

SECTEUR | Cadre de vie et technique

# CABINETS D'EXPERTISE EN AUTOMOBILE

De l'état des lieux  
à la prospective

## Sommaire

03 PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

04 UNE ÉTUDE INITIÉE PAR  
LA COMMISSION PARITAIRE

05 PORTRAIT MÉTIERS ACTIVITÉS

08 PORTRAIT STATISTIQUE

12 ORGANISATIONS ET MÉTIERS

12 Les organisations du travail

13 Les diverses spécialisations

14 ÉVOLUTIONS ET SCÉNARIOS

14 Les évolutions

17 Les scénarios pédagogiques de l'avenir

23 Quelques idées forces pour conclure

Étude réalisée par le cabinet Pollen Conseil pour l'OMPL

# PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

## UN CONTEXTE HISTORIQUEMENT EN ÉVOLUTION

Le client principal des cabinets<sup>1</sup> d'expertise en automobile est l'assureur automobile qui mandate le cabinet. L'activité d'expertise en automobile, «autrefois» concentrée sur l'évaluation des dommages, s'est enrichie de nombreuses procédures qui elles-mêmes se complexifient. La technologie a pénétré l'activité (tablettes, outils de chiffrage, EAD<sup>2</sup>) et s'ajoute à l'évolution technologique des véhicules. Le parc automobile tout autant que la sinistralité ne sont plus orientés à la hausse comme ils l'ont longtemps été.

## UN SECTEUR EN CROISSANCE

La profession compte 584 entreprises dont BCA Expertise qui est une grande entreprise issue des compagnies d'assurance. Les entreprises employaient 4 827 salariés ETP en 2009 dont 4 199 hors BCA expertise. Le personnel est composé pour moitié d'effectifs administratifs (en quasi totalité de femmes) et pour l'autre moitié d'experts en automobile (en quasi totalité des hommes). En particulier, le nombre d'experts en automobile inscrit sur la liste nationale a augmenté de 32 % entre 1999 et 2010. 83 % (77 % hors BCA Expertise) des salariés travaillent désormais dans une entreprise de 6 salariés et plus. La pyramide des âges des salariés est évasée à sa base, autrement dit rajeunie notamment pour les métiers techniques. La formation continue effective est importante avec conventionnellement une obligation annuelle minimum de 4 jours pour le personnel technique et 1 jour pour le personnel administratif. 62 % des fonds mutualisés de la formation continue en 2009 sont consacrés à la formation initiale des experts stagiaires.

## DES ÉVOLUTIONS RÉCENTES MODIFIANT LES ACTIVITÉS ET LE PROFIL DES ENTREPRISES

Toujours découpé en administratif et en technique, le contenu de l'activité s'est fortement enrichi notamment au regard des procédures et des attendus. Il en résulte une évolution des métiers avec une technicité approfondie et des « spécialités » plus nombreuses. La taille à la hausse des effectifs des entreprises a fait émerger quelques postes d'encadrants. Outre l'augmentation moyenne des salariés par cabinet, la mise en réseau structuré des entreprises se développe. La pression exercée par les demandes des acteurs extérieurs, tout comme l'évolution de la société, tend à dégrader les conditions d'exercice et de travail tant des personnels techniques qu'administratifs.

## UN AVENIR EN MUTATION

La profession sera confrontée à des évolutions qui vont devoir être anticipées et accompagnées :

- l'informatisation devrait déporter une part du travail administratif vers l'expert en automobile ;
- les évolutions en cours (baisse de la sinistralité et mise en place de systèmes automatisés de devis sans expert en automobile) entraîneront des changements du contenu des métiers et une évolution des effectifs (éventuellement orientés à la baisse) ;
- l'arrêt possible de la hausse du chiffre d'affaires traditionnel et le développement de niches pourraient se conjuguer ; cela exige une orientation collective des cabinets vers ces marchés (pour autant qu'ils existent) ainsi que l'adaptation des compétences des personnels ;
- d'une manière générale, le secteur est à un tournant susceptible d'être important ; individuellement (les entreprises) et collectivement (la branche) ont lieu d'être vigilantes (veille), réactives (adaptation) et proactives (initiative) pour accompagner ce tournant.

<sup>1</sup> La convention collective faisant référence à la fois aux cabinets et entreprises d'expertise en automobile, des deux termes sont utilisés dans ce rapport.

<sup>2</sup> Expertise A Distance avec photos et dossier.

# UNE ÉTUDE INITIÉE PAR LA COMMISSION PARITAIRE

Le présent portrait statistique et prospectif résulte d'une demande de la commission paritaire de la convention collective nationale des cabinets d'expertise en automobile adressée à l'OMPL.

Il vise à :

- actualiser les données statistiques de la branche des cabinets d'expertise en automobile publiées dans les éditions précédentes du portrait de branche ;
- présenter une vision prospective des évolutions du secteur et des impacts sur l'emploi et la formation ;
- et, en particulier, proposer une cartographie des métiers préalable à une révision de la classification des métiers par la branche et des référentiels métiers.

Ce portrait se propose d'être un outil d'animation de la réflexion de la branche et de ses entreprises. La prospective – abordée ici – est centrée sur le champ emploi-formation ; elle n'a pas pour ambition d'approfondir toutes les dimensions de la profession (technique, juridique...).

Ce travail a été réalisé en coproduction. Les partenaires et copilotes de l'étude sont :

- l'OMPL ;
- la commission paritaire de la convention collective nationale ;
- le cabinet Pollen Conseil.

# PORTRAIT MÉTIERS ACTIVITÉS

L'expert en automobile se voit doté d'une existence légale par la mention de ses prérogatives dans le code de la route. Il reçoit mandat de l'assurance. Sa fonction première est l'évaluation des dommages subis par un véhicule à moteur et la détermination de sa valeur avant sinistre.

En corollaire de cette existence légale, être expert en automobile exige le diplôme délivré par le ministère de l'Éducation Nationale. Ce diplôme sanctionne une formation post secondaire comprenant 3 unités. Les deux premières unités correspondent à un bac+2 en automobile ; l'unité C est délivrée après un stage de deux ans en cabinet d'expertise et la réussite aux épreuves finales.

L'exercice professionnel oblige celui qui a qualité d'expert à s'inscrire sur la liste nationale des experts en automobile. Profession libérale, sans code NAF spécifique, elle s'exerce soit de façon autonome (cas assez rare aujourd'hui), soit en cabinet d'expertise regroupant en général moins de 10 collaborateurs et comprenant des experts en automobile et du personnel administratif.

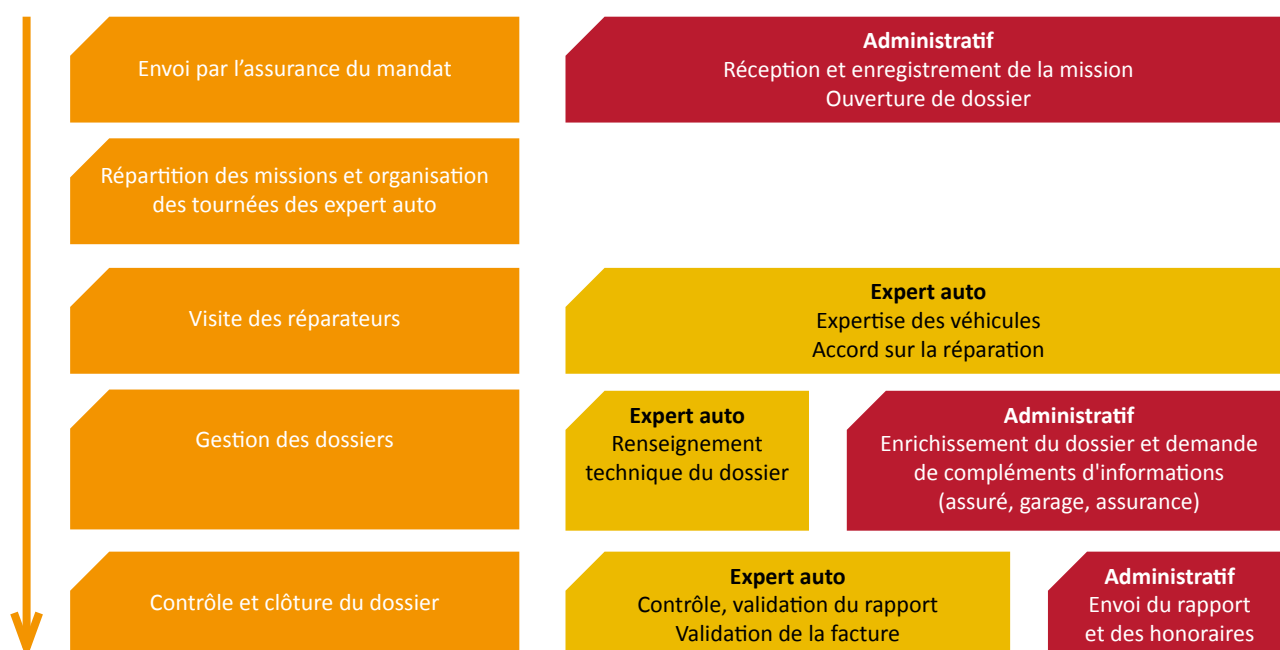
L'organisation des ressources humaines des cabinets d'expertise en automobile se structure toujours en deux pôles : un pôle administratif et un pôle technique. Dans le cas d'un cabinet de 7 personnes, les effectifs se composeraient de :

