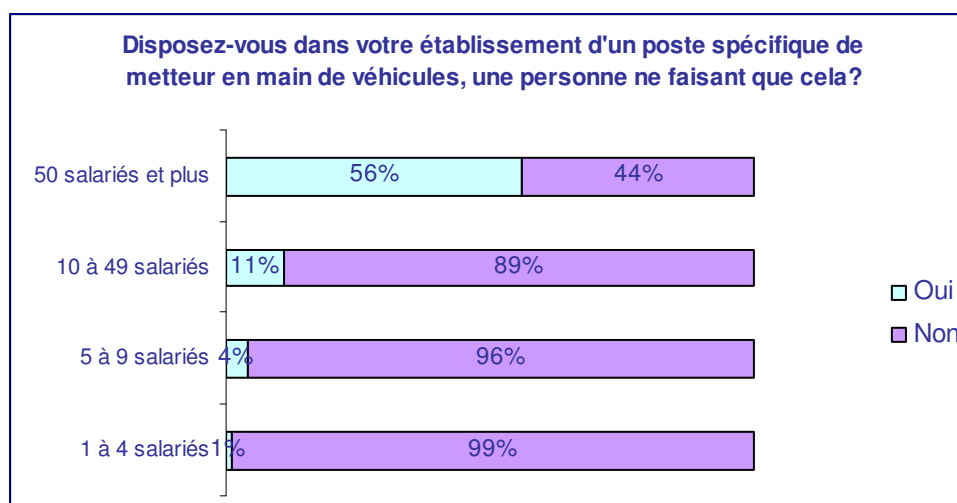
4% des établissements interrogés disposent d'au moins un metteur en main de véhicules exerçant uniquement cette activité.

Source : observatoire des métiers des services de l'automobile, enquête recrutement 2006

**Graph 1** : Répartition des établissements selon qu'ils emploient ou non au moins un metteur en main de véhicules

Parmi les établissements concernés par l'emploi d'un metteur en main de véhicule, 79% d'entre eux emploient 1 seul metteur en main, 15% disposent de deux metteurs en main et, pour 6% d'entre eux, 3 à 5 personnes assurent cette activité. En moyenne, les établissements du commerce et de la réparation automobile concernés par l'embauche de ce type de professionnel emploient 1,3 metteur en main de véhicules. L'ensemble des établissements emploie en moyenne 0,06 metteur en main.

#### b) Les metteurs en main exercent davantage dans des structures de taille importante



56% des établissements de 50 salariés et plus emploient au moins un metteur en main. C'est également le cas pour 11% des établissements de 10 à 49 salariés.

Source : observatoire des métiers des services de l'automobile, enquête recrutement 2006

**Graph 2** : Répartition des établissements selon leur taille et selon qu'ils emploient ou non au moins un metteur en main de véhicules

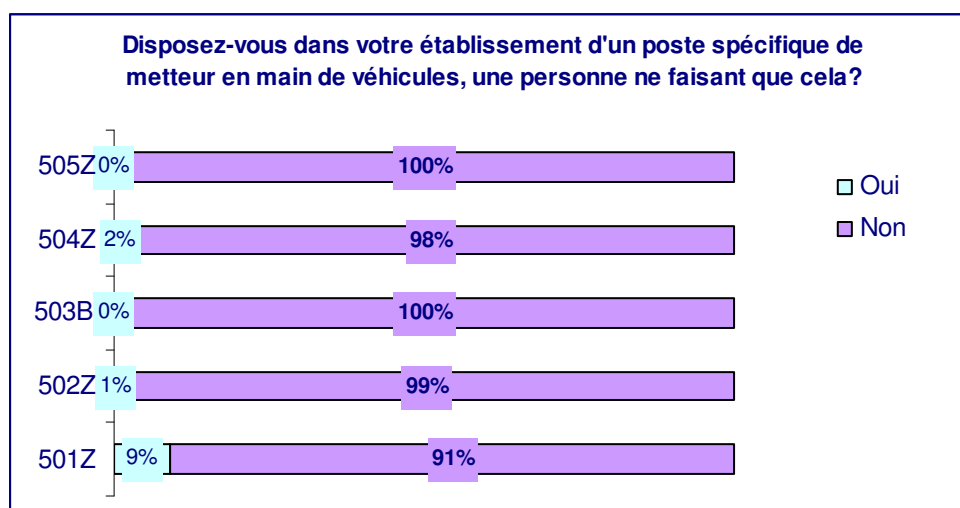
**c) Les établissements de 50 salariés et plus ont également pour intention de recruter davantage de metteurs en main que les établissements de plus petite taille.**

---

Au total, 1% des établissements interrogés envisage de recruter un metteur en main de véhicules dans l'année à venir. Ce pourcentage est de 3% pour les entreprises de 50 salariés et plus.

**d) Les metteurs en main de véhicules exercent surtout dans les établissements du commerce de véhicules automobiles (501Z).**

---



9% des établissements du commerce de véhicules automobiles ont recours au service de metteurs en main. 2% des entreprises du commerce et de la réparation des motocycles emploient également ces professionnels.

Source : observatoire des métiers des services de l'automobile, enquête recrutement 2006

**Graph 3** : Répartition des établissements selon leur code NAF et selon qu'ils emploient ou non au moins un metteur en main

Ce métier est spécifique aux établissements dont l'activité principale est le commerce de véhicules.

**e) Un volume estimé d'environ 2 900 metteurs en main dans 2 200 établissements de la vente et de la réparation de véhicules.**

A partir des données issues de l'échantillon d'établissements interrogés, il est possible d'extrapoler le volume total de personne exerçant cette profession dans la population mère (total des établissements - source SIRENE de l'INSEE). Cette extrapolation est construite sur la base des établissements concernés par l'emploi des metteurs en main de véhicules, c'est-à-dire les établissements des NAF 501Z, 502Z, 504Z. Le tableau ci-dessous présente les éléments sur lesquels repose cette estimation. Pour simplifier sa lecture, seuls les éléments structurants de l'estimation sont présentés. Les détails des calculs sont joints en annexe 1.

