



L'OMPL (Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les professions libérales), association paritaire, conduit des études à la demande des CPNEF-FP (Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle). Ses travaux, centrés sur les questions emploi-formation, constituent des analyses fines des changements en cours. Ils apportent des éléments de réflexion aux partenaires sociaux dans le cadre de l'élaboration de leur politique emploi-formation. Les essentiels donnent une vision synthétique des principaux résultats de chaque étude.

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ÉTUDE

En France la profession d'expert en automobile est organisée par le Code de la route qui établit les bases d'un cadre juridique solide pour son exercice (art. L 326-1 et suivants). Le métier d'expert en automobile revêt une importance capitale pour la sécurité routière, car il intervient pour constater la dangerosité du véhicule et sa conformité une fois réparé.

En 2021, la branche rassemble près de 400 entreprises, dont 31 % emploient moins de 3 salariés, illustrant une forte présence de petites structures. Avec environ 5 797 salariés en 2019, la branche montre une répartition diversifiée entre employés, professions intermédiaires et cadres, signe d'une richesse en compétences variées. La production annuelle de presque 4 millions d'actes d'expertise automobile témoigne de l'intensité et de la vitalité de l'activité de la branche.

L'écosystème dans lequel évoluent les entreprises de l'expertise en automobile est en pleine mutation et se révèle marqué par des demandes évolutives des compagnies d'assurance et des avancées technologiques de l'automobile.

L'analyse du paysage actuel des entreprises spécialisées en expertise automobile révèle des tendances marquantes en termes de structure sectorielle :

- une réduction significative du nombre d'employeurs, avec un total de 400 entreprises, reflétant une tendance à la concentration du marché ;
- une croissance régulière de l'emploi au sein de la branche, + 4,5 % entre 2016 et 2021 ;
- une part notable d'entreprises de très petite taille, représentant encore 30 % des employeurs.

“

En 2021, la branche rassemble près de 400 entreprises, dont 51 % emploient moins de 10 salariés, illustrant une forte prédominance de petites structures.



VERS UNE TRANSFORMATION GLOBALE DU SECTEUR DE L'AUTOMOBILE

Le secteur de l'automobile se situe à l'intersection de plusieurs évolutions macro-économiques majeures qui redéfinissent les contours de l'industrie. Avec l'entrée des géants du e-commerce dans le domaine de la vente de véhicules en ligne, le paysage concurrentiel s'élargit, introduisant de nouveaux défis pour les acteurs établis. Cette tendance coïncide avec une persistance de l'usage de la voiture, particulièrement pour les trajets domicile-travail, indiquant une continuité dans la dépendance à l'automobile malgré un contexte en mutation.

La stabilisation des ventes de voitures neuves suggère une maturité du marché, tandis que le développement des véhicules électriques ou à hydrogène signale une transition énergétique en cours. Cette transition est renforcée par l'essor de l'autopartage et de nouvelles formes de mobilité qui attirent un public soucieux d'alternatives plus flexibles et écologiques.

Parallèlement, les assureurs innovent en intégrant les véhicules autonomes dans leurs initiatives, notamment par l'exploitation des données pour affiner les modèles de risque. Cette innovation est accompagnée par une augmentation des prix des voitures et des pièces de rechange, exerçant une pression supplémentaire sur les coûts pour les consommateurs et les entreprises du secteur.

Les sociétés d'assurances ne sont pas en reste, elles modernisent leurs offres et améliorent la relation client pour s'adapter à des consommateurs de plus en plus informés et exigeants. De nouveaux contrats d'assurance voient le jour, ciblant spécifiquement les nouvelles mobilités et répondant ainsi aux changements d'habitudes des usagers.

Les assurtechs émergent comme des acteurs clés, apportant des innovations dans les modes de contractualisation et de gestion des sinistres, tandis que les géants du numérique étendent leur influence en développant des projets autour des véhicules autonomes et en explorant de nouvelles avenues pour leur distribution.

Ces multiples tendances soulignent l'importance, pour les entreprises d'expertise automo-

bile, de rester à la pointe de l'innovation et de l'adaptation stratégique pour naviguer avec succès dans un marché en constante évolution.