- 1 expert en automobile, dirigeant de l'entreprise ;
- 2 experts en automobile titulaires ;
- 1 expert stagiaire ;
- 3 secrétaires assistants.

Sans donner ici une statistique mais seulement un ordre d'idée, indiquons que :

- un expert en automobile gère entre 150 et 200 dossiers par mois ;
- le tarif d'une expertise dommages collisions est de l'ordre de 70 / 80 €.

## SCHÉMA SIMPLIFIÉ DE TRAITEMENT DES MISSIONS

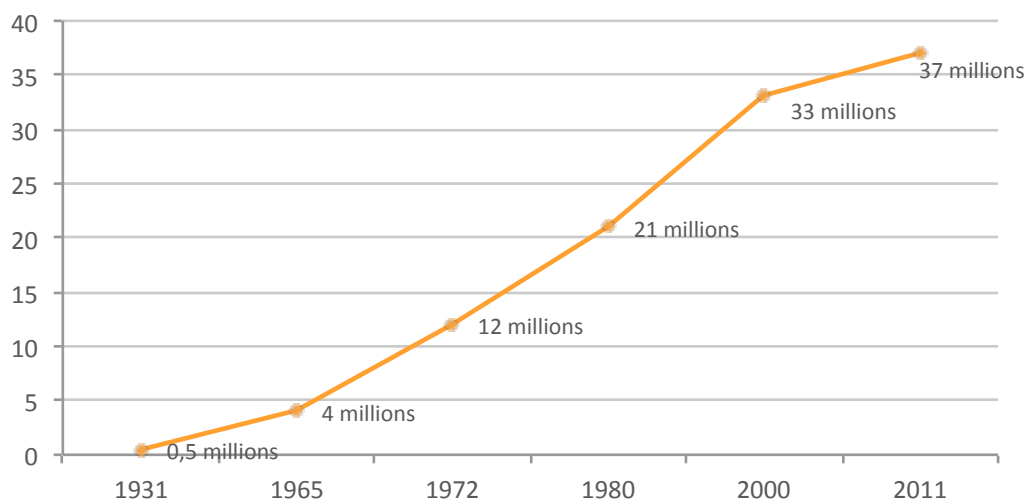


## UNE ACTIVITÉ EN HAUSSE ET DES MÉTIERS EN ÉVOLUTION DEPUIS 20 ANS

En 1990, le travail d'expert en automobile était une quasi-mono-activité : évaluation de dommages à la suite d'un sinistre sur un véhicule assuré. L'expert en automobile était souvent issu d'un atelier de l'après-vente automobile. Le profil a changé depuis avec des experts en automobile davantage aptes à la négociation et à l'administratif. Aujourd'hui, les procédures à suivre sont déterminées par les différentes assurances. Les VRADE (valeur de remplacement à dire d'expert), EAD (expertise à distance), VEI (véhicule économiquement irréparable), VE (véhicule endommagé), RC (responsabilité civile), PJ (protection juridique), spécialité poids-lourds, engins agricoles,... ont envahi le quotidien. Des experts en automobile se présentent, le cas échéant, avec leur tablette chez le réparateur et lui adressent par courriel, avant même de repartir, un accord signé après avoir pris le temps de comparer les coûts de méthodes grâce aux outils de chiffrage. La mission n'est pas terminée pour autant : l'assistant(e) prend le relais pour gérer le bon déroulement des formalités et les relations entre les différentes parties, jusqu'à la facture du réparateur et l'archivage du dossier version papier, voire sur un serveur informatique, photos comprises.

L'activité d'expertise est à mettre en lien avec la sinistralité elle-même liée au développement du parc automobile qui se compose des automobiles particulières et des véhicules utilitaires (camionnettes, camions, bus, etc.). Au cours de la dernière décennie ce parc s'est accru de 4 millions de véhicules, soit 1,2 % de croissance moyenne annuelle.

## Évolution du parc automobile français

(Source : ANEA<sup>3</sup> et CCFA<sup>4</sup>)

## LES ÉVOLUTIONS DE SYSTÈME

## LE CONTRÔLE AUTOMATIQUE DES DEVIS

Le principe du contrôle automatique des devis est l'établissement du devis par le réparateur avec l'aide obligatoire de l'outil de chiffrage retenu et de la validation de critères sans l'intervention d'expert en automobile.

Le contrôle automatique des devis est une contrainte externe qui, en cas de généralisation, aura un impact très important sur l'activité de l'expert auto, le développement des entreprises et l'emploi. Celui-ci interroge notamment le rapport entre l'expert en automobile et le réparateur automobile. Les premières expériences sont en cours en France. Les résultats obtenus favoriseront ou pas sa diffusion.

<sup>3</sup> Alliance Nationale des Experts en Automobile.<sup>4</sup> Comité des Constructeurs Français d'Automobiles.

La Belgique a connu la mise en place du contrôle automatique des devis, voilà plus de dix ans. A ce jour les impacts suivants sont identifiés (cf. revue Cheval Mécanique n°52) :

- disparition des petits dossiers ;
- davantage de temps consacré aux autres dossiers ;
- meilleure maîtrise des coûts (pour les autres dossiers) ;
- contrôle aléatoire post-réparation (adéquation facture et travaux, et gestion du réseau des réparateurs) ;
- masse salariale inchangée ;
- évolution des honoraires et valorisation des prestations.

COVEA<sup>5</sup> promoteur du CAR<sup>6</sup> évoque pour sa part (cf. revue Cheval Mécanique n°53) la disparition des tâches à faible valeur ajoutée car prises en charge par la machine, le temps gagné étant déporté vers des tâches à forte valeur ajoutée : surveillance, contrôle, audit. Ces tâches correspondent à d'autres compétences que celles du technicien de chiffrage in situ.

### L'EXPERT AUTOMOBILE ET LE RÉPARATEUR

L'expert en automobile et le réparateur automobile sont deux acteurs de la prise en charge du véhicule endommagé. L'apport de l'expert en automobile au réparateur porte sur :

- l'imputation des dommages ;
- le cadre sécuritaire ;
- la relation avec les assureurs pour la qualité.

Le principe du contradictoire est une méthode simple pour arriver à définir un coût légitime. Le contradictoire consiste pour l'expert en automobile et le réparateur à confronter leurs évaluations des dommages, des méthodologies de réparation et des estimations de coût.

Les deux professions ont tout intérêt à collaborer pour faciliter une évaluation convergente de la réparation qui préserve les intérêts des parties prenantes (lésé, assureur, réparateur et expert en automobile).

Le contradictoire peut déboucher sur du conflictuel. C'est notamment le cas lorsque l'expert en automobile modifie l'évaluation sans échange avec le réparateur.

Des chartes régissent la relation entre les deux professions. Il y a un intérêt partagé à conforter le partenariat et la collaboration plutôt que d'évoluer vers une concurrence confrontation, un intérêt à partager et construire ensemble de la compétence.

