

SECTEUR | Cadre de vie et technique

CABINETS D'EXPERTISE EN AUTOMOBILE

De l'état des lieux
à la prospective

Sommaire

03	Principaux enseignements	37	Des pistes pour l'action
05	Présentation de l'étude	37	Métiers administratifs
05	Introduction au secteur	38	Métiers d'experts en automobile
05	Une étude initiée par la commission paritaire	41	Managers
06	Méthodologie	42	Pérennité des entreprises et des emplois : management et développement
07	Portrait métiers activités	44	Quelques idées-forces pour conclure
07	Diverses procédures	45	Fiches métiers
08	Organisation des cabinets et entreprises	45	Expert préventeur
11	Deux familles de métiers	46	L'expert en protection juridique
12	Évolution en longue période	46	Expertise conseil
14	Les organisations, les métiers et leur cartographie	47	Expertise flotte, parc, retour location, labellisation
14	Les organisations du travail	47	Analyse d'accident et accidentologie
16	Poste(s) administratif(s)	49	Expertise des avaries de transports
17	Postes techniques	50	Annexe
21	Les évolutions	51	Lexique
21	Trois niveaux d'évolution		
22	Choix et mutations internes		
24	Exigences externes		
26	Évolutions subies		
29	Scénarios pédagogiques de l'avenir		
30	Scénario 1		
30	Scénario 2		
31	Scénario 3		
32	Impact quantitatif des scénarios		
34	Retour sur les hypothèses		

Étude réalisée par le cabinet Pollen conseil pour l'OMPL

” 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. ”

Principaux enseignements

Un contexte historiquement en évolution

Le client principal des cabinets 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 (Expertise à distance) 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 (Équivalent temps plein) 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 six 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 minimale de quatre jours pour le personnel technique et un 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.

Présentation de l'étude

Introduction au secteur

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 postsecondaire comprenant trois unités. Les deux premières unités correspondent à un bac+2 en

automobile ; la troisième, 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.

Une étude initiée par la commission paritaire

Le portrait prospectif de branche résulte d'une demande de la commission paritaire de la convention collective nationale des cabinets d'expertise en automobile adressée à l'OMPL (Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les professions libérales).

Il vise à :

- ▶ 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...).

Cette étude s'adresse aux professionnels de la branche (experts et administratifs), à ses acteurs (centres de formation, décideurs, acteurs de l'orientation...) mais aussi aux non-professionnels, en particulier ceux qui envisagent d'intégrer la profession et ses formations.

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.

Méthodologie

Prospective

Les données quantitatives exploitées ou mises à jour sont complétées par une analyse prospective prenant appui sur :

- ▶ une analyse documentaire et statistique ;
- ▶ des contributions de personnes ressources ;
- ▶ une série d'entretiens avec des employeurs et des salariés ;
- ▶ des groupes de travail thématiques ;
- ▶ des échanges avec le groupe technique de pilotage.

De ce travail d'observation découle une proposition de cartographie des métiers qui prend en compte les variations possibles d'une entreprise à l'autre.

L'étude permet l'identification de facteurs importants pour l'évolution de la branche et de ses emplois. Leur analyse partagée contribue à la construction de scénarios d'évolution. Outil de travail et d'aide à la décision pour accompagner les évolutions possibles, ces scénarios et le diagnostic préalable participent à la détermination de préconisations relatives à la branche, aux entreprises et aux salariés.

Au total, 12 visites en entreprises ont été réalisées pour une soixantaine d'entretiens (12 dirigeants, 25 administratifs, 25 experts en automobile) ; ces visites ont été complétées par 12 entretiens avec des personnes-ressources, trois groupes de travail thématiques (cartographie, enjeux et scénarios, préconisations) mobilisant 25 participants, sept groupes techniques de pilotage et la participation aux Congrès de l'ANEA (Alliance nationale des experts en automobile) au CNIT et la FIEA (Fédération internationale des experts en automobile) à Lyon.

Partenaires de l'étude

Ce travail a été réalisé en coproduction avec :

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

L'OMPL, auquel la branche professionnelle des cabinets d'experts en automobile adhère, est l'initiateur et le financeur de cette étude. Il a notamment une mission de production d'études prospectives sur l'évolution des entreprises, de l'emploi, et des qualifications à court et moyen terme.

La commission paritaire de la convention collective nationale de la branche a assumé la responsabilité du copilotage de cette étude. Elle joue un rôle clé pour l'appropriation et l'exploitation par la branche et ses entreprises des analyses et préconisations proposées dans le rapport.

Pollen Conseil, cabinet d'étude et de conseil, a été désigné pour animer et produire la présente étude selon la méthodologie présentée ci-dessus.

Ce travail n'a été rendu possible que par la mobilisation d'entreprises, d'employeurs et de leurs salariés avec l'appui des relais institutionnels de la branche¹.

¹ En particulier l'ANEA

Portrait métiers activités

Le présent chapitre a pour objet de proposer une description complète mais synthétique et simplifiée de l'activité, des métiers et de l'organisation des cabinets d'expertise en automobile.

Diverses procédures

Évaluation des dommages

L'assuré dont le véhicule est victime d'un dommage pour lequel il est assuré, établit une déclaration à son assurance.

Cette dernière mandate un expert en automobile. L'expert en automobile évalue les dommages du véhicule, généralement sur rendez-vous en garage, le plus souvent dans une carrosserie ; éventuellement, l'expertise peut avoir lieu au domicile de l'assuré ou au cabinet de l'expert en automobile.

Cette évaluation comprend :

- ▶ une identification du véhicule (s'agit-il bien du véhicule pour lequel l'assurance a mandaté l'expert en automobile ?) ;
- ▶ une vérification de l'imputabilité des dommages (les dommages sont-ils la conséquence de l'accident déclaré ou d'un autre événement sans rapport avec la mission confiée ?) ;
- ▶ le choix de la méthodologie de la réparation (faut-il réparer la porte ou la remplacer par une neuve ?).

Le choix de la méthodologie se réalise, ici, en contradiction avec le réparateur automobile. Ce dernier propose une solution. Celle-ci est validée ou modifiée par l'expert en automobile. Après accord avec l'expert en automobile, le réparateur peut commencer les travaux.

Si le démontage des premiers éléments du véhicule fait apparaître des dommages cachés, il est procédé à un ajustement du montant prévisionnel de la réparation avec l'expert en automobile.

Une fois la réparation achevée, le réparateur transmet sa facture à l'expert en automobile qui vérifie sa conformité à l'accord donné.

Montant de la réparation

Le montant de la réparation dépend de la méthodologie choisie (réparation ou échange de pièces), du coût des pièces et du tarif horaire du réparateur. Le tarif horaire pour les garages agréés est fixé en accord avec l'assurance qui agréée, et enregistré par le cabinet d'expertise en automobile dans ses outils de gestion.

Expertise à distance

La procédure EAD est mise en place à l'initiative des assurances pour les petits dommages.

Contrairement à l'évaluation traditionnelle *in situ*, l'expert en automobile ne voit pas le véhicule. C'est le réparateur qui lui transmet un dossier informatique avec des photos du véhicule accidenté.

L'expert en automobile vérifie la complétude du dossier et demande les pièces manquantes, le cas échéant. L'expert en automobile formalise un accord avec le réparateur ou décide, en raison de l'impossibilité de réaliser une évaluation au moyen des seules photos, de procéder à une expertise terrain et d'aller voir le véhicule au garage.

Véhicule économiquement irréparable

Lorsque le montant prévisionnel de la réparation dépasse la valeur du véhicule, l'assuré est indemnisé sur la base de la valeur de remplacement du véhicule (sauf dispositions plus favorables ou particulières de son contrat d'assurance). Il peut alors soit céder son véhicule, soit le réparer à ses frais en sus du montant de son indemnisation.

Pour ce faire, l'expert en automobile établit une VRADE (Valeur de remplacement à dire d'expert). Cette valeur tient compte de la dépréciation singulière du véhicule expertisé avant l'occurrence des dommages.