Elles ont des conséquences sur les entreprises d'expertise automobile à plusieurs niveaux ; modes d'organisations, métiers et compétences. En outre, des faits particuliers sont constatés :

- **des regroupements et une évolution des structures** (consolidation du marché, réponse aux demandes évolutives des compagnies d'assurance) entraînant la création de fonctions-support pour accompagner la croissance (finances, RH, systèmes d'information...) et le renforcement du management ;
- **une gestion de la relation avec les assurés structurant l'activité** (part croissante de la relation avec les assurés dans l'activité, création d'équipes spécialisées par clients ou segments de clientèle, gestion de conflit de plus en plus fréquente...) ;
- **une évolution des processus « missions » avec les assureurs lourds** (digitalisation insuffisante, variété des processus selon les assureurs, alourdissement de la gestion administrative, enjeux d'outillage et de digitalisation des parcours sinistres, nouveaux types de véhicules et de nouvelles méthodologies digitalisées, importance grandissante et évolution régulière des compétences digitales et techniques) ;
- **une capacité à gérer la charge de travail et ses variations dans de nombreuses entreprises** (volumes de dossiers à traiter en croissance, capacité à absorber des pics d'activités pour faire face aux intempéries de plus en plus fréquentes, importance grandissante des compétences organisationnelles, des compétences de polyvalence, de la capacité à se mobiliser et adapter les modes de fonctionnement) ;
- **une offre parfois élargie au-delà des activités réglementées du métier d'expert en automobile**, mais encore balbutiantes (développement d'équipes marketing & ventes pouvant venir en appui du développement

“

Les évolutions convergent vers une transformation profonde des métiers des entreprises d'expertise automobile.

commercial de ces activités, l'évolution des compétences managériales en lien, etc.).

Ces évolutions, bien que diverses et complexes, convergent vers une transformation profonde des métiers au sein des entreprises d'expertise auto-

mobile. L'avenir s'annonce tout aussi dynamique avec des évolutions prévisibles qui dessinent un nouveau visage pour le secteur de l'automobile, mais des nécessités impérieuses pour les acteurs de l'expertise automobile.

ÉVOLUTIONS PRÉVISIBLES ET POTENTIELLES

La branche de l'expertise automobile se trouve à un carrefour d'évolutions et de défis qui redessinent son paysage actuel et futur. Les entreprises, en réponse à ces transformations, s'engagent dans un processus de consolidation et de spécialisation visant à renforcer la qualité et la pertinence de leurs services. Ces changements sont dictés par plusieurs facteurs.

■ **Avènement de l'intelligence artificielle** et des outils digitaux dans le secteur ouvre la voie à des méthodes de travail plus sophistiquées et efficaces, permettant une évaluation plus rapide et précise des sinistres, ainsi qu'une gestion optimisée des dossiers clients. En parallèle, une expansion des domaines d'intervention semble inévitable pour répondre à la digitalisation croissante et aux nouveaux accords entre assureurs et réparateurs, poussant les entreprises vers une diversification stratégique de leurs activités.

■ **Enjeux de compétences et de formation** qui se révèlent être au cœur de la capacité des entreprises à s'adapter et à innover. La qualification professionnelle, l'attractivité des carrières, la fidélisation des talents et le développement de nouvelles compétences sont les piliers sur lesquels repose la force de travail du futur dans l'expertise automobile.

■ **Consolidation et spécialisation des entreprise** avec une optimisation croissante de leur fonctionnement. Cette évolution mène à une spécialisation plus poussée et à une amélioration de la qualité de service offerte aux clients. Les entreprises se transforment pour mieux répondre aux exigences d'un marché compétitif et en constante mutation.

■ **Complexité technologique des véhicules** qui intègrent de plus en plus de technologies numériques, notamment avec l'introduction de nou-

velles sources d'énergie. Cette complexification technique a un impact direct sur les actes d'expertise, nécessitant des connaissances et des compétences toujours plus spécialisées pour les professionnels du secteur.

■ **Environnement et durabilité** dont l'importance dans l'activité d'expertise automobile grandit de jour en jour. Les événements climatiques, le recyclage et la valorisation des pièces automobiles deviennent des considérations incontournables, soulignant la nécessité d'intégrer des pratiques durables au cœur des opérations.