### LA VALEUR AJOUTÉE DE L'INTERVENTION DE L'EXPERT EN AUTOMOBILE

La légitimité de l'expert en automobile repose sur sa valeur ajoutée. L'étude des dossiers traités par les experts en automobile est l'occasion de ventiler les différents cas rencontrés et de valoriser leur rôle.

Une étude menée sous l'égide de l'ANEA, publiée dans Cheval Mécanique n°43 (2007) et présentée lors du congrès fondateur de l'ANEA, résultant de l'exploitation de 1 834 dossiers, permet de traduire l'apport de l'expert en automobile à travers quelques chiffres :

- 16,8 % : de dossiers avec un problème d'imputabilité partielle ou totale de l'origine du sinistre ;
- 96,5 % : de dossiers ayant nécessité une négociation (imputabilité partielle inclus) dont :
  - 11,32 % : véhicules irréparables ;
  - 13,20 % : problèmes d'imputabilité partielle ;
  - 47,98 % : négociation sur les temps de main d'œuvre ;
  - 24,00 % : choix par l'expert d'une autre méthodologie de réparation pour 351,68 € de valeur moyenne de la négociation.

Les EAD de l'étude conduite par l'ANEA se distribuent en :

- 18 % : devis validé ;
- 8 % : expertise terrain ;
- 61 % : négociation temps/méthodologie ;
- 13 % : autres cas.

L'intervention de l'expert en automobile dans ces dossiers a permis une économie de 18 % sur les coûts facturés.

<sup>5</sup> Groupe d'assurance mutualiste qui réunit MAAF, MMA et GMF.

<sup>6</sup> Chiffrage autonome du réparateur.

# PORTRAIT STATISTIQUE

## LÉGÈRE BAISSÉ DU NOMBRE D'ENTREPRISES MAIS PROGRESSION DES EFFECTIFS

	Nombre d'entreprises avec salariés
Source OPCA PL <sup>7</sup> 2009	584 Soit -2,5 % / 2006
Source OPCA PL 2006 - PSB	599

En 2009, le nombre d'entreprises est estimé à 584. Il est communément admis et corrélé par quelques données :

- l'activité s'est développée parallèlement à l'accroissement du parc automobile et du nombre de sinistres ;
  - l'activité individuelle libérale disparaît tandis que les entreprises voient leurs effectifs propres se développer.
- En moyenne les entreprises emploient 6,4 salariés.

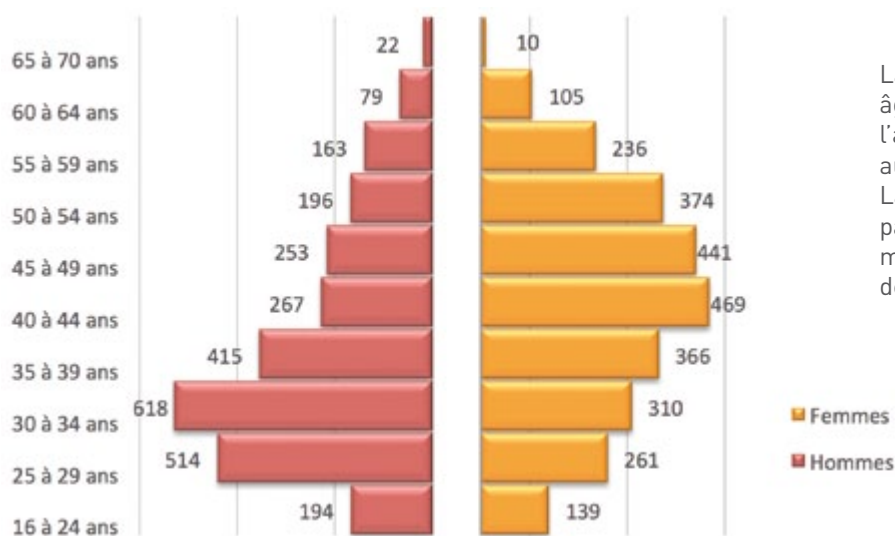
## LÉGÈRE BAISSÉ DU NOMBRE D'ENTREPRISES MAIS PROGRESSION DES EFFECTIFS

	Hommes	Femmes	Total H/F
2009, source OPCA PL 2009	2 415	2 412	4 827
2006, source PSB 2007 OPCA PL	2 241	2 252	4 493
2009/2006	+ 8 %	+ 7 %	+ 7 % + 336
Hommes/Femmes	50 %	50 %	

(Source : OPCA PL, Traitement Pollen Conseil)

Les entreprises comptent autant d'hommes que de femmes. Sans disposer de statistiques détaillées, la connaissance de la profession indique que les hommes occupent généralement un emploi d'expert en automobile, tandis que les femmes ont le plus souvent un emploi administratif.

### Pyramide des âges par tranche d'âge



La structure de la pyramide des âges témoigne du développement de l'activité d'expertise en automobile au cours des décennies passées. La profession n'est pas concernée par un papy-boom ni par le départ massif à la retraite de catégories de personnel.

(Source : NOVALIS)

<sup>7</sup> Organisme paritaire collecteur agréé des professions libérales.

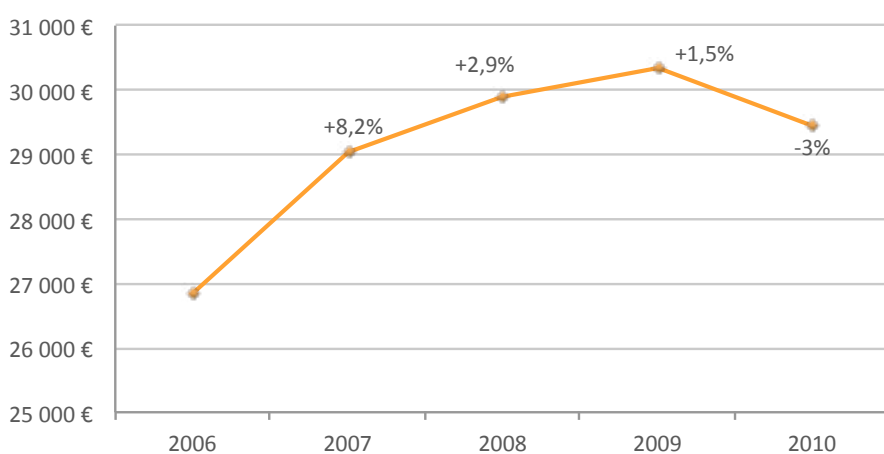


## UNE ÉVOLUTION DE LA RÉMUNÉRATION MOYENNE EN LIEN AVEC LES RECRUTEMENTS DES ENTREPRISES

L'évolution négative des salaires en 2010 s'explique très certainement par du recrutement, c'est-à-dire l'augmentation de personnel en début de carrière par rapport à ceux en fin de carrière qui fait baisser le salaire moyen.

Il faut avoir une lecture lissée de ces évolutions. L'évolution de 2010 est à surveiller ; une baisse renouvelée témoignerait d'une dégradation de la situation financière globale des cabinets où d'une modification massive de la qualification globale de la structure des ressources humaines.

## Évolution du salaire moyen



[Source : NOVALIS]

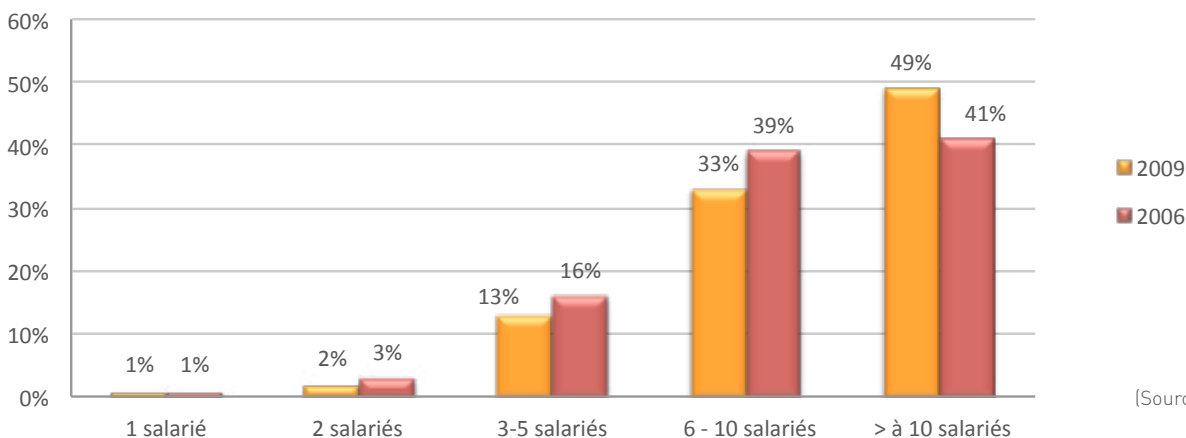
En 2009, 83 % des salariés travaillent pour un cabinet de 6 salariés et plus (qui représentent 51 % du nombre des entreprises) ; ce pourcentage est en légère augmentation en comparaison des 80 % de 2006.