	NAF	Total
Etablissements Source Sirène 2004	501Z	23 002
	502Z	25 839
	504Z	3 383
	<b>Total</b>	<b>52 224</b>
% d'établissements employant au moins un metteur en main		4,202%
<b>Etablissements embauchant au moins 1 metteur en main Ensemble des établissements</b>		<b>2 195</b>
Nb moyen de metteur en main de véhicules Etablissements concernés		1,31
Nb moyen de metteur en main de véhicules Ensemble des établissements		0,06
<b>Nombre total de metteur en main de véhicules</b>		<b>2 881</b>

Source : observatoire des métiers des services de l'automobile, enquête recrutement 2006

**Tableau 1** : Extrapolation du nombre de metteurs en main de véhicules réalisée sur la population mère

Les résultats extrapolés montrent qu'environ 2 900 établissements sur 52 200 emploient 2900 metteurs en main de véhicules. S'agissant d'extrapolation, il convient de retenir les ordres de grandeurs plutôt que des résultats précis.

Les tableaux suivants présentent les extrapolations réalisées selon la taille de l'établissement et le secteur d'activité (NAF).

	<b>1 à 4 salariés</b>	<b>5 à 9 salariés</b>	<b>10 à 49 salariés</b>	<b>50 salariés et plus</b>	<b>Total</b>
Etablissements, source INSEE, Sirène 2004	33 223	11 384	6 698	919	52 224
% d'établissements employant au moins un metteur en main	0,711%	4,333%	13,320%	55,796%	4,202%
<b>Etablissements embauchant au moins 1 metteur en main Ensemble des établissements</b>	<b>236</b>	<b>493</b>	<b>892</b>	<b>513</b>	<b>2 195</b>
Nb moyen de metteur en main de véhicules Etablissements concernés	1,00	1,15	1,21	1,79	1,31
<b>Nb total de metteur en main de véhicules Ensemble des établissements</b>	<b>236</b>	<b>569</b>	<b>1078</b>	<b>916</b>	<b>2 881</b>

Source : observatoire des métiers des services de l'automobile, enquête recrutement 2006

**Tableau 2** : Extrapolation du nombre de metteurs en main de véhicules réalisée sur la population mère par taille d'établissement.

Les établissements de 10 salariés et plus emploient environ 70% des metteurs en main de véhicules.

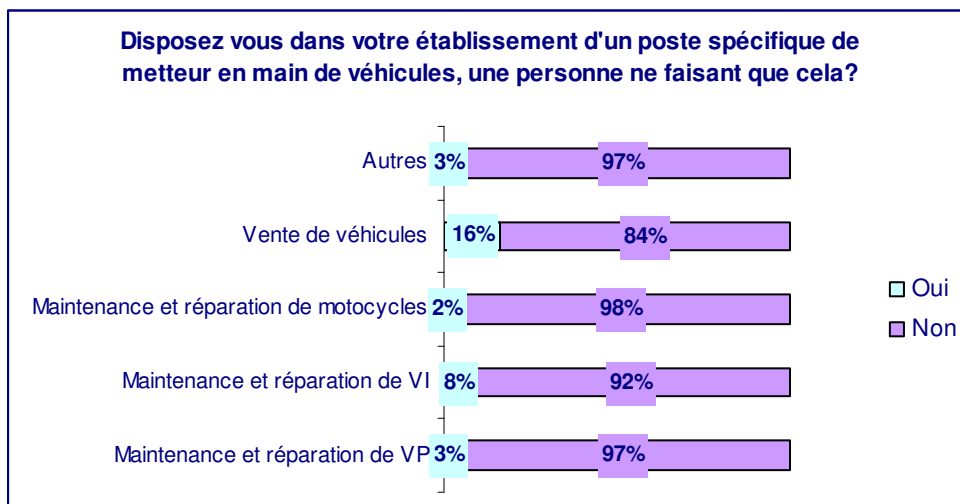
	<b>NAF 501Z</b>	<b>NAF 502Z</b>	<b>NAF 504Z</b>	<b>Total</b>
Etablissements, source INSEE, Sirène 2004	23 002	25 839	3 321	50 029
% d'établissements employant au moins un metteur en main	9%	1%	2%	4,202%
Etablissements embauchant au moins 1 metteur en main Ensemble des établissements	<b>2 013</b>	<b>158</b>	<b>62</b>	<b>2 195</b>
Nb moyen de metteur en main de véhicules Etablissements concernés	1,33	1,14	1,36	1,31
<b>Nb total de metteur en main de véhicules Ensemble des établissements</b>	<b>2668</b>	<b>180</b>	<b>84</b>	<b>2 881</b>

Source : observatoire des métiers des services de l'automobile, enquête recrutement 2006

**Tableau 3** : Extrapolation du nombre de metteurs en main de véhicules réalisée sur la population mère par taille d'établissement.

92% des metteurs en main de véhicules sont embauchés par les établissements de la NAF 501Z.

**f) Des metteurs en main surtout présents dans les établissements effectuant de la vente et dans une moindre mesure dans les établissements de maintenance et de réparation VI.**

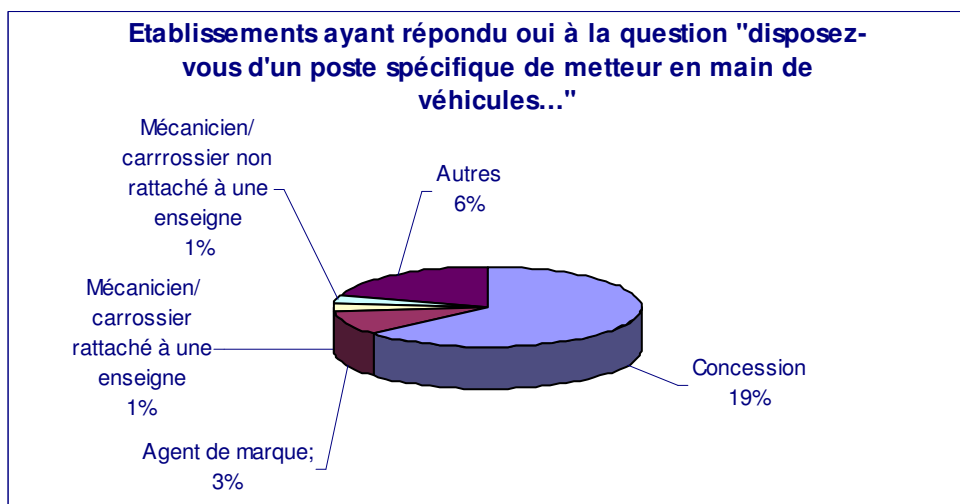


16% des structures ayant pour activité principale déclarée la vente de véhicules disposent d'un metteur en main. C'est aussi le cas de 8% des établissements de la maintenance et de la réparation VI.

Source : observatoire des métiers des services de l'automobile, enquête recrutement 2006

**Graph 4 :** Répartition des établissements selon leur spécialité principale déclarée et selon qu'ils emploient ou non au moins un metteur en main de véhicules.