■ **Intelligence artificielle et outils digitaux** qui offrent des potentialités croissantes pour les différentes entreprises de la branche. Ces innovations facilitent l'évaluation des sinistres et la gestion des dossiers, promettant une efficacité accrue et une meilleure allocation des ressources. Face à la digitalisation et au développement d'accords assureurs-réparateurs, il devient indispensable pour les entreprises d'expertise automobile de diversifier leurs activités au-delà des réglementations. Cette diversification permettrait de saisir de nouvelles opportunités et d'assurer une croissance durable.

■ **Développement des services et outils digitaux** dans un environnement de plus en plus numérique, le développement de nouveaux services et outils digitaux est essentiel pour optimiser l'organisation et les interactions au sein des entreprises. Ces outils sont également nécessaires pour répondre aux attentes des clients qui recherchent des services rapides, efficaces et accessibles.

■ **Enjeux de compétences et de formation** dans les domaines technologiques, managériaux et comportementaux deviennent primordiaux. La technologie, le management et les compé-

“

Les entreprises de l'expertise automobile s'engagent dans un processus de consolidation et de spécialisation visant à renforcer la qualité et la pertinence de leurs services.



“

Les scénarii, visent à projeter les entreprises d'expertise automobile dans des futurs possibles, les préparant à naviguer à travers les tendances émergentes et à se positionner dans un environnement concurrentiel dynamique.

tences relationnelles sont les piliers sur lesquels les entreprises doivent s'appuyer pour rester compétitives.

■ **Défis ressources humaines** liés aux mutations sectorielles en cours. Afin d'y répondre, plusieurs axes prioritaires pour soutenir efficacement les transformations au sein des entreprises sont identifiés :

- **qualification professionnelle** qui passe par l'actualisation du diplôme existant et l'introduction de certifications innovantes, y compris des certificats de qualification professionnelle (CQP), pour répondre aux nouveaux besoins du secteur ;
- **attractivité et recrutement** afin de s'attaquer à la pénurie de candidats qualifiés et d'adapter le rôle de l'expert automobile pour inclure un service client et une gestion administrative élargis, tout en changeant la perception environnementale du secteur automobile ;

- **fidélisation du personnel** pour retenir les talents, il est essentiel de s'attaquer aux multiples facteurs qui influencent la fidélité des employés, comme les conditions de travail, l'évolution du métier et la charge de travail ;
- **développement des compétences** par le renforcement de la formation interne et une formation externe plus adaptée aux besoins.

Ces facteurs esquissent non seulement les contours d'une branche en pleine réinvention, mais aussi les bases à partir desquelles les scénarii prospectifs de l'étude vont se déployer. Les scénarii, résultant d'une combinaison de données quantitatives et de réflexions qualitatives, visent à projeter les entreprises d'expertise automobile dans des futurs possibles, les préparant à naviguer à travers les tendances émergentes et à se positionner stratégiquement dans un environnement concurrentiel dynamique.

SCENARII PROSPECTIFS UNE VUE SYNOPTIQUE

La branche de l'expertise automobile est confrontée à des choix stratégiques déterminants pour son avenir. L'étude identifie deux scénarii prospectifs primordiaux, offrant une vision éclairée et des orientations stratégiques pour que les acteurs de la branche puissent anticiper et façonner leur avenir avec confiance et perspicacité. Ils sont conçus pour guider les entreprises face à l'évolution du secteur et pour leur permettre de se positionner de façon optimale dans les années à venir.

Le premier scénario, axé sur la « transformation des métiers », examine l'impact de la digitalisation et de la gestion optimisée du travail. Il cible l'amélioration des performances centrées sur les activités réglementées à travers l'adoption de technologies de pointe. Le second scénario, focalisé sur la « diversification des activités », envisage une évolution stratégique des services offerts, répondant aux attentes des clients particuliers et professionnels, et s'étend sur une période de 2 à 5 ans. Il anticipe une incursion dans des domaines d'activités naissants (conseil, gestion de flotte,

accompagnement vers la transition de flottes) et un virage vers des pratiques écoresponsables et technologiquement avancées.

Ces deux scénarii dessinent des trajectoires alternatives, proposant des stratégies et des plans d'actions spécifiques pour les entreprises qui aspirent à anticiper et à s'adapter aux futures transformations du marché.



SCÉNARIO PROSPECTIF 1 FOCUS SUR LE « MÉTIER »

Transformation numérique et répartition stratégique
des charges de travail pour des performances optimisées
autour des activités réglementées

Horizon : 1 à 3 ans

Objectif

Optimiser les performances des entreprises d'expertise automobile par la transformation numérique et une répartition stratégique des charges de travail, centrée sur les activités réglementées.