Hors BCA Expertise, 77 % des salariés travaillent dans un cabinet de 6 salariés et plus.

À l'inverse, les entreprises de 1 et 2 salariés concentrent 3 % des effectifs salariés pour 22 % du nombre des entreprises.

À elle seule BCA Expertise représente près de la moitié des effectifs de la tranche des plus de 10 salariés et 23 % des effectifs totaux de la branche.

## Une augmentation de la taille moyenne des entreprises



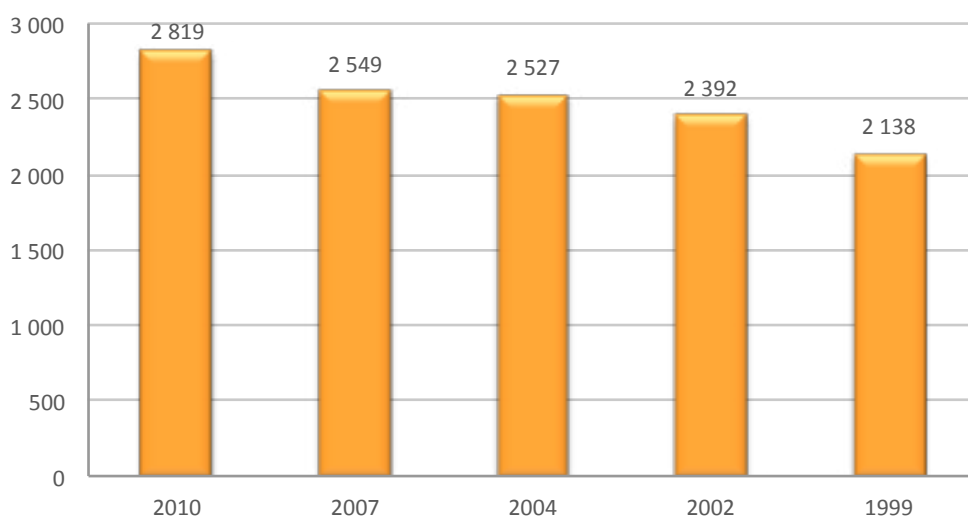
[Source : OPCA PL]

## UN NOMBRE D'EXPERTS EN AUTOMOBILE EN PROGRESSION CONSTANTE

La croissance du nombre d'experts sur onze ans est de 32 % soit une croissance annuelle moyenne de 2,5 %. D'après les données accessibles, 2010 enregistre 133 nouveaux inscrits pour 8 cessations d'activité. On peut conclure que l'activité d'expertise a nécessité un nombre croissant d'experts en automobile sur la décennie écoulée ; cela témoigne du dynamisme du secteur.

Il est à noter que cette croissance passée ne dit rien de l'avenir.

## Évolution du nombre d'experts auto

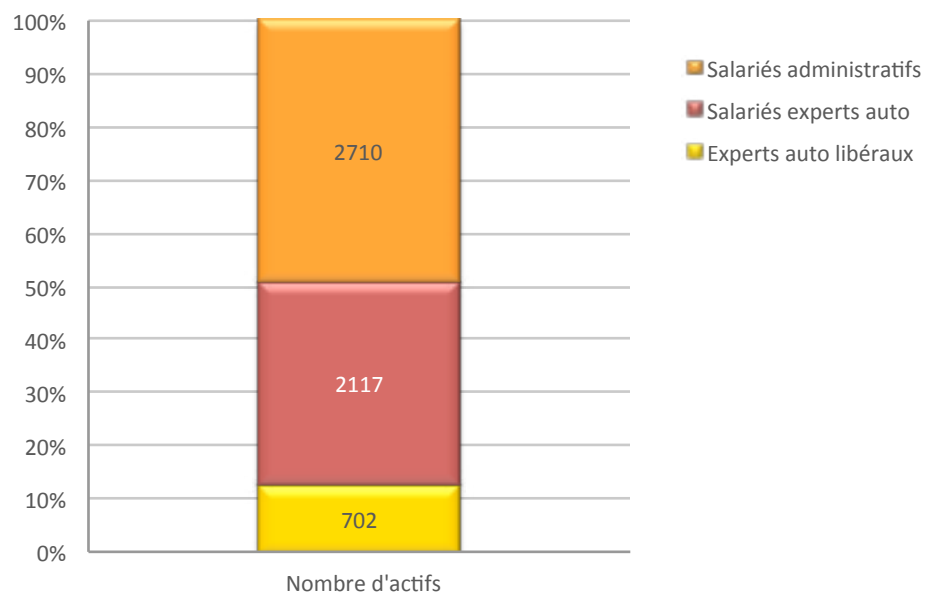


(Source : liste nationale des experts en automobile ministère de l'Ecologie, du Développement Durable des Transports et du Logement)

Il n'existe pas de données statistiques sur les emplois d'administratifs. Aussi, ce nombre peut-être estimé à partir du nombre d'emplois total ETP (équivalent temps plein) et du nombre d'experts auto (EA).

Nature des différents emplois	Nombre
Nombre total d'emplois salariés (données OPCA PL)	4 827
Nombre total d'EA (donnée ministère)	2 819
Nombre estimé d'EA libéraux (données 2006)	702
Nombre total d'EA salariés (chiffre déduit)	2 117
Nombre total de personnes actives (ETP) dans le secteur (chiffre déduit)	5 529
Nombre total d'emplois administratifs (chiffre déduit)	2 710

### Répartition des actifs



[Source : Pollen Conseil]

# ORGANISATIONS ET MÉTIERS

## Les organisations du travail

### DEUX GRANDES FAMILLES DE BASE

#### Administratif

- avec le personnel de secrétariat

Les deux familles d'emplois sont inscrites dans la convention collective nationale. Elles correspondent toujours à l'organisation du travail qui repose sur une partie technique et une partie administrative.

Dans un premier temps, le terme traditionnel de « secrétaire » sera utilisé pour désigner le personnel administratif.

Dans un second temps, la question de la fonction réelle entre « secrétariat » et « assistantat » sera analysée.

#### Technique

- avec les experts en automobile

### DES ALTERNATIVES ORGANISATIONNELLES

Des choix organisationnels différents sont opérés par les entreprises, impliquant un ratio expert en automobile / secrétaire qui peut varier du simple à plus du double. Cette répartition pose la question de la frontière entre les activités : les experts en automobile assument plus ou moins les tâches de secrétariat liées à leurs missions. Malgré tout, le ratio nombre de dossiers / nombre de salariés montre une certaine constante.

Deux alternatives (radicales) possibles apparaissent :

- suppression du secrétariat ;
- inversement, transfert du maximum de travail (ex. constitution du dossier VRADE) à l'administratif pour que l'expert en automobile soit principalement mobilisé sur le travail pour lequel s'exprime sa valeur ajoutée : l'expertise en automobile.

Les organisations du travail diffèrent en fonction des entreprises. Ci-après sont présentées les variables les plus courantes.

- trio : 2 experts en automobile + 1 secrétaire ;
- mutualisation des secrétaires entre plusieurs cabinets ;
- experts en automobile polyvalents ou spécialisés ;
- secrétaires spécialisés ou polyvalents ;
- utilisation d'une tablette ou des formulaires papier ;
- mise en œuvre d'une démarche qualité ;
- adhésion à un réseau ;
- taille de l'entreprise.