En cas de non-réparation, il y a classement du véhicule en épave ; l'expert en automobile gère la procédure dite épave et rend compte à l'assurance.

Procédure épave

Lorsque le véhicule est classé VEI (Véhicule économiquement irréparable), l'expert en automobile délivre un bon auprès de l'épaviste agréé de l'assurance ; celui-ci récupère et stocke ledit véhicule.

Véhicule endommagé

L'expert en automobile, le cas échéant, établit un diagnostic sur la dangerosité des dommages. Selon les critères définis par l'Administration, si le constat est fait d'un dommage sur l'un des critères impliquant une dangerosité du véhicule, l'expert en automobile engage une procédure dite VGE (Véhicule gravement endommagé).

Il immobilise le véhicule administrativement par lien télématique avec la préfecture via le concentrateur (dispositif informatisé d'échange de données).

Après accord de réparation, l'expert en automobile suit les travaux et, une fois achevés, il certifie que le véhicule est de nouveau en état de circuler dans des conditions normales de sécurité.

Responsabilité civile, protection juridique et les procédures contradictoires

Dans le cadre des assurances en RC (Responsabilité civile) ou les PJ (Protections juridiques), l'expert en au-

tomobile est amené à réaliser une expertise en contradictoire.

Dans ces deux cas, chacune des parties mandate un expert en automobile.

Il y a convocation des parties par un des experts en automobile, réalisation des opérations d'expertise, qui peuvent nécessiter plusieurs étapes dans le temps et la rédaction d'un rapport. Ce rapport définit les causes, les conséquences et l'imputabilité.

En RC/RCP (Responsabilité civile professionnelle), soit les parties sont d'accord sur l'expertise et alors les garanties des différentes assurances sont mobilisées, soit la procédure bascule dans le judiciaire.

En PJ, l'assuré bénéficie d'une assistance dans le cadre de la procédure.

Le suivi assureur

L'assureur suit le bon déroulement de la procédure et notamment le respect des délais. L'expert en automobile tient informé l'assureur. En cas de dépassement de délai, il doit justifier le déroulement des événements.

Autres procédures et activités

Dans la suite du déroulé évoqué au paragraphe précédent, l'expert en automobile peut être expert judiciaire près des tribunaux et exerce, à titre individuel, son expertise sur mandat de l'instance judiciaire.

Signalons également l'activité plus que la procédure d'expert en accidentologie et d'expert flotte. Le premier se spécialise sur l'analyse des accidents pour en déterminer les causes et les responsabilités. Le second intervient dans la gestion de flottes, par exemple pour expertiser les flottes des véhicules en location d'une (grande) entreprise afin de gérer les contrats afférents.

Organisation des cabinets et entreprises

Deux catégories de salariés

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 sept personnes, les effectifs se composeraient de :

- ▶ un expert en automobile, dirigeant de l'entreprise ;

- ▶ deux experts en automobile titulaires ;
- ▶ un expert stagiaire ;
- ▶ trois secrétaires assistants.

Répartition géographique et intervention

Il se situe dans un département donné et intervient sur une zone de chalandise définie avec ses mandants. La zone de chalandise prend en compte le temps d'éloignement du cabinet des réparateurs sollicités.

Ses mandants principaux sont des assurances. Celles-ci constituent un réseau de cabinets d'experts couvrant tout le territoire. Il n'y a pas de contractualisation, hors le mandat de mission délivré pour chaque expertise. Les conditions sont habituelles et les honoraires libres ; cela étant dit, les assurances définissent des prescriptions attendues dans la gestion des sinistres et définissent des barèmes d'honoraires.

La rapidité des délais d'intervention est liée à la fréquence de passage dans les garages, plusieurs fois par semaine.

Quantité et tarif

Dans l'intervention dommages-collisions *in situ*, le tarif est soit libre, soit barémé (quelle que soit la complexité ou non du dossier) et unitaire (par véhicule). Certains dossiers s'avèrent simples et rapides à traiter tandis que d'autres plus compliqués, impliquent des déplacements éloignés et du temps. La masse et l'aléatoire des dossiers traités débouchent sur une moyenne qui connaît finalement peu de variation d'un trimestre à l'autre, d'un cabinet à l'autre ; néanmoins, il y a lieu de distinguer les cabinets en zone rurale et ceux en zone urbaine pour lesquels les tournées sont plus concentrées.

La concentration en cours des assureurs va de pair avec la limitation du nombre de mandants. Le départ d'un mandat (et donc l'arrêt des missions pour son compte) est aujourd'hui synonyme de réduction des effectifs.

Sans ici donner 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 DC (Dommage-collision) est de l'ordre de 70 à 80 euros.

Rôles

Le dirigeant répartit son temps entre la gestion du cabinet (dont le contrôle des dossiers du cabinet) et des missions d'expert en automobile (les tournées des experts en automobile absents - maladie, congés -, les PJ/RC, les expertises judiciaires...).

Les experts en automobile gèrent leurs dossiers et peuvent développer une spécialité comme les deux-roues, les poids lourds, etc.

L'expert stagiaire prend en charge ses dossiers avec une autonomie croissante (la période de formation dure deux ans ou plus). Mais, tant qu'il n'est pas diplômé, c'est son tuteur qui valide, signe les expertises et engage le cabinet.

Les secrétaires prennent en charge la dimension administrative des dossiers. Cela commence par la réception des missions, l'ouverture de dossiers puis le « dispatchage » aux experts en automobile selon les tournées. Après intervention de l'expert en automobile, les secrétaires gèrent les relations avec les parties prenantes, notamment l'assuré-sociétaire, le réparateur, l'assurance. Une fois le dossier clos, elles procèdent à son archivage. Leur travail dépend de l'organisation du cabinet qui définit ce que chaque pôle (technique ou administratif) prend en charge. Leur rôle va de la saisie simple à l'assistance à l'expert en automobile, selon leurs compétences et les besoins du cabinet. Il est (plus théoriquement que réellement) possible d'organiser un cabinet sans personnel administratif.

Informatique

Les experts en automobile utilisent divers outils informatiques dans le cadre de leur mission :

- ▶ un logiciel de gestion des dossiers ;
- ▶ un logiciel de gestion des EAD ;
- ▶ un logiciel de chiffrage ;
- ▶ des tablettes informatiques.

Le recours à ces outils (hors l'outil de gestion des dossiers) n'est pas systématique et leur sophistication est variable.

► Représentation des acteurs



L'expert en automobile est au centre d'un triangle à quatre acteurs.

L'APASEA (Association paritaire des actions sociales et culturelles des experts en automobiles) est à signaler comme initiative innovante en termes d'outil social. La branche libérale des cabinets d'expertise en automobile a créé un « comité d'entreprise » paritaire commun à toutes les entreprises.

► Traitement des missions



² Lésé : assuré victime d'un sinistre automobile.

Deux familles de métiers

Il existe deux familles principales de métiers :

- ▶ technique avec les experts en automobile ;
- ▶ administrative avec les secrétaires-assistantes.

Experts en automobile

L'expert en automobile a pour compétence de déterminer la valeur d'un véhicule terrestre à moteur (auto, moto, poids lourd, camping car, machine agricole, etc.). Il peut être désigné par un assureur ou un particulier. Il intervient généralement à la demande d'une compagnie d'assurance à la suite d'un sinistre pour évaluer le montant des dommages et chiffrer les réparations. Dans ce cadre, il détermine l'origine et les circonstances du sinistre, la procédure de remise en état et le montant des travaux à effectuer. Il assure le suivi des réparations, contrôle leur qualité et vérifie les éléments de la facturation. Il peut également être désigné par un tribunal pour estimer le montant du préjudice subi, jouer un rôle de conseil auprès des clients lors de la vente ou de l'achat de véhicules d'occasion, ou intervenir dans le cadre d'un contrôle technique.

Son activité intègre trois dimensions :

- ▶ technique (procédure d'expertise et analyse des dommages) ;
- ▶ administrative (gestion du cabinet, production des dossiers selon la procédure) ;
- ▶ communication et relations humaines (échange et dialogue, écrit, oral et téléphonique avec les assurés, réparateurs, assurances).