**g) Des postes de metteurs en main principalement en concession**



19% des concessions disposent d'un metteur en main de véhicules. C'est également le cas de 3% des agents de marque.

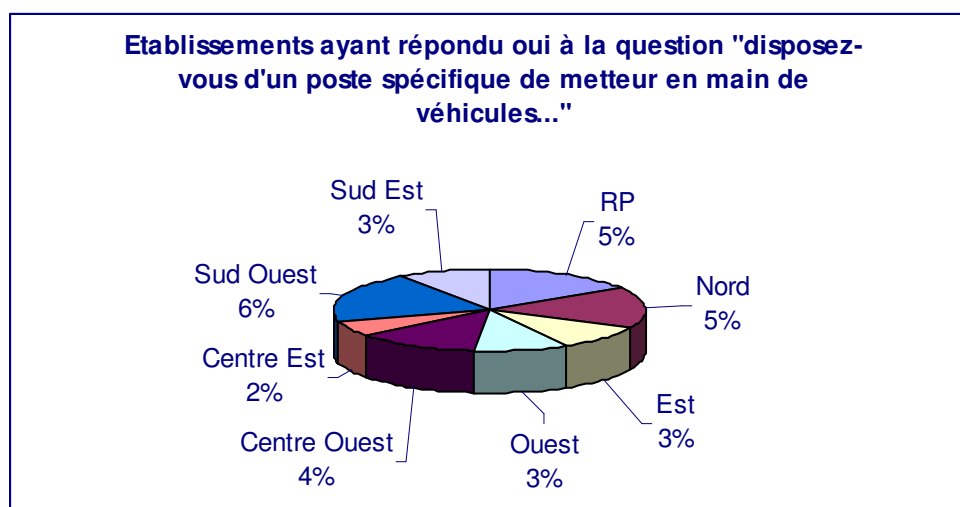
Source : observatoire des métiers des services de l'automobile, enquête recrutement 2006

**Graph 5 :** Répartition des établissements employant au moins un metteur en main selon leur statut déclaré.



## ***h) Davantage de metteurs en main dans le Sud Ouest, la région parisienne et le Nord***

---



6% des établissements du Sud Ouest emploient des metteurs en main de véhicules. C'est également le cas pour 5% des établissements de la RP et du Nord.

Source : observatoire des métiers des services de l'automobile, enquête recrutement 2006

**Graph 6** : Répartition des établissements employant au moins un metteur en main selon leur implantation géographique

### ***Conclusion sur le métier de metteur en main***

---

Les informations issues de quelques entretiens conduits auprès d'un formateur à ce métier, d'un responsable de concession ayant embauché récemment un professionnel et d'un metteur en main montrent que l'exercice de métier vise l'amélioration de la satisfaction client. Il renvoie également à la volonté de centrer chaque professionnel sur le cœur de son activité. Un metteur en main, aussi appelé conseiller en livraison a pour charge, après vérification de la préparation, de remettre le véhicule au client en lui proposant l'information dont il a besoin. Le temps de livraison peut ainsi varier d'une demi-heure à plus de deux heures en fonction de la complexité du véhicule et des attentes de l'interlocuteur. Ces professionnels doivent être en mesure de présenter le véhicule à l'acheteur selon une méthodologie définie. Pour exercer ce métier, les professionnels rencontrés s'accordent à dire que la gestion de la relation clientèle est essentielle. En plus de stages sur la connaissance des produits (du même type que ceux auxquels assistent les vendeurs), les metteurs en main peuvent bénéficier de stages de formation davantage basés sur l'acquisition comportementale (gestion des conflits, confiance en soi...). Ces postes sont occupés par des professionnels au profil très diversifié : personnels issus de l'après-vente, conseillers commerciaux en début ou fin de carrière, secrétaires de livraison... D'autres activités peuvent leur être confiées tels que la gestion du parc, la réception et la préparation des véhicules, la vente et la pose d'accessoires.

Le métier de metteur en main s'exerce principalement dans les établissements de taille conséquente ayant une activité de vente de véhicules. Plus de la moitié des établissements de 50 salariés et plus dispose d'un professionnel exerçant uniquement cette activité. Ces entreprises sont également celles qui déclarent le plus souhaiter embaucher dans l'année à venir. Ce métier est réparti sur tout le territoire national même s'il est plus fréquent dans les établissements du Sud Ouest, de la Région Parisienne et du Nord. Il est représenté surtout dans les établissements de la NAF 501Z bien qu'il soit également présent dans les établissements des NAF 502Z et 504Z. Une recherche complémentaire sur l'exercice de ce métier dans les établissements de la moto et du VI pourrait être envisagée<sup>2</sup>.

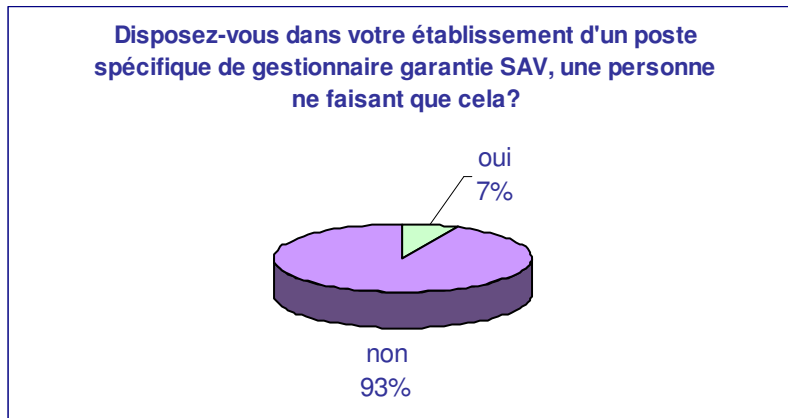
**Rapporté à la population totale des entreprises concernées par ce métier, un volume d'emplois d'environ 2 900 metteurs en main a pu être estimé.**

---

<sup>2</sup> Des informations complémentaires pourraient être recueillies sur la base de l'échantillon enquêté puisqu'une identification des entreprises employant ces professionnels est disponible.  
Observatoire des métiers des services de l'automobile-ANFA-DAI/BJ