## Les diverses spécialisations

À ce stade et au regard de l'étude, une première liste de spécialisations est identifiée. Ces spécialisations sont réparties sur 5 groupes spécifiques définissant chacun un champ particulier de l'exercice professionnel de l'expert en automobile. Ces spécialisations peuvent constituer un portefeuille de compétences pour les experts en automobile.

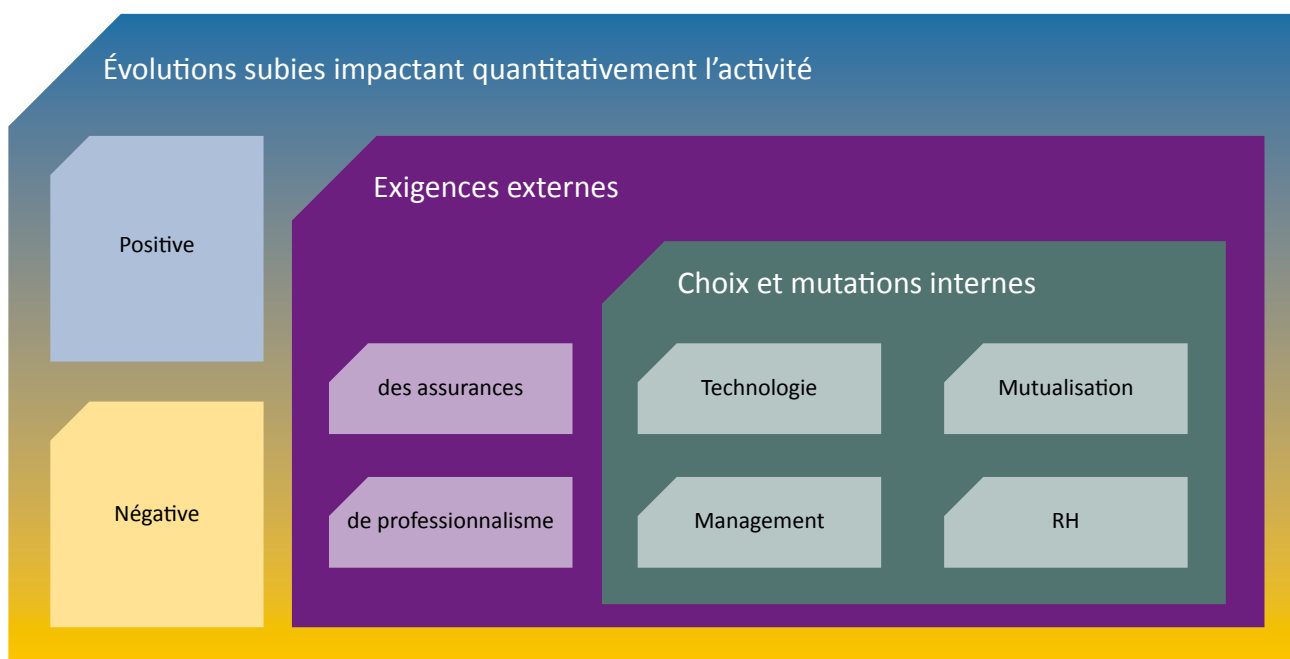
Procédures	Spécialités	Nominatif	Transversales	Nouveaux et autres marchés
DC (dommages collision)	Automobile	Expert judiciaire	Informatique	Bateau
VE-VGE (véhicule endommagé, véhicule gravement endommagé)	Poids lourd	Expert conseil d'assurance	Qualité	Estimation prix du véhicule de luxe d'occasion
Epaves	Caravane, camping car		Statistiques	Assistance à un particulier pour l'achat d'un véhicule d'occasion
PJ (protection juridique)	Engin agricole		Formation	...
RC - RCP (responsabilité civile, responsabilité civile professionnelle)	Moto et cycle		Tuteur	
EAD (expertise à distance)	Car et autobus		Expert conseil interne à un réseau	
VRADE (valeur de remplacement à dire d'expert)	Flotte, parc, retour location, labellisation		Processus	
VEI (véhicule économiquement irréparable)	Analyse d'accident et accidentologie			
	Avaries de transports			

| Clé de lecture : uniquement en mode verticale.

# ÉVOLUTIONS ET SCÉNARIOS

## Les évolutions

### TROIS NIVEAUX D'ÉVOLUTION



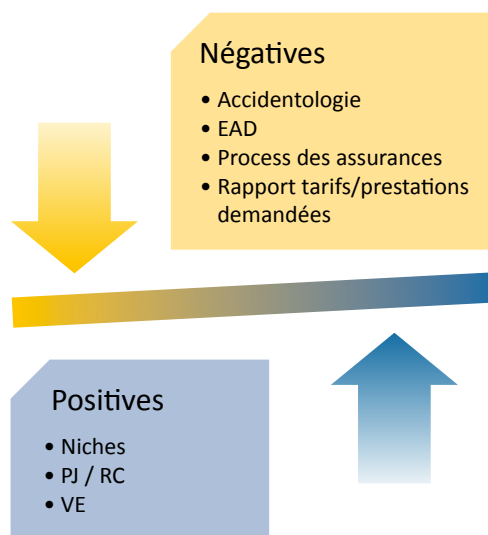
Trois niveaux d'évolutions sont susceptibles d'avoir un impact en termes de compétences et de métiers.

Ces évolutions sont classées en 3 catégories, en partant des externalités. Les externalités sont des évolutions subies ayant un impact quantitatif attendu sur l'activité.

A l'inverse, le troisième niveau est celui des évolutions choisies, choix internes au secteur et aux entreprises. Ces choix sont ou non mis en œuvre.

Les évolutions impactant quantitativement l'activité et le chiffre d'affaires ont des répercussions soit positives, soit négatives. Les exigences relèvent soit des assurances, soit du professionnalisme nécessaire et attendu. Enfin, les mutations internes identifiées relèvent des choix relatifs aux champs de la technologie, du management, de la mutualisation et des ressources humaines.

## ÉVOLUTIONS SUBIES

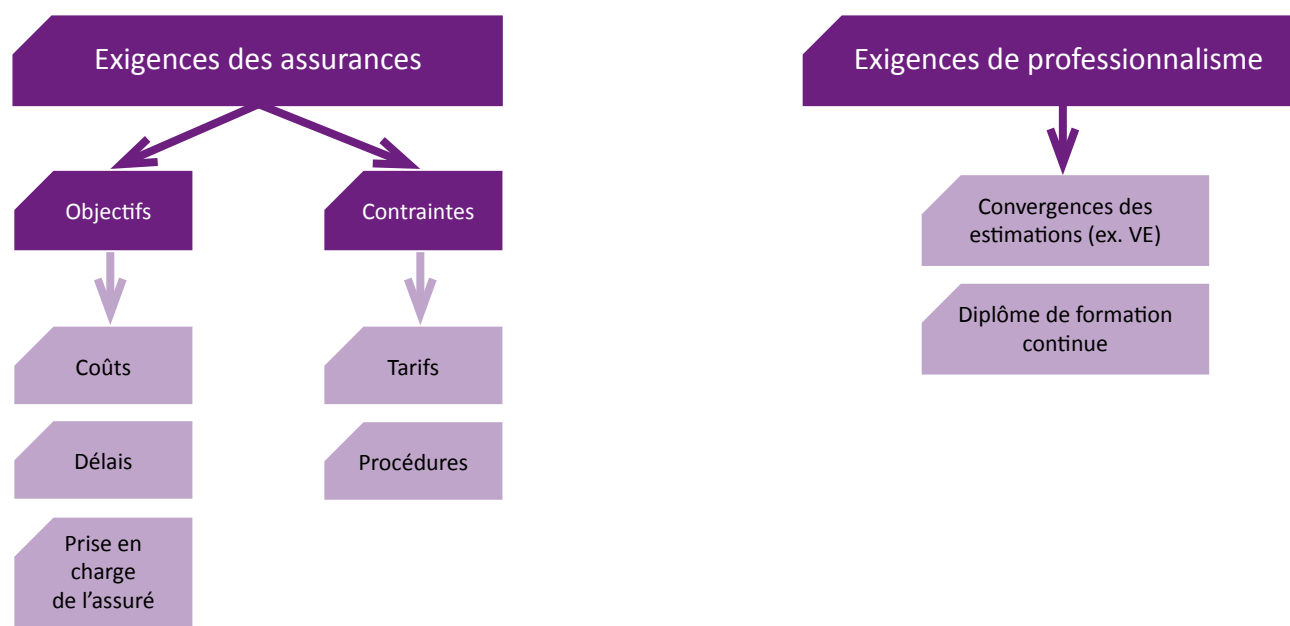


Ces évolutions sont subies au sens où il s'agit d'externalités sur lesquelles la profession n'a pas ou peu d'influence.