Dans le cadre de la procédure d'expertise et d'analyse des dommages, il est amené à :

- ▶ évaluer les dommages de véhicules ;
- ▶ définir les méthodologies de réparation ;
- ▶ estimer les coûts de réparation ;
- ▶ estimer la valeur du véhicule avant dommages ;
- ▶ donner des conseils techniques et arbitrer ;
- ▶ faire des expertises auprès des tribunaux ;
- ▶ réaliser des contrôles techniques.

Le diplôme d'expert en automobile sanctionne une formation postsecondaire d'une durée totale de cinq ans. Cette formation comprend trois unités³ :

- ▶ l'unité « A » d'enseignement général ;
- ▶ l'unité « B » d'enseignement technologique ;
- ▶ l'unité « C », épreuve finale du diplôme, accessible après un stage de deux ans en cabinet.

Les unités « A » et « B » correspondent (peu ou prou) à l'enseignement théorique des BTS (Brevet de technicien supérieur)/DUT (Diplôme universitaire de technologie) en relation avec l'automobile. Les titulaires de ces diplômes, selon la liste établie par le ministère de l'Éducation nationale, sont dispensés des examens des unités A et B.

L'entrée en stage obligatoire et préparatif à l'unité « C » exige la possession des unités « A » et « B » ainsi que trois ans d'expérience professionnelle. Pour certains diplômés, l'expérience est ramenée à un an et peut être remplacée (notamment pour les jeunes en formation initiale) par une année de post-BTS dispensée dans quelques lycées référencés.

Enfin, l'accès au statut de stagiaire (défini par la convention collective) comprend des conditions d'honorabilité. Le métier peut s'exercer sous le statut de profession libérale ou de salarié.

³ Actuellement en cours de redéfinition, les détails ne sont pas ici présentés.

► Nombre annuel de reçus à l'examen au niveau national dans les deux établissements préparant au diplôme

Année	IFOR2A	BCA Expertise	Total
2007	58	31	89
2008	81	30	111
2009	97	54	151
2010	94	50	144
2011	135		

Secrétaires et assistantes

Cette activité correspond à une activité administrative. Elle s'apparente à tout autre activité administrative mais relève d'un contexte particulier et de procédures exclusives à la profession.

Aucun diplôme, ni aucune expérience professionnelle n'est obligatoire.

En général, les salariés ont suivi des formations de secrétariat, du CAP (Certificat d'aptitude professionnelle)

au BTS. Les titulaires de CAP prévalent parmi les anciennes générations, inversement les plus jeunes ont plus souvent un BTS.

Il n'existe pas de formation initiale spécifique à ce secteur et ce métier. La professionnalisation s'acquiert par l'apprentissage du métier au poste de travail.

Les expériences professionnelles en service après-vente automobile peuvent être un plus, notamment en raison de la connaissance du vocabulaire et de ce à quoi il se rapporte.

Évolution en longue période

Une activité et des métiers en mutation

En 1990, vingt ans en arrière, le travail d'expert en automobile était une quasi-monoactivité. Il était question d'évaluation de dommages à la suite d'un sinistre sur un véhicule assuré. Il s'agissait de produire un document permettant de cocher des cases, de préciser des heures et des montants ; ce document était le support de l'accord avec le réparateur.

L'expert en automobile était souvent issu d'un atelier de l'après-vente automobile et considérait cette évolution professionnelle comme une promotion. Le profil a changé depuis avec des experts en automobile davantage aptes à la négociation et à l'administratif. Si son temps s'articule toujours sur quatre moments : technique, administratif, relationnel et déplacement, les trois derniers sont à la hausse alors que le temps consacré à la technique pure est à la baisse.

Certains cabinets s'appuyaient sur une équipe d'« éternels » stagiaires experts ; depuis 10 ans, cette pratique a quasi disparu au profit d'experts diplômés.

De son côté, la secrétaire faisait la saisie des papiers manuscrits de l'expert en automobile ; elle utilisait une

machine à écrire, puis une facturière avant l'arrivée de l'ordinateur. Elle vérifiait les sommes des estimations. Aujourd'hui, elle assure la gestion des dossiers selon la procédure en vigueur.

Les procédures à suivre sont déterminées par les différentes assurances. Les VRADE, EAD, VEI, VE (Véhicule endommagé), RC, PJ, spécialité poids lourds, engins agricoles, ... ont envahi le quotidien. Des experts en automobile se présentent 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'assistante 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 sur un serveur informatique, photos comprises (ou son archivage dans une édition papier).

Dès lors, l'assurance communique ses statistiques avec le détail des coûts et délais, calculées pour le cabinet, la région et la métropole.

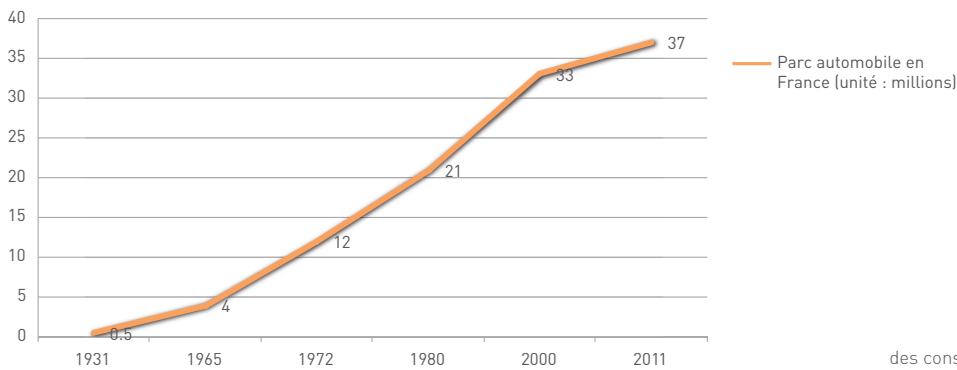
Un parc automobile en croissance continue

L'activité d'expertise est à mettre en lien avec la sinistralité elle-même en relation avec le parc automobile qui se compose du parc d'automobiles particulières

et du parc de 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.

► **Un parc automobile en croissance continue**



Sources : ANEA et CCFA (Comité des constructeurs français d'automobiles)

Situation actuelle

Pour l'année 2009, la charge globale de tous les sinistres automobiles (frais de gestion compris) est évaluée à 16,3 milliards d'euros (72 % absorbés par les dommages matériels) qui se répartissent en :

- **68 512 accidents corporels** représentant :
 - 4,35 milliards d'euros en 2007, dernier chiffre connu ;
 - 28 % de la charge des sinistres de la branche automobile.

■ **9 208 000 sinistres matériels (contre 381 000 sinistres corporels) dont les coût se répartissent en :**

- dommages au véhicule : 3 421 000 ;
- RC matériels : 1 704 000 ;
- vol et incendie : 370 000 ;
- bris de glaces : 3 713 000.

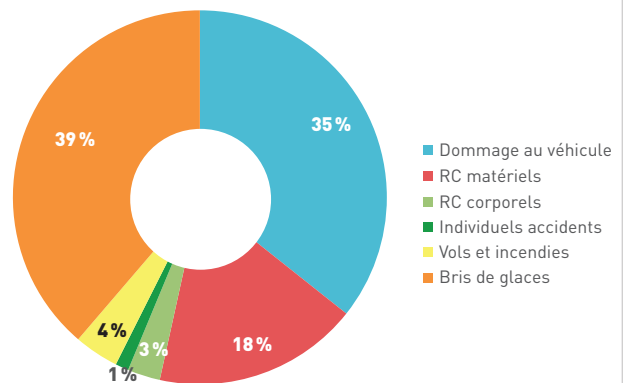
L'expertise représente approximativement moins de 5 % du montant total du coût des accidents.