Aperçu du scénario

La numérisation des processus d'expertise devient essentielle pour répondre efficacement aux défis actuels. Ce scénario envisage l'intégration de technologies avancées telles que l'intelligence artificielle (IA) pour optimiser les prestations et gérer les événements climatiques imprévisibles. La capacité d'anticiper et de réagir à ces défis sera renforcée, tout en assurant une meilleure répartition des charges de travail.

Axes stratégiques :

- transformation numérique via l'IA, gestion documentaire en ligne, téléexpertise ;
- gestion des surcharges d'activité dues au climat ;
- utilisation de l'IA pour l'évaluation des réparations ;
- veille juridique accrue pour les missions d'expertise ;
- montée en compétences des assistant(e)s ;
- renforcement des capacités managériales pour accompagner les transformations.

Plan d'action :

- formation et recrutement de spécialistes en numérisation, IA et ingénierie automobile ;
- développement de programmes de formation spécifique et certifications ;
- réduction des tâches manuelles par la numérisation ;
- réorganisation du travail pour une meilleure répartition des tâches.

“

Le premier scénario, axé sur la « transformation des métiers », examine l'impact de la digitalisation et de la gestion optimisée du travail. Il cible l'amélioration des performances centrées sur les activités réglementées à travers l'adoption de technologies de pointe.



SCÉNARIO PROSPECTIF 2 FOCUS SUR LES « ACTIVITÉS »

Diversification de l'apport de valeur auprès des particuliers et professionnels par le développement de nouvelles activités

Horizon 2 à 5 ans

Objectif

Développer de nouvelles activités pour enrichir l'offre de valeur aux particuliers et professionnels, en phase avec les tendances émergentes du marché et les besoins des clients.

Aperçu du scénario

Ce scénario projette une diversification stratégique des activités des entreprises d'expertise automobile. L'accent est mis sur la transition écologique et le développement de services novateurs pour les professionnels et les particuliers, y compris l'évaluation de véhicules électriques et une gestion des sinistres écologique.

Axes stratégiques :

- leadership dans l'accompagnement de la transition écologique ;
- services de revalorisation des pièces et audit environnemental ;
- expansion des services de conseil et de gestion de flotte écologique ;
- développement de services axés sur les besoins spécifiques des particuliers et entreprises..

Plan d'action :

- investissement dans le conseil en transition écologique ;
- création de postes spécialisés pour des services orientés vers le développement de nouveaux services en lien avec la transition écologique ;
- programmes de formation spécifique pour l'audit environnemental et autres certifications ;
- marketing et communication pour promouvoir les nouveaux services.

“

Le second scénario, focalisé sur la « diversification des activités », envisage une évolution stratégique des services offerts. Il anticipe une incursion dans des domaines d'activités naissants et un virage vers des pratiques écoresponsables et technologiquement avancées.

Dans le sillage des scénarii prospectifs établis pour la branche de l'expertise automobile, un plan d'action commun a été conçu pour faire face aux défis transversaux et maximiser les opportunités de croissance. Ce plan vise à renforcer les fondations sur lesquelles les entreprises pourront bâtir leur avenir, indépendamment du scénario qui se concrétisera au travers d'actions spécifiques.

■ **Développement de l'attractivité de l'expertise automobile pour permettre de recruter les profils nécessaires au développement des entreprises qu'ils soient des expert(e)s en automobile diplômés ou d'autres types de métiers.**

Actions d'accompagnement : révision du contenu du diplôme, reconnaissance des évolutions (CQP spécifiques, parcours de carrières...), communication adaptée auprès des cibles prioritaires.

■ **Adaptation de la classification, des emplois repères et des appellations.**

■ **Mutualisation de certains travaux et moyens pour accélérer le développement de nouvelles offres en dehors des champs réglementés d'expertise.**

Actions d'accompagnement : mobilisation des travaux des commissions de la FFEA, communication des travaux, accompagnement par des professionnels RH.

■ **Création d'outils concrets permettant d'offrir des perspectives d'évolution aux salariés actuels et d'améliorer le recrutement externe.**

Actions d'accompagnement : création et mise à disposition d'un guide de mobilité interne, et d'un guide pour le recrutement externe.