Certaines sont positives pour l'activité. Ainsi en est-il de l'instauration récente de la nouvelle procédure VE (véhicule endommagé) ou du recours plus systématique des particuliers ou professionnels aux différents dispositifs de leur contrat comme les PJ (protection juridique) ou RC (responsabilité civile) ; également, les niches types caravane, avaries de transport... qui ont tendance à se développer. Inversement la baisse du nombre d'accidents, l'EAD qui raccourcit le temps nécessaire à une expertise, objectif poursuivi également par les nouveaux process des assurances du type contrôle automatique des devis. Enfin, le transfert de tâches administratives des compagnies d'assurance sur les experts automobile tend à alourdir le travail nécessaire sans évolution proportionnelle des tarifs.

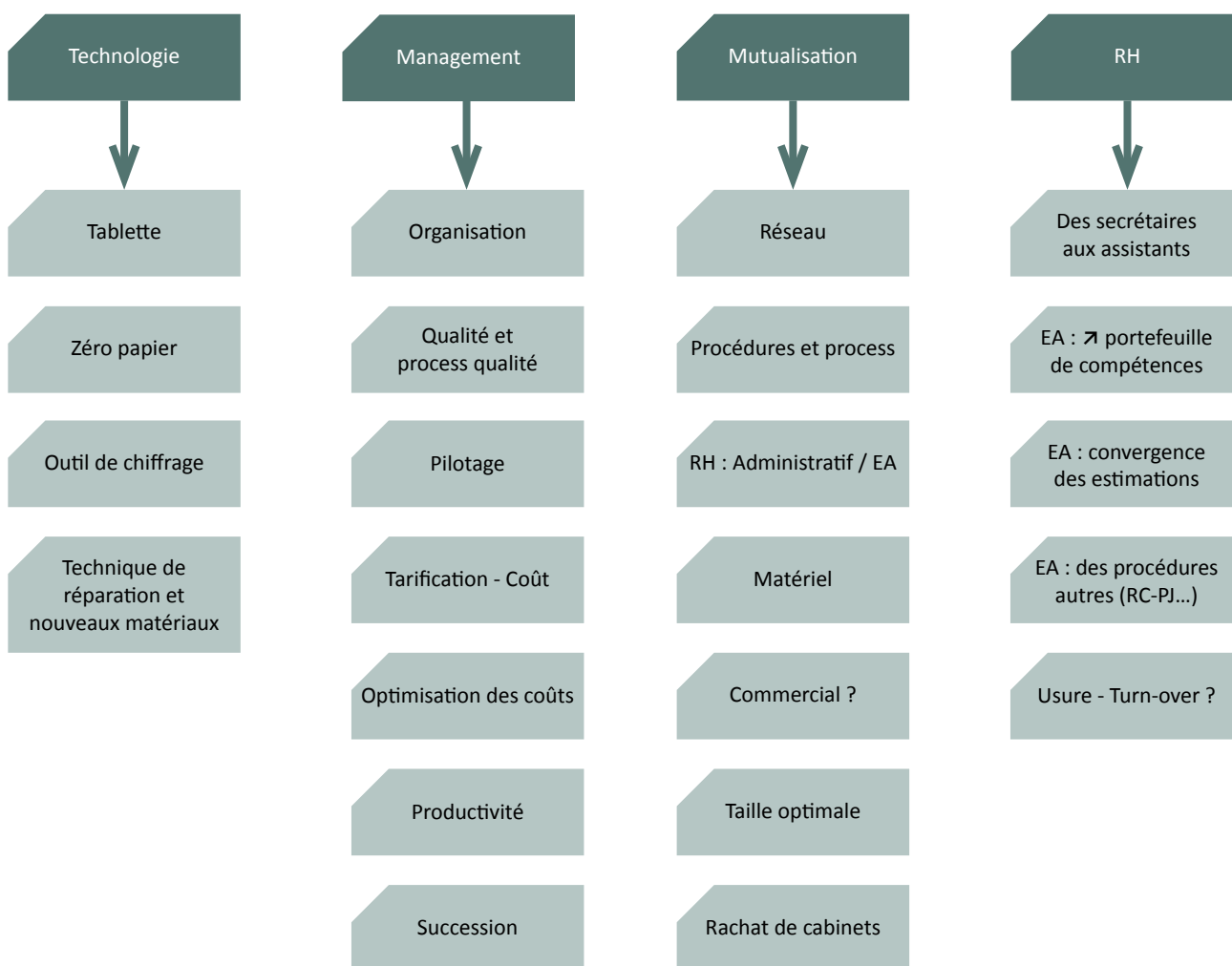
## EXIGENCES EXTERNES

Les assurances ont des objectifs en termes de coûts et délais des réparations automobiles, et de niveaux de prise en charge de l'assuré. Ces objectifs sont notamment affichés au travers de l'édition des moyennes de l'ensemble de la profession permettant à chaque cabinet de se situer (en-dessous ou au-dessus). Les tarifs du cabinet doivent s'inscrire de plus en plus dans les critères fixés par les mandants et le traitement du sinistre doit suivre une procédure (évolutive) précise définie par l'assurance. A ces objectifs et contraintes s'ajoutent les exigences du métier qu'elles soient d'ordre formel ou professionnel à savoir la détention du diplôme (et l'actualisation de ses connaissances) ou encore la légitimité que confèrent des estimations convergentes d'un expert à l'autre, d'un cabinet à l'autre.



## CHOIX ET MUTATIONS INTERNES

Les entreprises ont des marges de manœuvre que l'on peut regrouper dans 4 grandes catégories. Ainsi, les cabinets peuvent choisir de fonctionner avec des tablettes informatiques ou sans, avoir une démarche, une norme qualité ou non, appartenir à un réseau ou non, faire évoluer les secrétaires vers une fonction d'assistantat ou non.





## Les scénarios pédagogiques de l'avenir

Les scénarios proposés ne décrivent pas l'avenir probable ; ils visent à mettre en scène les grands enjeux de la profession. En ce sens, ce sont des scénarios pédagogiques. L'analyse des facteurs d'évolution a permis de construire 3 scénarios :

- Scénario 1 : « la concurrence "dure et parfaite" » ;
- Scénario 2 : « en pente douce » ;
- Scénario 3 : « l'optimisation accélérée ».

Les deux premiers posent des hypothèses pessimistes quant à l'évolution du marché à l'inverse du troisième. Le premier scénario, plus pessimiste, n'est pas inéluctable.

Une accélération de la mise en œuvre des outils de contrôle automatique des devis des réparateurs (excluant l'intervention de l'expert en automobile) pourrait provoquer une chute conséquente de l'activité non compensable par ailleurs. Cette hypothèse de travail n'a pas été retenue. Il n'en reste pas moins que la menace n'est pas totalement à écarter. Les chiffres cités par ses promoteurs anticipent une répartition terrain, EAD, contrôle automatique de 50 %, 25 %, 25 % contre 70 %, 25 %, 5 % actuellement.

### SCÉNARIO 1 : LA CONCURRENCE « DURE ET PARFAITE »

#### Marché

- quantitativement en légère baisse ;
- retrait des DC (baisse de l'accidentologie et montée des process sans expert en automobile des assurances), montée relative mais non compensatrice de l'activité RC/PJ/VE.

#### Concurrence

- les cabinets entrent dans une guerre des prix et une guerre commerciale par réseaux interposés.