► **Évolution annuelle récente**

	Fréquence* 2009		Rappel 2008
	Niveau	Variation	Variation
RC	44,4 ‰	+ 1,6 %	- 4,9 %
• RC corporels	6,1 ‰	- 1,0 %	- 5,0 %
• RC matériels	38,3 ‰	+ 2,0 %	- 4,9 %
Vol	10,2 ‰	- 2,5 %	- 13,3 %
Bris de glaces	90,0 ‰	+ 7,5 %	+ 2,9 %
Dommages tous accidents	124,0 ‰	- 6,0 %	- 2,4 %

* La fréquence représente le nombre de sinistres avec suite pour 1 000 véhicules assurés pour cette garantie.

► **9 589 000 sinistres pour les véhicules 4 roues**



Source : FFSA

” Une organisation du travail reposant sur un pôle administratif et un pôle technique. ”

Les organisations, les métiers et leur cartographie

Les organisations du travail

Deux grandes familles de base

Ces deux familles de base sont inscrites dans la convention collective ; elles correspondent toujours à l'organisation du travail qui repose sur une partie technique et sur une partie administrative.

Dans un premier temps, le terme traditionnel de « secrétaire » désignera le personnel administratif. Dans un second temps, la question de la fonction réelle entre « secrétariat » et « assistantat » sera approfondie.



Alternatives organisationnelles

Les choix organisationnels sont différents et font varier le ratio expert en automobile / secrétaire du simple à plus du double.

Cette répartition pose la question de la frontière : 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 relève d'une certaine constante.

- Deux alternatives (radicales) sont possibles :
 - ▶ suppression du secrétariat : la transmission du dossier de l'expert en automobile à la secrétaire représente un coût alors que l'expert en automobile dispose d'outils informatiques évolués pour produire ce travail administratif. Cette suppression du coût de transaction interne entre deux acteurs pour un même dossier compense⁴ le coût horaire de l'expert en automobile plus élevé que celui d'un secrétariat ;
 - ▶ inversement, transfert du maximum de travail (ex. : constitution du dossier VRADE) à l'administratif pour que l'expert en automobile ne soit mobilisé que sur le travail pour lequel s'exprime sa valeur ajoutée : l'expertise automobile.

⁴ Sous réserve d'optimisation de l'organisation.

► Nombre d'experts automobiles par secrétaire



Quelques variables notables des organisations

Des organisations différentes du travail coexistent. Ci-dessous sont présentées les variables les plus courantes.

- **Trio : deux experts en automobile et une secrétaire**
 - Ces structures reposent sur un pôle administratif et un pôle technique, mais une secrétaire peut être affectée à deux experts en automobile, voire un bureau pour chaque trio constitué. Si ce type d'organisation a son efficacité, la constitution de (plusieurs) trios efficaces et harmonieux reste délicate.
- **Mutualisation des secrétaires entre plusieurs cabinets**
 - La mutualisation du pôle administratif peut concerner plusieurs cabinets : les secrétaires ne travaillent plus pour un cabinet mais pour l'ensemble des cabinets partenaires. Ce genre d'organisation reste très marginal et nécessite un temps de mise au point. Elle n'est possible que dans des zones urbaines qui concentrent plusieurs cabinets ; son efficacité reste à confirmer, mais il semblerait que le potentiel de productivité soit réel.
- **Experts en automobile polyvalents / spécialisés**
 - Les experts en automobile peuvent être dédiés ou non à un type de procédure. Ainsi, pour certains cabinets, un expert en automobile doit maîtriser les procédures PJ/RC ; dans ces cabinets, ces missions sont réparties auprès de l'ensemble des experts ; dans d'autres cabinets, toutes les PJ/RC sont réalisées par un seul expert (souvent le dirigeant, mais éventuellement un collaborateur salarié dédié).
- **Secrétaires spécialisées / polyvalentes**
 - De la même manière que pour les experts, les cabinets peuvent s'appuyer sur des secrétaires soit spécialisées, soit polyvalentes. La spécialisation se fait en termes de procédures et/ou en termes d'assurance. La spécialisation permet d'améliorer l'efficacité, la relation avec les interlocuteurs, et la productivité. Toutes les secrétaires ne sont pas aptes à la polyvalence. Par contre, la spécialisation rend problématique les remplacements en cas d'absence tout autant que la gestion des surcharges d'activité. Par ailleurs, les cabinets de taille réduite ont besoin d'une souplesse peu compatible avec la spécialisation.
- **Tablette**
 - Deux outils sont utilisés : le formulaire-crayon ou la tablette informatique. Le premier limite le temps passé chez le réparateur mais exige la ressaisie des données au bureau. La tablette plus longue en manipulations évite le travail de saisie à la fin de la tournée. La tablette peut être exploitée jusqu'à la suppression du papier (hors l'édition papier obligatoire de rapports) ; outil puissant, encore en développement, elle devient un écueil professionnel quand elle « décide » en lieu et place de l'expert en automobile.
- **Démarche qualité**
 - Deux procédures ont été adoptées par ce secteur d'activité : Qualicert et ISO. L'apport – en termes d'organisation et de processus résultant du passage à la démarche qualité – apparaît très positif pour l'échantillon de cabinets rencontrés l'ayant expérimenté. Par contre, le renouvellement de la certification n'apparaît pas comme une nécessité sans pour autant remettre en cause le nouveau fonctionnement issu de la démarche qualité.
- **Réseau**
 - L'apparition de réseaux regroupant des cabinets sur tout le territoire commence ; les objets et les modalités peuvent varier. La diffusion s'accroît.
- **Taille optimale**
 - La modification du modèle économique, la nécessité d'offrir une palette de prestations diversifiées s'appuyant sur des collaborateurs formés et expérimentés poussent la taille optimale à la hausse (sans qu'on puisse définir cette taille optimale).

Poste(s) administratif(s)

Plusieurs niveaux pour une même fonction

Les organisations sont composées de secrétaires polyvalent(e)s (qui effectuent ou non un type de tâches spécifiques) ou de secrétaires de niveaux, d'expériences et de compétences dissemblables. La structuration des pratiques en niveaux, permet la synthèse suivante :

- ▶ **Niveau 1 :**
 - Saisit des dossiers dommages-collisions. Fait l'accueil téléphonique. Applique la procédure sans initiative.
 - Objectif : volume de dossiers traités.
 - Niveau de formation : BEP (suffisant, mais quid des capacités d'évolution ?).
- ▶ **Niveau 2.1⁵ :**
 - Saisit de façon autonome. Vérifie la complétude du dossier. Intervient sur les dossiers PJ et épaves.
 - Objectif : autonomie, fiabilité.
 - Niveau de formation : bac pro.
- ▶ **Niveau 2.2⁶ :**
 - Gère tout type de dossiers à forte complexité comme les PJ/RC ou dossiers épaves. Intervient dans les procédures internes et/ou le process qualité. Est en capacité d'intervenir au fond du dossier. Répond de façon autonome aux appels entrants sur la dimension administrative.
 - Objectif : assistantat des experts en automobile (passage du secrétariat à l'assistantat lorsqu'il existe une plus-value et non de la simple saisie).
 - Niveau de formation : bac pro / BTS.
- ▶ **Niveau 3 :**
 - Est référent(e). A une responsabilité de formation, d'encadrement du pôle secrétariat (organisation et/ou transmission des nouvelles consignes).
 - À une délégation sur la comptabilité-administration du cabinet.
 - Est responsable de la qualité.
 - Objectif : qualité-homogénéité des rapports produits.
 - Niveau de formation : BTS.
- ▶ **Niveau 4 :**
 - Cadre avec responsabilité d'encadrement.
 - NB : situation rarement rencontrée.

De la pertinence du BTS

Si les niveaux de recrutement CAP/BEP (Brevet d'études professionnelles) puis bac pro ont pu être courants, l'embauche de jeunes de niveau BTS devient fréquente. Cette évolution va de pair avec les nouvelles nécessités du métier : d'opérateur de saisie, le personnel administratif tend à avoir un rôle d'assistance aux experts en automobile. De là naît la distinction entre secrétariat et assistantat. Mais la comparaison avec d'autres branches et d'autres postes appelle une réflexion sur le degré de pertinence du niveau BTS. L'étude terrain a permis de constater dans les entreprises, au-delà des nouvelles exigences de la fonction, que le BTS était un moyen de discriminer les candidatures et de rendre plus aisée l'identification des personnels idoines dans un contexte de chômage de masse et d'offres de travail nombreuses pour ce type de poste sans pour autant se justifier totalement.