## 4- RESULTATS SUR LE METIER DE GESTIONNAIRE GARANTIE SAV

### a) 7% des établissements interrogés emploient au moins un gestionnaire garantie SAV



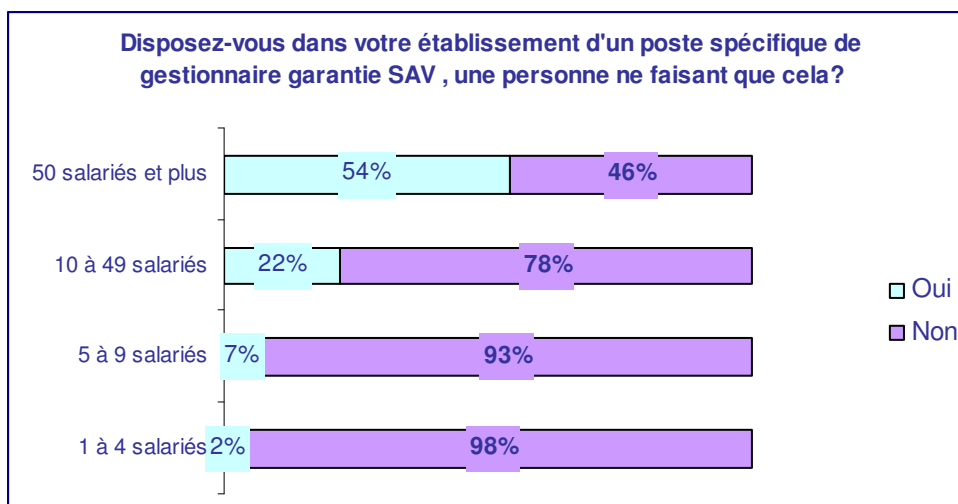
7% des établissements interrogés disposent d'au moins un gestionnaire de garantie SAV exerçant uniquement cette activité.

Source : observatoire des métiers des services de l'automobile, enquête recrutement 2006

**Graph 7** : Répartition des établissements selon qu'ils emploient ou non un gestionnaire de garantie SAV.

Parmi les établissements concernés par l'emploi de gestionnaire garantie SAV, 91% d'entre eux emploient 1 seul gestionnaire garantie SAV, 6% disposent de deux gestionnaires garantie SAV et, pour 2% d'entre eux, 3 personnes assurent cette activité. En moyenne, les établissements du commerce et de la réparation automobile concernés par l'embauche de ce type de professionnel emploient 1,1 gestionnaire de garantie SAV. L'ensemble des établissements emploie en moyenne 0,01 gestionnaire de garantie SAV.

### b) Plus de la moitié des entreprises de 50 salariés et plus emploie un gestionnaire de garantie SAV



54% des établissements de 50 salariés et plus emploient au moins un gestionnaire garantie SAV. C'est également le cas pour 22% des établissements de 10 à 49 salariés.

Source : observatoire des métiers des services de l'automobile, enquête recrutement 2006

**Graph 8** : Répartition des établissements selon leur taille et selon qu'ils emploient ou non au moins un gestionnaire garantie SAV

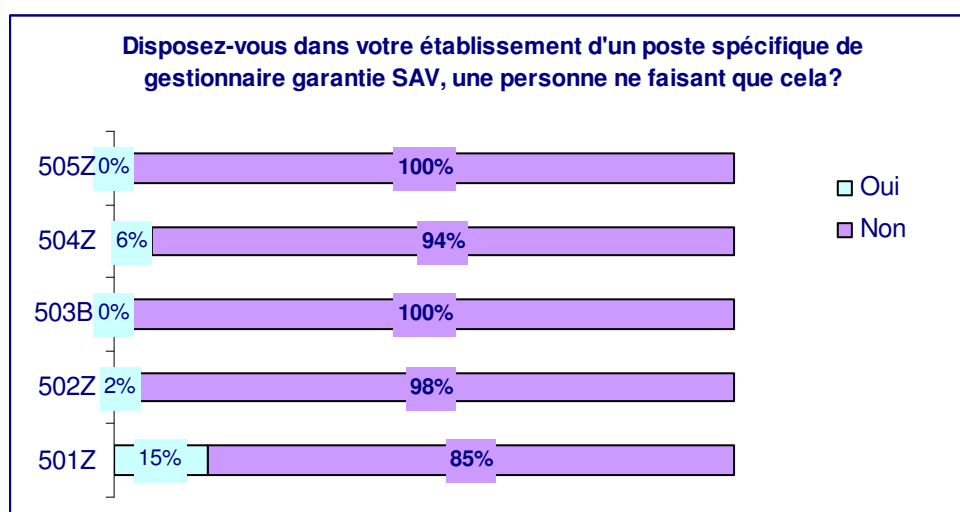
Cette profession est aussi présente dans les entreprises de petite taille puisque 7% des entreprises de 5 à 9 salariés disposent de ce type de professionnel.

**c) Moins de 1% des établissements a pour intention de recruter un gestionnaire de garantie SAV. Pour autant, 4% des établissements de 50 et plus envisagent l'embauche de ce type de professionnel dans l'année en cours.**

---

**d) Seuls les établissements des NAF 501Z, 502Z et 504Z emploient des gestionnaires de garantie SAV.**

---



15% des établissements du commerce de véhicules automobiles ont recours au service de gestionnaires garantie SAV. 6% des entreprises du commerce et de la réparation des motos emploient également ces professionnels.

Source : observatoire des métiers des services de l'automobile, enquête recrutement 2006

**Graph 9** : Répartition des établissements selon leur code NAF et selon qu'ils emploient ou non au moins un gestionnaire de garantie SAV.

**e) Un volume estimé d'environ 4 700 gestionnaires de garantie SAV dans 4 200 établissements de la vente et de la réparation de véhicules**

---

A partir des données issues de l'échantillon d'établissements interrogés, il est possible d'extrapoler le volume total de personne exerçant cette profession dans la population mère (total des établissements - source SIRENE de l'INSEE). Cette extrapolation est construite sur la base des établissements concernés par l'emploi des gestionnaires garantie SAV, c'est-à-dire les établissements des NAF 501Z, 502Z, 504Z. Le tableau ci-dessous présente les éléments sur lesquels repose cette estimation. Pour simplifier sa lecture, seuls les éléments structurants de l'estimation sont présentés. Les détails des calculs sont joints en annexe 2

	NAF	Total
Etablissements Source Sirène 2004	501Z	23 002
	502Z	25 839
	504Z	3 383
	<b>Total</b>	<b>52 224</b>
% d'établissements employant au moins un gestionnaire de garantie SAV		8,10%
<b>Etablissements embauchant au moins 1 gestionnaire de garantie SAV Ensemble des établissements</b>		<b>4 221</b>
Nb moyen de gestionnaire de garantie SAV Etablissements concernés		1,12
Nb moyen de gestionnaire de garantie SAV Ensemble des établissements		0,09
<b>Nombre total de gestionnaire de garantie SAV</b>		<b>4 718</b>

Source : observatoire des métiers des services de l'automobile, enquête recrutement 2006

**Tableau 4** : Extrapolation du nombre de gestionnaires garantie SAV de véhicules réalisée sur la population mère

Les résultats extrapolés montrent qu'environ 4 200 établissements sur 52 200 emploient 4 700 gestionnaires de garantie SAV. S'agissant d'extrapolation, il convient de retenir les ordres de grandeurs plutôt que des résultats précis.