#### Enjeux et impacts

- baisse des marges ;
- brusques regroupements.

#### Ressources Humaines

- dégradation relative des rémunérations de base et hausse des primes de productivité ;
- retrait des effectifs et élévation sensible des cadences de travail (augmentation du nombre de dossiers par membre du personnel pour le même temps de travail et la même prestation attendue) ;
- turn-over.

Dans cette profession plus que dans certaines autres, le collaborateur peut être une variable d'ajustement. Dans ce scénario, l'adaptation à la baisse se fait avec de la « casse sociale et économique ». Bien évidemment, certains cabinets (chanceux, solides et opportunistes) survivront et même se développeront en taille avant d'affronter une époque au-delà de ce scénario.

## SCÉNARIO 2 : EN PENTE DOUCE

**Marché (idem Scénario 1)**

- quantitativement en légère baisse ;
- retrait des DC (baisse de l'accidentologie et montée des process sans expert en automobile des assurances), montée relative mais non compensatrice de l'activité RC/PJ/VE.

**Concurrence**

- les cabinets suivent le mouvement...
- ...à l'avantage de certains innovateurs et de ceux se développant par rachat des petits cabinets vieillissants ;
- ...et des réparateurs pour les types de sinistres dont ils prendraient la charge.

**Enjeux et impacts**

- évolution différenciée des cabinets ;
- tarifs adaptés aux différentes prestations.

**Ressources Humaines**

- dégradation relative des rémunérations ;
- intensification relative des cadences.

Au total, les évolutions des cabinets seraient différenciées dans un climat d'affaires peu porteur pour l'emploi et les carrières.

## SCÉNARIO 3 : L'OPTIMISATION ACCÉLÉRÉE

**Marché**

- activité en légère hausse ;
- impact positif du VE et montée des RC/PJ ;
- retrait très mesuré des DC ;
- montée relative des niches et des nouveaux marchés.

**Concurrence**

- les cabinets entrent dans une accélération multiforme ;
- développement de cabinets (à agences ?) de plus de 10 salariés ;
- renforcement en réseaux ;
- efficacité avérée en faveur de procédures de l'expert en automobile au 1<sup>er</sup> euro.

**Enjeux et impacts**

- hausse de la qualité des prestations dont optimisation des délais (durée d'immobilisation du véhicule) ;
- optimisation différenciée des organisations internes ;
- mutualisations différenciées des moyens et des savoir-faire.

**Ressources humaines**

- savoir-faire managérial ;
- intelligence collective ;
- renforcement des compétences individuelles dont celles relatives à l'accompagnement de nouvelles prestations ;
- développement de postes d'encadrement.

Dans ce scénario, les cabinets s'adaptent aux nouvelles contraintes, développent peu ou prou l'activité. Mais comme les prestations des cabinets sont de plus en plus variées, ils deviennent multiformes. En termes de ressources humaines, le personnel accompagne ces mutations d'activité avec l'accroissement de ses compétences, voire des spécialisations accrues, voire des opportunités nouvelles de carrière en lien avec la taille à la hausse des entreprises.

## PRÉSENTATION DE L'IMPACT QUANTITATIF DES SCÉNARIOS

Les hypothèses d'encadrement A et B donnent les limites possibles d'évolution des effectifs en cas de prolongement des tendances passées ou de généralisation du devis automatique. Leur impact en termes d'emploi est ici identifié mais ces hypothèses ne sont pas retenues dans les scénarios car elles sont très peu probables.

Hypothèses	Effectif à 5 ans	Effectif à 10 ans
Hypothèse d'encadrement A : prolongement des tendances passées		+22 % soit +2 % / an 5 884
Hypothèse d'encadrement B : généralisation du contrôle de devis automatique		-25 % soit -2,25 % / an 3 620

Les 3 scénarios prospectifs proposés ne sont pas des prévisions, mais des mises en scène quantitatives intégrant les différentes évolutions possibles. Ils ont deux points communs :

- en termes d'organisation du travail, 6% du travail administratif sera au cours des dix années transféré sur les experts en automobile aux dépens du personnel administratif ; la proportion des experts en automobile passe de 43,8 % selon nos hypothèses de départs à 49,8 % du total des effectifs ;
- les départs seront constitués au minimum des départs à la retraite estimés à 1 % par an et correspondant à 483 départs sur dix ans.

	Situation actuelle	Scénario 1 : « la concurrence "dure et parfaite" »		Scénario 2 : « en pente douce »		Scénario 3 : « l'optimisation accélérée »	
		Situation à 5 ans	Situation à 10 ans	Situation à 5 ans	Situation à 10 ans	Situation à 5 ans	Situation à 10 ans
Nombre d'entreprises	584	= 584	-15 % 496	-5 % 554	-10 % 524	-5% 554	-10 % 554
Nombre de salariés	4 827 (ETP)	-1 % 4 778	-10 % 4 344	-3% 4 682	-7% 4 489	= 4 827	+3 % 4 972

Dans le scénario le plus pessimiste étudié ici, la réduction anticipée des effectifs pourra prendre appui sur le turn-over et les départs à la retraite.

## RETOUR SUR LES HYPOTHÈSES RESSOURCES HUMAINES

Les scénarios reposent sur des hypothèses examinées une par une en termes de plausibilité / probabilité au regard des réponses des acteurs rencontrés lors de l'étude.

**Ressources humaines**

- Renforcement des compétences techniques des experts en automobile ?  
Oui, mais cela demande de dégager du temps, ce qui est contradictoire à court terme avec la nécessité de faire du chiffre.
- Amélioration de l'organisation individuelle des experts en automobile ?  
Plutôt oui, si cela apparaît positif et nécessaire, encore faut-il mettre en œuvre des réponses de façon généralisée.
- Augmentation des compétences managériales ?  
Plutôt oui, si cela apparaît positif et nécessaire, encore faut-il, là aussi, mettre en œuvre des réponses de façon généralisée.
- Acquisition de compétences d'encadrement dans des structures grandissantes (responsable technique, chef d'agence, référent administratif...) ?  
Plutôt oui, mais tous les cabinets n'atteindront pas des tailles nécessitant un encadrement intermédiaire.
- Recrutement de quelques administratifs de niveau licence (de droit) ?  
Si la taille du cabinet le permet cette option mérite d'être envisagée.
- Quid du ratio expert en automobile / secrétaire ?  
Si toutes les options sont possibles comme évoquées dans les modes d'organisation, il apparaît une hausse du ratio expert en automobile par secrétaire ; cela tient notamment à l'usage des logiciels qui permettent de rebasculer le travail administratif sur l'expert en automobile.
- Dégradation relative des rémunérations ?  
« Surtout si on ne sait pas se vendre » ; une des problématiques est effectivement que les cabinets arrivent à vendre au juste prix les prestations classiques et d'autres prestations alors que, jusqu'il y a peu, les experts en automobile étaient "une institution" incontournable et qu'ils n'avaient pas droit à la communication. Aujourd'hui, ils sont davantage contournés et leur nouveau droit à communiquer peut provoquer un changement de culture professionnelle.
- Dégradation des conditions de travail ?  
Moins de reconnaissance sociale, remise en cause, agressivité de l'extérieur (y compris à l'endroit des administratifs)... sont des tendances de l'activité professionnelle. La parole de l'expert n'est plus considérée comme elle l'a été.