L'analyse du terrain permet de proposer les remarques suivantes en les classant relativement à leur pertinence :

- ▶ le contenu des BTS actuellement dispensés n'est pas utile pour l'administration des dossiers d'expertise en automobile ;
- ▶ la technicité d'un BTS est inutile sauf à le positionner dans une réelle responsabilité d'assistantat ;
- ▶ la capacité moyenne d'adaptation, de compréhension, d'approche logique des BTS relève des exigences des cabinets d'expertises en automobile ;
- ▶ après-demain, la complexification des dossiers exigera-t-elle un BTS ? L'activité DC est à la baisse, tandis que les autres, plus complexes, augmentent.

Trois caractéristiques (sans que la liste soit limitative) peuvent être utilisées à l'endroit de cette fonction : adaptation, autonomie, esprit d'équipe.

■ Niveau et expérience

- ▶ La maîtrise des niveaux est en corrélation avec l'expérience : une personne de haut niveau en administratif dans un autre secteur d'activité ne serait pas en mesure d'occuper un emploi de niveau 3 à son premier poste. Le passage par le niveau 1 est obligatoire (même si on peut attendre qu'il soit bref).
- ▶ L'autonomie tient à la capacité de se relire et d'évaluer son propre travail ; cette capacité exige de l'expérience.

⁵⁻⁶ L'emploi de deux sous-niveaux, 2.1 et 2.2 vise à refléter une distinction entre les deux sous-niveaux qui est en partie pertinente et en partie arbitraire. De fait, l'écart réel entre ces deux sous-niveaux est moins important que celui qui existe entre deux niveaux.

■ En conclusion

Le BTS apparaît comme une solution par défaut. Sa pertinence peut se justifier mais elle n'est pas systématique. D'autres solutions, d'autres positionnements et d'autres profils doivent être envisagés. Néanmoins, la modification du cursus des diplômes de l'Éducation nationale réduit, de fait, d'un an la formation au bac pro ; une baisse de niveau des titulaires consécutive à cette réforme récente n'est pas à exclure.

■ Remarques contributives

Au regard des éléments ci-avant développés, il peut être proposé :

- ▶ la diffusion de tests et méthodes de recrutement pour évaluer les compétences et le potentiel des candidats indépendamment du diplôme ;
- ▶ la formation des néo-secrétaires à l'expertise automobile par une période de professionnalisation portant sur : l'expertise automobile, l'assurance automobile, l'automobile, la gestion de la relation assuré, le service, la qualité, le lien entre tous ces modules... ;

- ▶ le développement d'embauches en formation par alternance (en bac pro ?).

Autres postes

■ Secrétaire comptable

■ Secrétaire référent(e) de pôle (niveau 3)

dans le cadre d'un pool de secrétaire, est responsable pour un pôle : de la formation, la mise en place des procédures, du contrôle, des dossiers compliqués, des anomalies, des dossiers en souffrance, des plannings de travail, du remplacement.

■ Manager du pool secrétariat (niveau 4)

encadre un pool de secrétaires d'une vingtaine de personnes.

■ Assistant VRADE (niveau 3)

prépare le dossier (collecte d'annonces...) pour l'estimation de l'expert en automobile.

Postes techniques

Les experts en automobile

Les postes dits techniques sont ceux de l'expertise en automobile qui peuvent se décomposer ainsi :

■ Expert stagiaire

En cours de formation, n'a pas la qualité d'expert en automobile et ne peut donc pas signer de rapport d'expertise.

■ Jeune expert diplômé

N'a ni une pratique ni une maîtrise avérées de toutes les procédures (cf. PJ/RC).

■ Expert

- ▶ Avec des compétences en procédures :
 - DC, VEI, VRADE, mise en VE et suivi réparation VE
 - PJ/RC
- ▶ Avec le développement de spécialisations :
 - spécialisation : autos, motos, poids lourds, machines agricoles, camping-cars, autocars... ;
 - missions transversales : informatique, qualité, statistiques... (cas rare).

Y a-t-il des niveaux différents d'experts ?

La pratique de l'expertise DC nécessite la maîtrise des procédures DC, VEI, VRADE, VE...

Certains employeurs considèrent que :

- un expert doit savoir tout faire et que la maîtrise des dossiers RC/PJ est importante pour la DC ;
- un expert qui ne fait que de la DC, n'a pas à être jugé inférieur aux autres ; sur le plan de l'activité, les missions RC n'ont pas moins de valeur économique, c'est-à-dire de marge.

Cependant :

- une RC/PJ n'est pas confiée à un jeune débutant ;
- la DC exige une négociation sur la méthodologie avec le réparateur ;
- la RC/PJ nécessite la maîtrise de l'expertise orale en contradictoire, la rédaction d'un rapport écrit, une vision globale de l'enjeu financier et la maîtrise du contexte juridique.

Par ailleurs, la maîtrise d'une spécialisation par un expert en automobile permet aux cabinets de se positionner sur lesdits marchés, et inversement.

■ BCA Expertise, une entreprise atypique

L'univers des cabinets d'expertise en automobile compte une entreprise « atypique » : BCA Expertise.

Cette société d'experts en automobile a été créée par quelques sociétés d'assurance qui en contrôlent aujourd'hui le capital.

Fondée en 1955, elle emploie aujourd'hui 1 222 collaborateurs dont 637 experts (445 inscrits sur la liste nationale). Elle est structurée autour de 80 agences implantées en France et outre-mer. En raison de sa taille, les données de cette étude, le cas échéant, sont proposées BCA inclus ou exclu.

Ce n'est qu'en 2006 qu'elle a rejoint la convention collective nationale des cabinets d'expertise en automobile. Jusqu'à lors, elle était rattachée à la convention collective nationale des assurances.

Elle intervient pour ses clients assureurs et également pour des loueurs, courtiers, particuliers, centres autos, administrations, collectivités...

Comme toute grande entreprise, elle compte des services transversaux dont une direction des services informatiques qui s'appuie sur une quarantaine de collaborateurs ; entre autres activités, cette direction développe des outils logiciels qui lui sont propres comme des outils logiciels de devis automatisés. Les services centraux sont complétés d'une centaine de salariés.

Ses plus petites agences ont au minimum huit salariés et la plupart plus de dix.

L'étude tend à montrer un rapprochement des pratiques, des organisations et des métiers. Malgré tout, le fonctionnement en agences rapprochait déjà les deux groupes d'entreprises (les libéraux et BCA Expertise).

L'organisation traditionnelle des agences se structure autour d'un responsable d'agence (référént ou non).

■ Pour la partie technique :

- ▶ d'experts en automobile référénts, maîtres de stage ;
- ▶ d'experts en automobile spécialistes ;
- ▶ d'experts en automobile ayant plus de cinq ans d'expérience ;
- ▶ d'experts en automobile ;
- ▶ d'experts stagiaires.

■ Pour la partie administrative :

- ▶ d'un assistant d'agence (référént ou non) ;
- ▶ de gestionnaires de clientèle et d'employés administratifs ;
- ▶ de quatre centres de gestion administrative qui emploient chacun une vingtaine d'administratifs et permettent la mutualisation des moyens pour assurer des tâches spécifiques et apporter du soutien administratif aux agences en demande.

Les experts en automobile sont de plus en plus plurispécialistes. Comme indiqué, certains peuvent être référénts dans la structure.

Les agences sont regroupées en cinq régions et une région « outre-mer ». Celles-ci correspondent géographiquement aux cinq indicatifs téléphoniques (01, 02, 03, 04, 05). La structure régionale compte un directeur, un ATR (appui technique régional) chargé des audits en agence et un AOR (appui organisationnel régional) chargé de l'organisation de l'activité et de l'appui à la mise en œuvre. Une certaine mutualisation des moyens techniques et administratifs est opérée ; ainsi, une agence connaissant un pic d'activité ou d'absences (congés) peut transférer ses EAD vers d'autres. Ces directions régionales couvrent une partie du champ ressources humaines et logistique grâce à la présence dans l'équipe de direction d'un gestionnaire dédié.