Les tableaux suivants présentent les extrapolations réalisées selon la taille de l'établissement et le secteur d'activité (NAF).

	1 à 4 salariés	5 à 9 salariés	10 à 49 salariés	50 salariés et plus	Total
Etablissements, source INSEE, Sirène 2004	33 223	11 384	6 698	919	52 224
<b>% d'établissements employant au moins un gestionnaire de garantie SAV</b>	<b>2,71%</b>	<b>8,75%</b>	<b>25,80%</b>	<b>54,25%</b>	<b>8,10%</b>
Etablissements embauchant au moins 1 gestionnaire de garantie SAV Ensemble des établissements	899	996	1728	499	4 221
Nb moyen de gestionnaire de garantie SAV de véhicules Etablissements concernés	1,00	1,10	1,16	1,20	1,12
<b>Nb total de gestionnaire de garantie SAV de véhicules Ensemble des établissements</b>	<b>889</b>	<b>1097</b>	<b>2006</b>	<b>599</b>	<b>4718</b>

Source : observatoire des métiers des services de l'automobile, enquête recrutement 2006

**Tableau 5** : Extrapolation du nombre de metteurs en main de véhicules réalisée sur la population mère par taille d'établissement.

Les établissements de 10 salariés et plus emploient environ 55% des metteurs en main de véhicules.

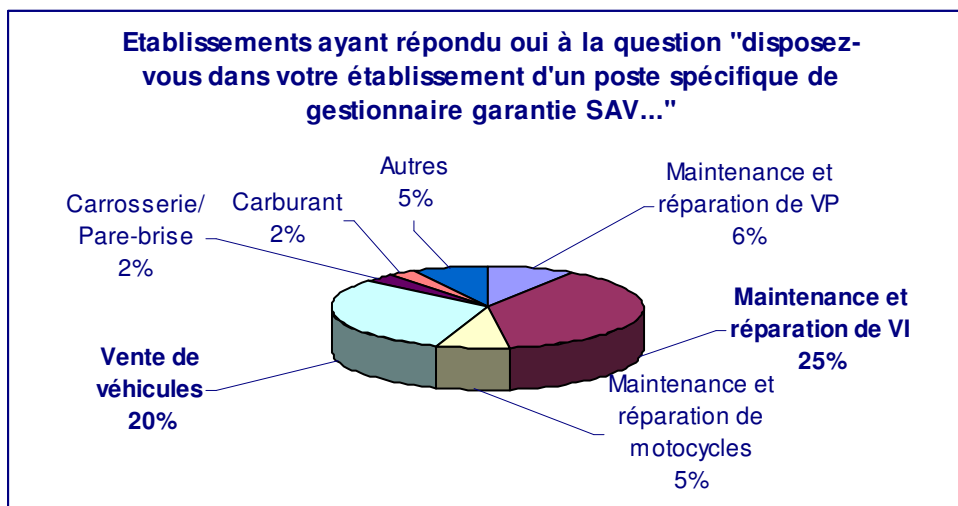
	NAF 501Z	NAF 502Z	NAF 504Z	Total
Etablissements, source INSEE, Sirène 2004	23 002	25 839	3 321	50 029
% d'établissements employant au moins un gestionnaire de garantie SAV	14,98%	2,47%	5,69%	8,08%
Etablissements embauchant au moins 1 gestionnaire de garantie SAV Ensemble des établissements	3 446	638	192	4221
Nb moyen de gestionnaire de garantie SAV de véhicules Etablissements concernés	1,11	1,20	1,04	1,12
<b>Nb total de gestionnaire de garantie SAV de véhicules Ensemble des établissements</b>	<b>3815</b>	<b>763</b>	<b>199</b>	<b>4718</b>

Source : observatoire des métiers des services de l'automobile, enquête recrutement 2006

**Tableau 6** : Extrapolation du nombre de gestionnaires garantie SAV réalisée sur la population mère par taille d'établissement.

80% des gestionnaires de garantie SAV sont embauchés par les établissements de la NAF 501Z.

**f) Des gestionnaires de garantie SAV sont surtout présents dans les établissements déclarant une activité de vente de véhicules et de maintenance et réparation VI**



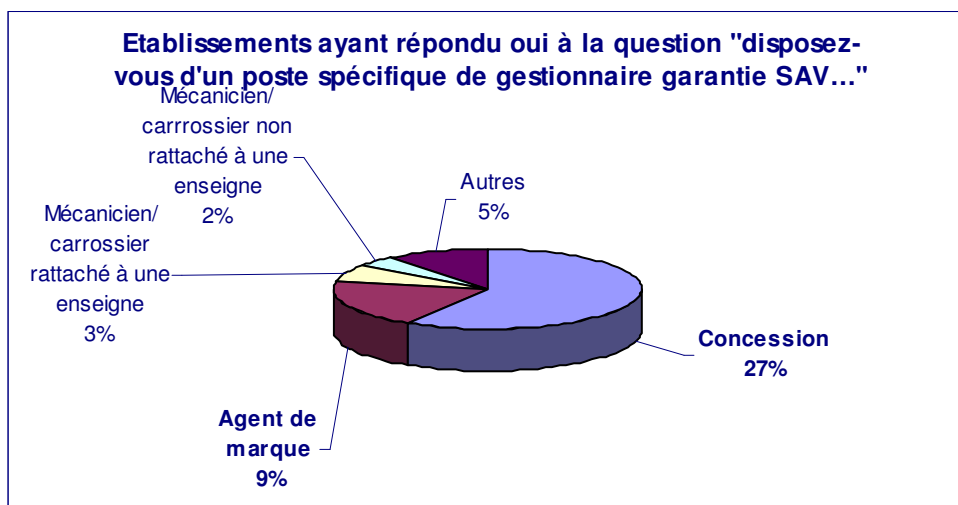
25% des structures assurant la maintenance et la réparation VI comme activité principale déclarée disposent d'un gestionnaire garantie. C'est également le cas de 20% des établissements ayant comme activité principale la vente de véhicules.