## Remarques :

- la baisse du chiffre d'affaires n'est pas une évidence inéluctable ;
- la baisse du chiffre d'affaires pourrait dynamiser la recherche d'autres sources d'activités ;
- le retrait des cabinets « faibles » et vieillissants se fera en faveur des cabinets solides : il faut donc distinguer l'évolution du secteur en général et celle des entreprises en particulier, ces dernières devant connaître des évolutions différenciées ;
- le nombre d'experts en automobile en formation est à surveiller pour éviter de former plus que nécessaire et anticiper convenablement les besoins de demain, mais notons que l'évolution ratio expert en automobile/secrétaire est en faveur des besoins d'experts en automobile (inversement pour les postes administratifs) ;

- l'accélération de la mise en œuvre d'avancées managériales/organisationnelles est une nécessité. Après l'activité d'indépendant puis le développement des cabinets, on glisse doucement mais sûrement vers le statut d'entreprise d'expertise en automobile ;
- la gestion qualitative des dossiers (zéro défaut, prise en charge du lésé) est davantage un enjeu que la productivité pure ; en ce sens, répondre aux difficultés économiques en traitant plus de dossiers par collaborateur au risque d'erreurs, de non conformités, de réclamations, d'insatisfactions, n'apparaît plus comme une réponse pertinente pour l'avenir alors que cela a pu l'être dans le passé ;
- la gestion des délais (durée d'immobilisation du véhicule) est essentielle dans la prise en charge du lésé. Certes le coût demeure stratégique, mais la satisfaction du sociétaire/assuré passe en premier lieu par une résolution rapide du sinistre ; ceci est la première (mais pas la seule) raison qui justifie le développement des devis automatisés ;
- l'Europe, si elle imposait que le choix de l'expert en automobile soit à l'initiative du lésé et non de l'assurance, pourrait être à l'origine d'une véritable révolution. Ce type de règles est conforme à la philosophie des institutions européennes. Cela entraînerait la réaffirmation des tarifs libres et une commercialisation tournée vers l'assuré, radicalement différente de la relation avec le mandant assureur.

## DES PISTES D'ACTION

## Pour les métiers administratifs

Recrutement : éviter le BTS de facilité

Meilleure insertion au poste de travail

Reclassement des personnels en cas d'à-coups d'activité et donc des licenciements

Meilleure lisibilité des métiers

Consolidation des compétences

Transfert des compétences

## Pour les métiers d'experts en automobile

Meilleure insertion au poste de travail

Anticipation des besoins en emplois<sup>8</sup>

Outils de la mobilité externe / interne pour faire face à des à-coups d'activité et donc à de licenciements

Recrutement : évaluation des candidatures

Meilleure lisibilité des métiers

Systématisation de la professionnalisation

Auto-organisation des experts

Accompagnement des (quelques) évolutions individuelles à des postes d'encadrement

Transfert des compétences

Mise à jour de la formation initiale

Turn-over ?

<sup>8</sup> Croisement "effectif en formation" et "croissance du chiffre d'affaires" de la profession ou avec le nombre de sinistres comptabilisé par les assureurs et mutuelles.

### Pour les métiers de manager

Accompagnement du changement de taille : du cabinet à l'entreprise

Professionaliser le management : être un bon technicien et un bon manager sont deux choses assez étrangères malgré tout

Suivre des stages d'animation d'équipe

Conforter le pilotage technique, ressources humaines et stratégie financière par la diffusion d'outils, de pratiques et de méthodologie d'analyse. Il s'agit d'élever la compétence à l'analyse du " comment " plus que celle de l'évaluation du résultat (bon, moins bon...).

Animer des groupes métiers d'échange de pratiques

Se former à la qualité

Se former à l'amélioration continue

Maîtriser et définir (écrire) annuellement le plan de développement du cabinet

Le plan de développement de l'entreprise décliné en plan de formation

S'appuyer sur des outils pour la professionnalisation de la gestion des RH dont les fiches de postes...

D'un point de vue extérieur on peut remarquer que les managers doivent faire preuve de perfectionnement. Il est rare que les collaborateurs apprécient d'être dirigés par un patron à la compétence managériale discutable et que les entreprises n'en souffrent pas.

### Pérennité des entreprises et des emplois

Optimisation des organisations internes

Convergences des estimations intra/inter cabinets

Convergences des estimations entre la réparation automobile et les cabinets d'expertise en automobile

Pratique (et sa professionnalisation<sup>9</sup>) des audits croisés de cabinets

Investir de nouveaux métiers

Gagner la bataille en faveur du process assurance de l'expert en automobile dès le premier euro

Travailler sur les outils de mutualisation et leur efficience

Conforter la diffusion des outils de la comptabilité analytique / tableau de bord

Préserver l'attractivité du métier (i.e. trouver des experts en automobile ; recruter les meilleurs des BTS mécanique, après-vente automobile... ; motiver les vocations de repreneur auprès des plus qualifiés à l'entrepreneuriat)

Anticiper et accompagner la transmission des cabinets

<sup>9</sup> Réaliser un audit de qualité nécessite la maîtrise des outils adéquats.

## Quelques idées forces pour conclure

- Passer du monde du cabinet PL (profession libérale) à celui de l'entreprise : passer de la gestion au management.
- Passer d'un monde où celui qui sait est le plus puissant, à un monde où celui qui met en œuvre est le plus efficace, donc partage de l'information, benchmarking et capitalisation au niveau des cabinets et des personnels tant techniques qu'administratifs.
- Passer d'un monde de cabinets indépendants à des partenariats-coopérations-mutualisations.
- Passer d'un monde de croissance économique « naturelle », d'existence institutionnalisée, à un monde de conquêtes d'activité, de communication (commerciale) et d'à-coups.
- Définir chaque année son objectif d'innovation en termes d'efficacité, d'organisation du travail, d'investissement technologique et matériel, d'investissement humain.
- Développer la taille moyenne des cabinets pour atteindre une taille critique en termes d'efficacité organisationnelle et économique.
- Éviter la guerre des prix.
- Conforter la compétence de ses collaborateurs.
- Préserver une certaine qualité des conditions de travail.
- Impliquer et s'appuyer sur ses équipes dans l'évolution des cabinets (dont développer les responsabilités transversales).
- Conforter une vision commune du métier d'expertise en automobile au-delà des statuts.
- Et si l'Union Européenne imposait que le lésé choisisse son expert en automobile à tarif libre ?  
Derrière cette hypothèse, c'est toute l'émergence de la logique BtoC<sup>10</sup> (c'est-à-dire avoir comme client un consommateur, le particulier automobiliste) à côté du traditionnel BtoB (vendre ses prestations aux entreprises d'assurances).

<sup>10</sup> BtoC : business to consumer & BtoB : business to business.

# L'OMPL, un outil paritaire au service des professions libérales et des salariés

L'OMPL a été créée par l'UNAPL (Union Nationale des Professions Libérales) et les 5 syndicats de salariés représentatifs au plan national (CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGT, CGT-FO) par accord du 28 février 2005 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie des salariés des professions libérales.

Il regroupe 12 branches professionnelles, totalisant 50 % des entreprises libérales et 24 % de l'emploi salarié du secteur libéral, réparties en 3 secteurs d'activité :

- **la santé** (cabinets dentaires, cabinets médicaux, cliniques et cabinets vétérinaires, laboratoires de biologie médicale, pharmacies d'officine),
- **le cadre de vie et technique** (cabinets d'économistes de la construction, cabinets de géomètres-experts, topographe, photogrammètres et experts fonciers, entreprises d'architecture, experts en automobile),
- **le juridique** (administrateurs et mandataires judiciaires, cabinets d'avocats, études d'huissiers de justice).

## SES MISSIONS

- Dresser un état général de l'emploi et des qualifications dans les entreprises libérales.
- Réaliser des études prospectives sur l'évolution des entreprises, de l'emploi et des qualifications à court et moyen terme.
- Répondre aux demandes spécifiques des CPNEFP (Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle) sur les questions emploi-formation.
- Organiser des journées de rencontre/débat en lien avec les problématiques d'emploi et de qualification dans les entreprises libérales.

## SON FONCTIONNEMENT

L'observatoire est une association loi 1901 administrée par un conseil d'administration et un bureau exécutif paritaires.

En savoir plus sur l'OMPL : [www.observatoire-metiers-entreprises-liberales.fr](http://www.observatoire-metiers-entreprises-liberales.fr)



**OMPL**  
Observatoire des Métiers  
dans les Professions Libérales

Étude réalisée par le cabinet Pollen Conseil pour l'OMPL  
[www.pollen-conseil.fr](http://www.pollen-conseil.fr)  
16 rue Jean-Pierre Timbaud, 75011 Paris  
01 53 36 10 06

Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les professions libérales  
4, rue du Colonel Driant - 75046 PARIS Cedex 01 - Tél. : 01 53 00 86 64 - Fax : 01 53 00 78 00 - [ompl@opcapl.com](mailto:ompl@opcapl.com)