Quelques dirigeants et quelques experts en automobile des entreprises libérales sont d'anciens collaborateurs du BCA Expertise (et réciproquement).

Si les propositions de la présente étude sont centrées sur les problématiques des cabinets libéraux, la structuration proposée des métiers et leur classement n'apparaissent pas contradictoires avec l'organisation de BCA Expertise telle qu'observée.

Taxe de la valeur ajoutée

Il découle de l'application de la législation française que le BCA Expertise facture sans TVA au contraire des cabinets libéraux (et des entreprises en général). Cet avantage compétitif (de l'ordre de 10 % ?) octroyé par une bizarrerie législative connaît quelques contreparties. Sans entrer dans un débat complexe qui dépasse la compétence de cette étude, le tarif du BCA Expertise en raison de sa nature comptable de coût réel, devient peu ou prou un tarif/coût repère pour les assurances.

Proposition pour distinguer différents niveaux d'expert en automobile :

- ▶ définir un ensemble minimal de compétences de l'expert ;
- ▶ valider en interne sa maîtrise (à défaut de sa pratique) ;
- ▶ valoriser la compétence par cumul de spécialités/spécialisations.

L'idée est qu'il n'y a pas à considérer qu'une procédure, qu'une spécialité soit d'un niveau supérieur à une autre au point de distinguer les experts en automobile entre ceux qui les maîtrisent et les autres. De plus, comme les entreprises ont besoin d'élargir leurs offres de prestations, il y a lieu qu'elles puissent pour ce faire s'appuyer sur leurs collaborateurs. L'important est donc que collectivement les experts en automobile du cabinet maîtrisent les spécialisations et procédures nécessaires au développement de l'offre de prestation. La déclinaison individuelle de cette compétence collective peut ne pas être répartie également entre les experts en automobile.

L'idée serait donc d'évaluer leur niveau en fonction d'un portefeuille de compétences (c'est-à-dire de la « quantité » de compétences maîtrisées). L'expert en automobile maîtrisant « deux compétences » (la DC automobile et la PJ/RC) serait moins valorisé que celui maîtrisant la DC mais avec plusieurs spécialités (Automobile, moto, caravane, poids lourd, engin agricole) ainsi que l'évaluation des voitures de luxe et la responsabilité de l'informatique du cabinet.

Ce portefeuille de compétences maîtrisées serait à distinguer des compétences réellement mises en œuvre. Ainsi, un expert en automobile à qui son employeur aurait reconnu la maîtrise de la spécialité poids lourd et qui ne serait plus missionné sur des missions poids lourd, n'en aurait pas moins la compétence.

Autres postes d'experts

- Expert judiciaire (nominatif)
- Expert préventeur
- Expert flotte, parc, retour location, labellisation
- Expert en analyse d'accidents et accidentologie
- Expert en avaries de transports

Ces autres postes (cf. descriptifs en annexes) font partie de la liste des postes d'experts identifiés par la profession (cf. site web de l'ANEA). Ces expertises devraient être considérées comme des spécialités.

Diverses spécialisations

À ce stade et au regard de l'étude, une première liste de spécialisations est identifiée. Ces spécialisations sont réparties sur cinq 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	Automobile	Expert judiciaire	Informatique	Bateau
VE-VGE	Poids lourd	Expert conseil d'assurance	Qualité	Estimation prix du véhicule de luxe d'occasion
Épaves	Caravane, camping-car		Statistiques	Assistance à un particulier pour l'achat d'un véhicule d'occasion
PJ	Engin agricole		Formation	...
RC, RCP	Moto et cycle		Tuteur	
EAD	Car et autobus		Expert conseil interne à un réseau	
VRAD	Flotte, parc, retour location, labellisation		Processus	
VEI	Analyse d'accidents et accidentologie			
	Avaries de transports			

Clé de lecture : uniquement en mode vertical

Autres fonctions et responsabilités

■ Responsable technique

Il a la responsabilité par délégation des dossiers du cabinet ou de l'agence dans leur dimension technique ; il fixe les critères (ex. : un expert en automobile, une compagnie d'assurance, un type de réparation, les délais...) qui définissent les contrôles à effectuer, et procède à des contrôles de dossiers du cabinet (autant que nécessaire). Il a autorité sur la dimension technique des dossiers d'expertise. Il est responsable de la qualité et de l'homogénéité des rapports produits par son équipe.

■ Directeur d'agence

Il dirige l'agence (personnel, organisation, administration, résultats financiers, résultats techniques...) hors champ (à définir pour chaque entreprise) des décisions stratégiques (ex. : décision sur la taille de l'effectif).

■ Expert conseil / superviseur de réseau

Il travaille pour les assurances ; il peut être soit salarié, soit non-salarié ; dans ce second cas, il peut être indépendant ou exercer cette mission en parallèle de ses fonctions de dirigeant de cabinet. Il a un rôle d'intermédiation entre le mandant et les cabinets de ce mandant, et d'animation du réseau des cabinets. Chaque assureur définit spécifiquement la mission, le niveau de responsabilité de ses experts conseils. Défini ainsi, c'est un métier d'expert en automobile hors classification.

Dans le cadre du développement des réseaux de cabinets, une fonction de conseil au réseau se développe de façon embryonnaire. Cet expert peut avoir un rôle de référent, d'audit-conseil, de contrôle qui s'apparente à l'expert conseil d'assurance ou du moins à certains d'entre eux.

■ Associé

Le statut d'associé, s'il n'est pas un statut du salariat, n'en est pas moins, dans ce secteur d'activité, une perspective d'évolution des salariés ou du moins de quelques-uns, et ce d'autant plus que les cabinets grandiront en taille en fédérant plusieurs associés.

► Proposition de critères pour la définition des métiers ou leur classement

Critères majeurs	Critères mineurs
Autonomie	Expérience professionnelle
Complexité	Formation initiale
Portefeuille de compétences (notamment pour l'expert en automobile)	
Responsabilité	

Clé de lecture : uniquement en mode vertical

Classification

■ Observations :

- ▶ les employeurs rencontrés ne se retrouvent guère dans la classification, en particulier dans celle relative aux métiers administratifs ;
- ▶ le principe de la prime d'objectif ou de résultat semble se diffuser.

■ Proposition de principes pour une classification révisée :

- ▶ définir des rémunérations planchers ;
- ▶ supprimer les échelons et garder 4 niveaux ;
- ▶ créer une différence notable (en termes de compétences, autonomie et responsabilités...) et motivante (en termes de salaires et responsabilité...) entre les niveaux ;
- ▶ s'interroger sur l'indice d'embauche de l'expert stagiaire quand la profession ne recrute plus systématiquement des professionnels d'atelier avec 5/10 ans de pratique mais des jeunes diplômés sans exercice professionnel... ;
- ▶ veiller à la cohérence entre la rémunération des postes administratifs comparés aux postes techniques à niveau de compétence et de responsabilité comparable ;
- ▶ conserver l'attractivité du métier.

■ Propositions :

Rappel des critères de classement mentionnés dans la CCN :

- ▶ le niveau de formation initiale ;
- ▶ l'expérience professionnelle ;
- ▶ l'autonomie ;
- ▶ l'initiative ;
- ▶ la responsabilité.

” La pratique du métier exige le diplôme d'expert en automobile.
Les assureurs attendent que les experts en automobile mettent la technique au service du résultat économique. ”

Les évolutions

Trois niveaux d'évolution

Les évolutions dont il est question ici sont celles identifiées comme pouvant avoir un impact sur les ressources humaines en termes de compétences et de métiers.

Les évolutions sont classées en trois catégories, en partant des externalités.