■ **Développement du rôle d'accompagnement des managers des transformations en cours et futures** (conduite du changement, montée en compétences des équipes, posture de facilitation, management de profils diversifiés, sensibilisation à de nouveaux domaines de l'offre, optimisation de processus).

Actions d'accompagnement: recrutement de managers expérimentés dans l'accompagnement de transformation, plan de formation des managers en association avec des institutions de formation.

■ **Communication des conclusions de la présente étude et des autres outils et dispositifs**

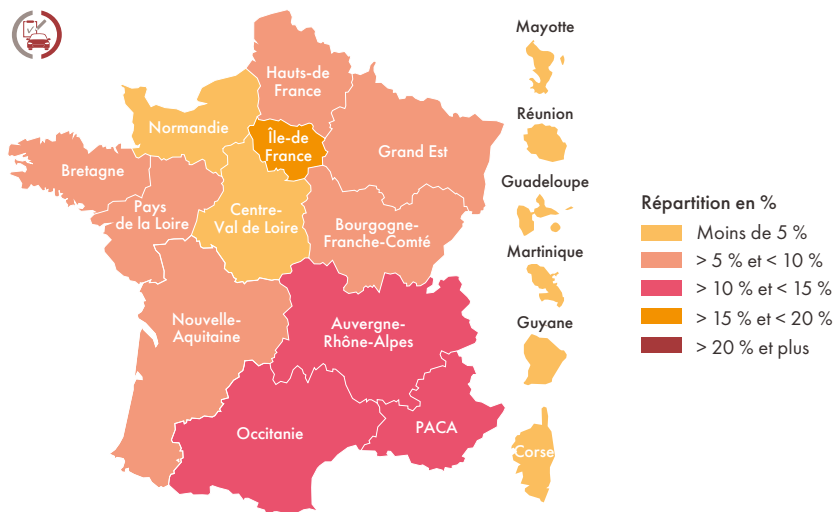
Actions d'accompagnement: plan de communication sur la présente étude, mise à disposition de ressources web complémentaires.

La genèse de ces scénarii prospectifs s'ancre dans une analyse approfondie de la situation actuelle des entreprises d'expertise automobile, tenant compte des tendances, des défis et des opportunités présents. Le rapport procède à un examen détaillé de l'état des lieux, établissant le contexte à partir duquel ces scénarii ont été développés. Cette analyse rétrospective fournit la justification nécessaire à la vision prospective établie et constitue la base des recommandations et stratégies à venir.

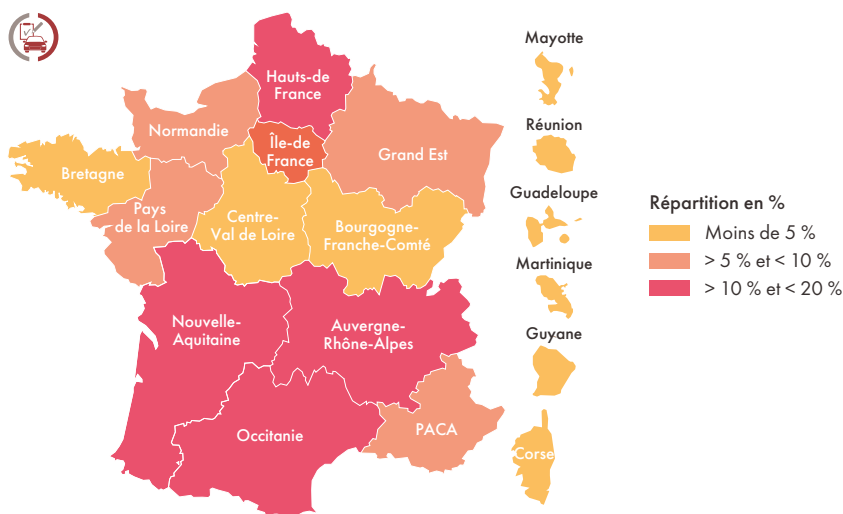


CABINETS OU ENTREPRISES D'EXPERTISES EN AUTOMOBILE EN CHIFFRES

❶ Répartition régionale des entreprises employeuses (%)



❷ Répartition régionale des effectifs salariés (%)



400
Entreprises



5 573
Salariés



42,7 %
Femmes



57,3 %
Hommes



93,9 %
CDI



3,3 %
CDD



91,9 %
Temps complet



8,1 %
Temps partiel