Source : observatoire des métiers des services de l'automobile, enquête recrutement 2006

**Graph 10** : Répartition des établissements employant au moins un gestionnaire de garantie selon leur activité principale déclarée.

Les établissements de la maintenance VP et du motorcycle emploient également ces professionnels mais dans une moindre mesure.

**g) Des postes de gestionnaires garantie principalement en concession et dans une moindre mesure en agence**

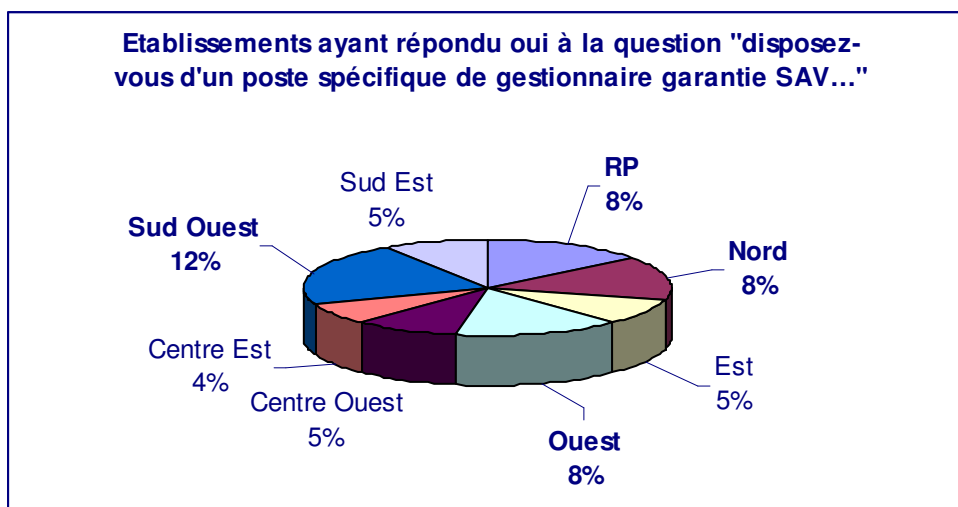


27% des concessions disposent d'un gestionnaire garantie SAV. C'est également le cas de 9% des agents de marque.

Source : observatoire des métiers des services de l'automobile, enquête recrutement 2006

**Graph 10** : Répartition des établissements employant au moins un gestionnaire garantie SAV selon leur statut déclaré

**h) Davantage de gestionnaires de garantie SAV dans la région Sud Ouest**



12% des établissements du Sud Ouest emploient des gestionnaires garantie SAV. C'est également le cas de 8% des établissements de la RP, du Nord et de l'Ouest.

Source : observatoire des métiers des services de l'automobile, enquête recrutement 2006

**Graph 12** : Répartition des établissements employant au moins un gestionnaire garantie SAV selon leur implantation géographique

**Conclusion sur le métier de gestionnaire garantie SAV**

Les informations recueillies au moyen de quelques entretiens conduits auprès de formateurs en gestion, de deux responsables de concession, et d'un opérateur de garantie SAV dans une entreprise de vente et réparation de véhicules industriels montrent que ce métier vise à répondre à des exigences des constructeurs de plus en plus fortes en matière de gestion et de suivi des pièces garanties. En effet, les constructeurs exerçant un contrôle de plus en plus rigoureux sur ce poste financièrement très sensible, il importe pour les professionnels en charge des

dossiers « garantie » et « campagnes de rappel » de respecter strictement les procédures (flux des pièces, conditionnement, codification...) sous peine de se faire refuser le remboursement par le constructeur. Le gestionnaire garantie SAV est responsable de la garantie de la concession et des agences sous contrat avec la concession. Dans certaines organisations cette activité est répartie sur plusieurs professionnels : le (la) réceptionnaire ou le chef après-vente (pour la codification et la gestion des flux), le (la) secrétaire SAV et le (la) comptable.

Le métier de gestionnaire de garantie SAV s'exerce principalement dans les grandes entreprises ayant une activité de vente de véhicules et de maintenance et de réparation VI. Plus de 50% des établissements de 50 salariés emploient un gestionnaire garantie SAV et 4% d'entre eux envisagent de recruter au cours de l'année à venir. Les établissements de trois codes NAF sont concernés par ce métier : en premier lieu la 501Z, puis la 504Z et enfin la 502Z. Ce métier est réparti dans les établissements de l'ensemble du territoire. Il est toutefois particulièrement représenté dans les établissements de la région du Sud-Ouest.

**Rapporté à la population totale des entreprises concernées par ce métier, un volume d'emplois d'environ 4 700 gestionnaires garantie SAV a pu être estimé.**



## **Annexe 1 : Metteur en main de véhicules**

## Résultats en %

Disposez-vous dans votre établissement d'un poste spécifique de « **Metteur en main de véhicules** » ?

	1 à 4 salariés	5 à 9 salariés	10 à 49 salariés	50 salariés et plus	Total
Oui	0,7%	4,3%	13,3%	55,8%	4,2%
Non	99,3%	95,7%	86,7%	44,2%	95,8%
%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Effectif	112824,5%	40700,8%	24071,4%	3277,3%	180874,1%

Base : ensemble des établissements

Combien de personnes occupent ce poste de « Metteur en main de véhicules » dans votre établissement ? **DONNEES CORRIGÉES**

	1 à 4 salariés	5 à 9 salariés	10 à 49 salariés	50 salariés et plus	Total
1	100%	85%	81%	62%	79%
2		15%	17%	20%	15%
3			2%	0%	1%
4				16%	4%
5				3%	1%
7					0%
12					0%
%	100%	100%	100%	100%	100%
Effectif	8	18	32	18	76

Nb moyen Metteur en main de véhicules établissements concernés	1,00	1,15	1,21	1,79	1,31
--	------	------	------	------	------

Nb moyen Metteur en main de véhicules ensemble des établissements	0,007	0,050	0,161	0,996	0,05516
---	-------	-------	-------	-------	---------

### Résultats en nombre pondéré d'établissements (ou de salariés) base enquête

Disposez-vous dans votre établissement d'un poste spécifique de « **Metteur en main de véhicules** » ?