- Les externalités sont des évolutions qui échappent aux experts en automobile, qui sont indépendantes d'eux, ainsi en est-il, par exemple, de l'évolution du parc automobile. Ce sont donc des évolutions subies ayant un impact quantitatif attendu sur l'activité et plus précisément sur le chiffre d'affaires. Elles ont des répercussions positives ou négatives.

- Les exigences externes relèvent soit des assurances, soit du professionnalisme nécessaire et attendu.
- Les évolutions choisies correspondent aux choix internes au secteur et aux entreprises, choix qui sont ou non mis en œuvre. Ces choix internes peuvent conduire à des mutations liées aux décisions relatives aux champs de la technologie, du management, de la mutualisation et des ressources humaines.

Évolutions subies

Exigences externes

Évolutions choisies

Évolutions impactant quantitativement de l'activité



Exigences externes

des assurances

de professionnalisme

Mutations internes

Technologie

Management

Mutualisation

Ressources humaines

Choix et mutations internes



Technologie

La tablette n'est pas encore totalement répandue. Elle a vocation à se généraliser pour autant que son ergonomie, sa performance et la réduction de son coût continueront de progresser jusqu'à la rendre incontournable : pour mieux maîtriser les coûts de réparation, pour diminuer le temps passé, pour un meilleur suivi et de meilleurs délais, pour la qualité (ex. : photos) et la complétude de ses données dossiers embarquées⁷.

Elle s'appuie sur des outils logiciels de gestion (qui permettent la traçabilité) et de chiffrage dont les cabi-

nets sont équipés mais dont la performance peut être variable selon les choix d'équipementier. Les cabinets ont également des logiciels pour traiter les EAD.

Cette informatisation modifie les modes de travail et les coûts. Elle peut aller jusqu'au zéro papier (hors l'édition obligatoire de rapports papier). Il est ici question notamment de l'archivage, comme de la transmission par courriel de l'accord de l'expert en automobile (avec signature électronique) au réparateur depuis la tablette lors même de la visite des véhicules au garage.

Les dossiers tablettes intègrent désormais les photos que réparateurs ou experts peuvent prendre, et tout autre document scanné.

⁷ C'est-à-dire accessible en déplacement, depuis la tablette.

Par ailleurs, la technologie des véhicules évolue constamment et de façon très rapide. Par exemple, la voiture électrique connaîtra des dommages et des réparations qui lui seront propres et qu'il s'agit de connaître et de maîtriser.

Management

Le management couvre les choix organisationnels. Les alternatives sont nombreuses, la pertinence réside dans la cohérence des différents choix pour obtenir la performance visée et l'optimisation de l'organisation choisie. Ainsi, la prise en charge de la frappe des rapports PJ par les experts passe par leur équipement informatique, leur formation au logiciel de traitement de texte et la redéfinition des tâches et de la ressource en personnel administratif.

Le management consiste aussi à mettre en place une démarche qualité, à définir des outils de pilotage de l'activité pour son suivi et permettre l'analyse des résultats (coûts, délais, productivité notamment), à déterminer la politique de tarification qui passe par une bonne connaissance de ses coûts (cela est particulièrement vrai pour des prestations type RC/PJ alors que tous les cabinets ne font pas preuve du même savoir pour les estimer comptablement de façon juste).

La qualité porte aussi sur la qualité de service. L'attente de l'assuré lésé peut être résumée ainsi : indemnisation rapide, sans avance de frais, avec prise en charge dans l'heure et véhicule de remplacement. La réponse apportée par les cabinets repose sur un service à la qualité optimisée dont : réactivité, large plage horaire, accueil téléphonique, visite à domicile.

L'optimisation des coûts du cabinet, tout comme sa productivité, relève de choix managériaux.

Enfin, une problématique particulière affleure : la transmission du cabinet avec le maintien de son dynamisme économique en fin de cycle (avant la vente) et avec sa (bonne) transmission à un collaborateur ou confrère au risque de voir l'emploi du cabinet se déliter. Les difficultés actuelles du métier et ses perspectives incertaines ne semblent pas favoriser les vocations parmi le personnel, autant qu'on puisse en juger.

Mutualisation

La mutualisation est une mise en commun entre plusieurs cabinets. Elle est de nature et de forme différente. L'efficacité et l'efficience de cette mutualisation

sont variables et dépendent de la qualité du management de cette mutualisation. Cette dernière doit respecter la singularité des cabinets : elle n'est valable que si elle réunit des conditions variables de réussite. Les différentes expériences étant relativement récentes et le contexte en évolution, il est donc pour l'instant impossible d'évaluer la pertinence des unes et des autres. Néanmoins, la dynamique de mutualisation est une évolution incontestable.

Les réseaux de cabinets sont une modalité de mutualisation ; il en existe quelques-uns. Leurs objets sont néanmoins différents et évolutifs. Le réseau peut être une mutualisation interne aux membres, par exemple sur les procédures ou une marque commerciale avec une politique et une stratégie communes aux adhérents. Le développement du réseau peut aller de pair avec la constitution d'une structure *ad hoc* et l'affectation d'un personnel dédié. Le bon fonctionnement du réseau exige des adhérents un accord fort pour une mise en œuvre opérationnelle totalement convergente. D'un certain point de vue, l'ANEA est déjà un réseau en soi.

Le rachat de cabinets par ou la fusion avec un cabinet confrère est une façon de mettre en commun des éléments au sein d'une même structure. Certains considèrent que c'est même l'unique possibilité de développement aujourd'hui.

Si le réseau est une modalité, la mutualisation peut se faire indépendamment d'un réseau et porter sur différents aspects.

Il peut y avoir partage des process et des procédures ; la transcription des procédures assurances devient alors commune et les process à l'initiative des cabinets, étudiés en commun et partagés.

La mise en commun du personnel administratif peut également être citée. Le pôle administratif gère alors les dossiers de plusieurs cabinets sans que le personnel soit dédié à l'un ou l'autre. Cela exige bien évidemment que les experts en automobile travaillent de la même façon pour ce qui relève de la partie administrative.

Le matériel avec une politique d'achat commune (logiciels, informatique, serveurs, bureaux, etc.) est également un objet de mutualisation et nécessite la désignation d'un responsable (salarié ou non).

Une mutualisation commerciale pourrait également être imaginée. Jusqu'à présent, la politique des assurances est un mandat par cabinet. La mutualisation commerciale est assurément la plus délicate et n'est pas sans poser certains problèmes. Son efficacité à moyen-long terme doit être interrogée.

Les assureurs ont aussi des attentes qui justifient la mise en réseau. C'est le cas lors de sinistres types « catastrophe naturelle », « violent orage de grêle »..., qui exigent une mobilisation rapide et organisée d'un nombre conséquent d'experts en automobile sur une zone géographique délimitée afin de faire face à l'afflux soudain de missions.

Derrière la question de la mutualisation, c'est le problème de la taille optimale des cabinets qui est posé. L'évolution technique et économique du marché augmente le seuil nécessaire de la rentabilité sans qu'elle puisse, dans le cadre de cette étude, être identifiée. À tout le moins, le constat que l'exercice pérenne de l'expert en automobile indépendant depuis son domicile appartient à l'histoire s'impose.

La taille résulte de la nécessité d'offrir une palette de services et compétences qui s'élargit. S'accroître, c'est avoir la possibilité d'affecter un expert en automobile au développement d'un nouveau marché par définition non rentable au démarrage. Il s'agit non seulement de volume d'activité mais c'est plus encore la question des ressources humaines qui est posée.

Ressources humaines

Pour le personnel administratif, la nécessaire évolution de la fonction (historique) de saisie vers celle d'assistantat est réelle. Cette évolution passe par une définition précise des besoins et des procédures du cabinet, par l'accompagnement de la montée en compétence du personnel en place (alors qu'une carrière peut durer une quarantaine d'années), et par le recrutement de profils adaptés à l'avenir. Ainsi, l'existence de quelques bac+3 juridico-administratifs pourrait

être une voie d'évolution pour les cabinets ayant besoin d'une assistante dossiers PJ/RC et assistante⁸ de direction⁹.