	1 à 4 salariés	5 à 9 salariés	10 à 49 salariés	50 salariés et plus	Total
Oui	8	18	32	18	76
Non	1120	389	209	14	1733
Effectif	1128	407	241	33	1809

Base : ensemble des établissements

Combien de personnes occupent ce poste de « Metteur en main de véhicules » dans votre établissement ? **DONNEES CORRIGÉES**

	1 à 4 salariés	5 à 9 salariés	10 à 49 salariés	50 salariés et plus	Total
1	8	15	26	11	60
2		3	5	4	12
3			1		1
4				3	3
5				1	1
7					0
12		0			0
Effectif	8	18	32	18	76

Nb moyen Metteur en main de véhicules établissements concernés	1,00	1,15	1,21	1,79	1,31
--	------	------	------	------	------

Nb moyen Metteur en main de véhicules ensemble des établissements	0,01	0,05	0,16	1,00	0,06
---	------	------	------	------	------

Nombre total de Metteur en main de véhicules	8	20	39	33	100
--	---	----	----	----	-----

### Résultats extrapolés en nombre pondéré d'établissements (ou de salariés)

Disposez-vous dans votre établissement d'un poste spécifique de «**Metteur en main de véhicules**» ?

	1 à 4 salariés	5 à 9 salariés	10 à 49 salariés	50 salariés et plus	Total
Oui	236	493	892	513	2 195
Non	32 987	10 891	5 806	406	50 029
Effectif	33 223	11 384	6 698	919	52 224

Base : ensemble des établissements

Combien de personnes occupent ce poste de « Metteur en main de véhicules » dans votre établissement ? **DONNEES CORRIGÉES**

	1 à 4 salariés	5 à 9 salariés	10 à 49 salariés	50 salariés et plus	Total
1	236	418	723	316	1 739
2	0	76	152	101	340
3	0	0	17	0	17
4	0	0	0	81	84
5	0	0	0	14	15
7	0	0	0	0	0
12	0	0	0	0	0
Effectif	236	493	892	513	2 195

Nb moyen Metteur en main de véhicules établissements concernés	1,00	1,15	1,21	1,79	1,31
--	------	------	------	------	------

Nb moyen Metteur en main de véhicules ensemble des établissements	0,01	0,05	0,16	1,00	0,06
---	------	------	------	------	------

Nombre total de Metteur en main de véhicules	236	569	1078	916	2881
--	-----	-----	------	-----	------

## Résultats en %

Disposez-vous dans votre établissement d'un poste spécifique de « **Metteur en main de véhicules** » ?

	501Z	502Z	504Z	Total
Oui	9%	1%	2%	4%
Non	91%	99%	98%	96%
%	100%	100%	100%	100%
Effectif	780	910	119	1809

Base : ensemble des établissements

Combien de personnes occupent ce poste de « Metteur en main de véhicules » dans votre établissement ? **DONNEES CORRIGÉES**

	501Z	502Z	504Z	Total
1	79%	86%	64%	79%
2	15%	14%	36%	15%
3	1%	0%	0%	1%
4	4%	0%	0%	4%
5	1%	0%	0%	1%
7		0%	0%	0%
12		0%	0%	0%
%	100%	100%	100%	100%
Effectif	8	18	32	76

Nb moyen Metteur en main de véhicules établissements concernés	1,33	1,14	1,36	1,31
--	------	------	------	------

Nb moyen Metteur en main de véhicules ensemble des établissements	0,12	0,01	0,02	0,06
---	------	------	------	------

## Résultats en nombre pondéré d'établissements (ou de salariés) base enquête

Disposez-vous dans votre établissement d'un poste spécifique de « **Metteur en main de véhicules** » ?

	501Z	502Z	504Z	Total
Oui	68	6	2	76
Non	712	904	116	1733
Effectif	780	910	119	1809

Base : ensemble des établissements

Combien de personnes occupent ce poste de « Metteur en main de véhicules » dans votre établissement ? **DONNEES CORRIGÉES**

	501Z	502Z	504Z	Total
1	54	5	1	60
2	10	1	1	12
3	1	0	0	1
4	3	0	0	3
5	1	0	0	1
7	0	0	0	0
12	0	0	0	0
Effectif	68	6	2	76

Nb moyen Metteur en main de véhicules établissements concernés	1,33	1,14	1,36	1,31
--	------	------	------	------

Nb moyen Metteur en main de véhicules ensemble des établissements	0,12	0,01	0,02	0,06
---	------	------	------	------

Nombre total de Metteur en main de véhicules	91	6	3	100
--	----	---	---	-----

## Résultats extrapolés en nombre pondéré d'établissements (ou de salariés)

Disposez-vous dans votre établissement d'un poste spécifique de «**Metteur en main de véhicules**» ?

	501Z	502Z	504Z	Total
Oui	2 013	158	62	2 195
Non	20 989	25 681	3 321	50 029
Effectif	23 002	25 839	3 383	52 224

Base : ensemble des établissements

Combien de personnes occupent ce poste de « Metteur en main de véhicules » dans votre établissement ? **DONNEES CORRIGÉES**

	501Z	502Z	504Z	Total
1	1 593	136	40	1 739
2	302	22	22	340
3	18	0	0	17
4	86	0	0	84
5	15	0	0	15
7	0	0	0	0
12	0	0	0	0
Effectif	2 013	158	62	2 195

Nb moyen Metteur en main de véhicules établissements concernés	1,33	1,14	1,36	1,31
--	------	------	------	------

Nb moyen Metteur en main de véhicules ensemble des établissements	0,12	0,01	0,02	0,06
---	------	------	------	------

Nombre total de Metteur en main de véhicules	2668	180	84	2881
--	------	-----	----	------

## **Annexe 2 : Gestionnaire garantie SAV**



## Résultats en %

Disposez-vous dans votre établissement d'un poste spécifique de « **gestionnaire garantie SAV** », une personne ne faisant que cela ?

	1 à 4 salariés	5 à 9 salariés	10 à 49 salariés	50 salariés et plus	Total
Oui	2,71%	8,75%	25,80%	54,25%	8,08%
Non	97,29%	91,25%	74,20%	45,75%	91,92%
%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Effectif	1128	408	241	33	1810

Base : ensemble des établissements

Combien de personnes occupent ce poste de « gestionnaire garantie SAV » dans votre établissement ? **DONNEES CORRIGÉES**

	1 à 4 salariés	5 à 9 salariés	10 à 49 salariés	50 salariés et plus	Total
1	100%	92%	89%	83%	91%
2		5%	7%	13%	6%
3		3%	3%	3%	2%
4			1%		0%
5					0%
7					0%
%	100%	100%	100%	100%	100%
Effectif	31	36	62	18	146

Base : établissements ayant un gestionnaire garantie SAV (ne faisant que cela)

Nb moyen gestionnaire garantie SAV établissements concernés	1,00	1,10	1,16	1,20	1,12
---	------	------	------	------	------

Nb moyen gestionnaire garantie SAV ensemble des établissements	0,03	0,10	0,30	0,65	0,09
--	------	------	------	------	------

## Résultats en nombre pondéré d'établissements (ou de salariés) base enquête

Disposez-vous dans votre établissement d'un poste spécifique de «**gestionnaire garantie SAV**» ?

	1 à 4 salariés	5 à 9 salariés	10 à 49 salariés	50 salariés et plus	Total
Oui	31	36	62	18	146
Non	1098	372	179	15	1664
Effectif	1128	408	241	33	1810

Base : ensemble des établissements

Combien de personnes occupent ce poste de « gestionnaire garantie SAV » dans votre établissement ? **DONNEES CORRIGÉES**

	1 à 4 salariés	5 à 9 salariés	10 à 49 salariés	50 salariés et plus	Total
1	31	33	55	15	134
2	0	2	4	2	8
3	0	1	2	1	4
4	0	0	1	0	1
5	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0
Effectif	31	36	62	18	146

Base : établissements ayant un gestionnaire garantie SAV (ne faisant que cela)

Nb moyen gestionnaire garantie SAV établissements concernés	1,00	1,10	1,16	1,20	1,12
---	------	------	------	------	------

Nb moyen gestionnaire garantie SAV ensemble des établissements	0,03	0,10	0,30	0,65	0,09
--	------	------	------	------	------

Nombre total de gestionnaires garantie SAV	31	39	72	22	164
--	----	----	----	----	-----

### Résultats extrapolés en nombre pondéré d'établissements (ou de salariés)

	1 à 4 salariés	5 à 9 salariés	10 à 49 salariés	50 salariés et plus	Total
Nb total établissements	33 223	11 384	6 698	919	52 224

Disposez-vous dans votre établissement d'un poste spécifique de «**gestionnaire garantie SAV**» ?

	1 à 4 salariés	5 à 9 salariés	10 à 49 salariés	50 salariés et plus	Total
Oui	899	996	1 728	499	4 221
Non	32 324	10 388	4 970	420	48 003
Effectif	33 223	11 384	6 698	919	52 224

Base : ensemble des établissements

Combien de personnes occupent ce poste de « gestionnaire garantie SAV » dans votre établissement ? **DONNEES CORRIGÉES**

	1 à 4 salariés	5 à 9 salariés	10 à 49 salariés	50 salariés et plus	Total
1	899	921	1 540	415	3 861
2	0	49	117	66	240
3	0	27	55	17	103
4	0	0	17	0	17
5	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0
Effectif	899	996	1 728	499	4 221

Base : établissements ayant un gestionnaire garantie SAV (ne faisant que cela)

Nb moyen gestionnaire garantie SAV établissements concernés	1,00	1,10	1,16	1,20	1,12
---	------	------	------	------	------

Nb moyen gestionnaire garantie SAV ensemble des établissements	0,03	0,10	0,30	0,65	0,09
--	------	------	------	------	------

Nombre total de gestionnaires garantie SAV	899	1097	2006	599	4718
--	-----	------	------	-----	------

## Résultats en %

Disposez-vous dans votre établissement d'un poste spécifique de « **gestionnaire garantie SAV** » ?

	501Z	502Z	504Z	Total
Oui	14,98%	2,47%	5,69%	8,08%
Non	85%	98%	94%	92%
%	100%	100%	100%	100%
Effectif	782	910	119	1810

Base : ensemble des établissements

Combien de personnes occupent ce poste de « gestionnaire garantie SAV » dans votre établissement ? **DONNEES CORRIGÉES**

	501Z	502Z	504Z	Total
1	92%	87%	96%	91%
2	6%	6%	4%	6%
3	2%	7%	0%	2%
4	1%	0%	0%	0%
5		0%	0%	0%
7		0%	0%	0%
%	100%	100%	100%	100%
Effectif	117	22	7	146

Base : établissements ayant un gestionnaire garantie SAV (ne faisant que cela)

Nb moyen gestionnaire garantie SAV établissements concernés	1,11	1,20	1,04	1,12
---	------	------	------	------

Nb moyen gestionnaire garantie SAV ensemble des établissements	0,17	0,03	0,06	0,09
--	------	------	------	------

## Résultats en nombre pondéré d'établissements (ou de salariés) base enquête

Disposez-vous dans votre établissement d'un poste spécifique de «**gestionnaire garantie SAV**» ?

	501Z	502Z	504Z	Total
Oui	117	22	7	146
Non	665	887	112	1664
Effectif	782	910	119	1810

Base : ensemble des établissements

Combien de personnes occupent ce poste de « gestionnaire garantie SAV » dans votre établissement ? **DONNEES CORRIGEEES**

	501Z	502Z	504Z	Total
1	108	20	6	134
2	7	1	0	8
3	2	2	0	4
4	1	0	0	1
5	0	0	0	0
7	0	0	0	0
Effectif	117	22	7	146

Base : établissements ayant un gestionnaire garantie SAV (ne faisant que cela)

Nb moyen gestionnaire garantie SAV établissements concernés	1,11	1,20	1,04	1,12
---	------	------	------	------

Nb moyen gestionnaire garantie SAV ensemble des établissements	0,17	0,03	0,06	0,09
--	------	------	------	------

Nombre total de gestionnaires garantie SAV	130	27	7	164
--	-----	----	---	-----

### Résultats extrapolés en nombre pondéré d'établissements (ou de salariés)

	501Z	502Z	504Z	Total
Nb total établissements	23 002	25 839	3 383	52 224

Disposez-vous dans votre établissement d'un poste spécifique de «**gestionnaire garantie SAV**» ?

	501Z	502Z	504Z	Total
Oui	3 446	638	192	4 221
Non	19 556	25 201	3 191	48 003
Effectif	23 002	25 839	3 383	52 224

Base : ensemble des établissements

Combien de personnes occupent ce poste de « gestionnaire garantie SAV » dans votre établissement ? **DONNEES CORRIGEEES**

	501Z	502Z	504Z	Total
1	3 170	557	185	3 861
2	200	36	7	240
3	58	45	0	103
4	18	0	0	17
5	0	0	0	0
7	0	0	0	0
Effectif	3 446	638	192	4 221

Base : établissements ayant un gestionnaire garantie SAV (ne faisant que cela)

Nb moyen gestionnaire garantie SAV établissements concernés	1,11	1,20	1,04	1,12
---	------	------	------	------

Nb moyen gestionnaire garantie SAV ensemble des établissements	0,17	0,03	0,06	0,09
--	------	------	------	------

Nombre total de gestionnaires garantie SAV	3815	763	199	4718
--	------	-----	-----	------