Du côté des experts en automobile, c'est la nécessité de l'élargissement de leur portefeuille de compétences, qu'il soit individuel ou collectif (donc relatif à l'ensemble de l'équipe). Cela concerne les différents sous-marchés évoqués précédemment dans ce rapport.

Au cours de cette étude, il a souvent émergé qu'entre deux experts en automobile à compétence technique similaire, l'un mettait le tiers de temps supplémentaire pour gérer le même dossier. En particulier, l'extechnicien de l'après-vente automobile est un technicien qualifié *a priori* peu efficace dans la prise en charge de sa « paperasserie » ; sociologiquement, certains apprécient une routine au détriment des heures qui passent. Il y a lieu de faire progresser collectivement les experts en automobile sur leur organisation de travail.

Sans oublier la nécessaire actualisation des connaissances évoquée sur la dimension « technologie » et inscrite dans la convention collective. De plus, les conditions d'exercice actuelles du métier d'expert en automobile posent la question de l'usure voire du *turnover*. Les outils méthodologiques disponibles pour cette étude ne permettent pas de caractériser ce phénomène dans sa profondeur et son ampleur. Mais il apparaît comme une préoccupation récurrente d'employeurs et comme un ressenti de collaborateurs.

Enfin, la bonne mise en œuvre de nombre d'évolutions citées ci-avant exige la prise en compte de la dimension ressources humaines. Ainsi, la modification des plages horaires d'accueil du client va souvent de pair avec la modification des horaires de travail, tandis qu'une démarche qualité implique la sensibilisation et la formation du personnel à cette démarche.

Exigences externes

Objectifs des assurances

Si l'évaluation des dommages doit être indépendante et au juste coût, les assurances préservent leurs efficacités par la diffusion de coûts de réparation et de délais qui s'imposent comme des références aux experts en automobile. En cas de résultats non optimaux au regard de ces critères, le mandant attend du cabinet qu'il veuille à mettre en place des actions correctives

pour atteindre des coûts plus bas et des délais resserrés. Dans le cas contraire, il finit par être exclu des cabinets mandatés. Concrètement, les experts doivent trouver avec les réparateurs des solutions (ce qui peut correspondre dans les faits à les leur imposer dans le cadre de la négociation contradictoire) qui diminuent le nombre d'heures et/ou l'emploi de pièces. Autrement dit, les assureurs attendent que les experts en automobile mettent la technique au service du résultat économique.

⁸ L'emploi de la majuscule « A » vise à insister sur l'autonomie réelle de ce personnel qui rédige[rait] totalement les rapports en lieu et place des experts en automobile sur la base de simples relevés écrits ou oraux (enregistrement sur dictaphones).

⁹ Ce qui a pu et est déjà le cas pour quelques épouses salariées de dirigeants.

Les cabinets peuvent être consultés¹⁰ par les assurances pour la constitution des réseaux de réparateurs agréés aux tarifs et remises négociés.

Enfin, l'expertise comprend la prise en charge du lésé conformément aux prestations proposées par les assurances. Ainsi en est-il de son information orale ou écrite et de l'offre de prestations, entre autres.

Contraintes des assurances

Si en théorie les honoraires sont libres, ceux-ci doivent tenir compte des attentes des mandants et plus encore des barèmes proposés/imposés par les assurances.

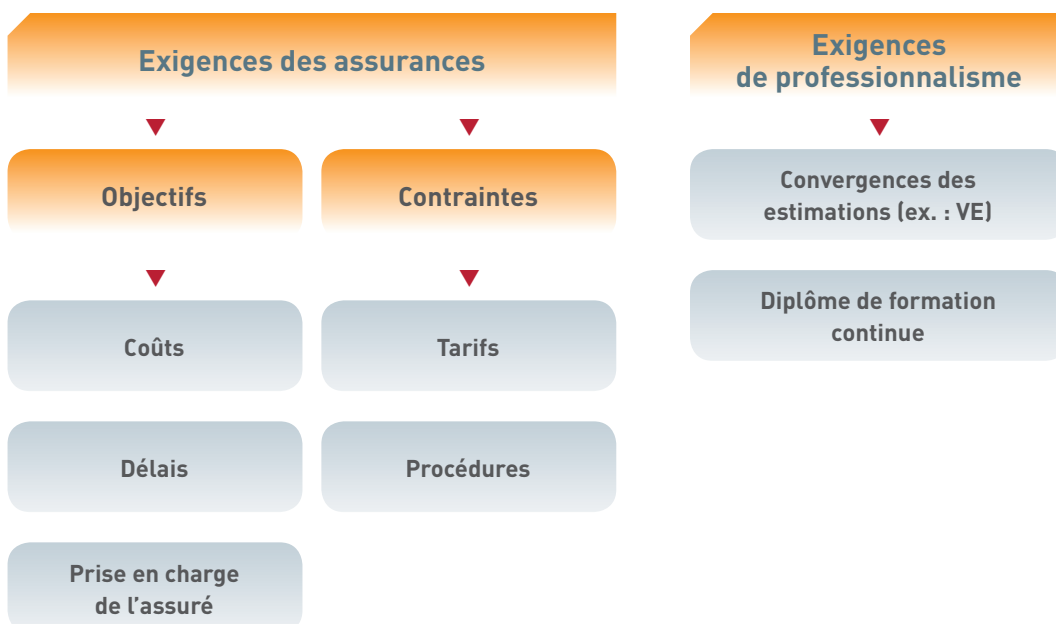
Chaque assurance définit sa propre procédure à laquelle le cabinet doit se conformer.

Exigence de professionnalisme

Rappelons que la pratique professionnelle de l'expertise exige de passer le diplôme d'expert en automobile.

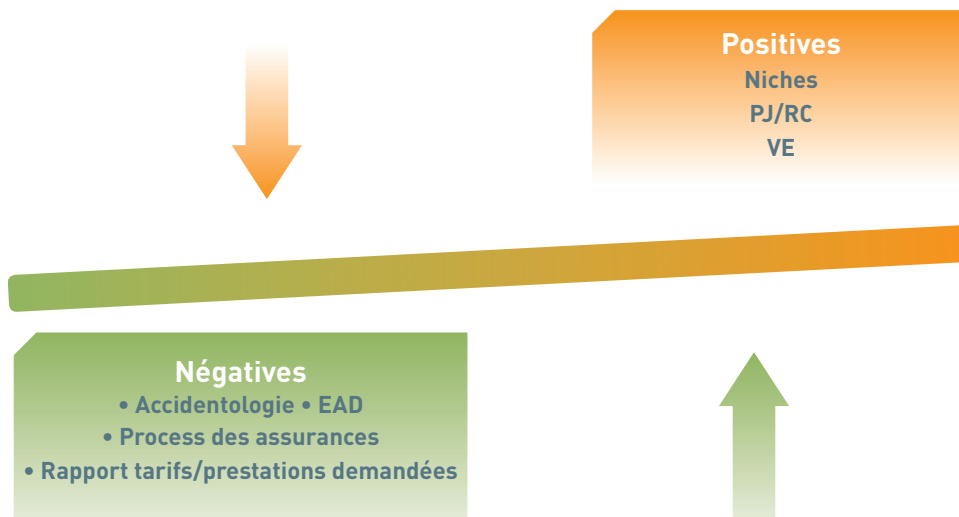
Par ailleurs, la convention collective prévoit un nombre minimal de jours de formation auxquels peuvent être attentifs les mandants et qui transcrit conventionnellement, pour les experts en automobile, la nécessité d'actualiser ses connaissances.

L'évaluation des dommages exige que les estimations soient convergentes. L'exercice de la voiture mystère présenté lors du dernier congrès de l'ANEA au CNIT La Défense a montré, au-delà des aspects positifs de cette expérience de transparence, que cette estimation pouvait être divergente ; il y a donc lieu de travailler à l'amélioration de celle-ci (avec les partenaires réparateurs). Il n'en demeure pas moins que celle-ci tient compte de fait de la compétence variable des réparateurs pour lesquels l'introduction des nouvelles méthodologies et techniques ne saurait se diffuser également sur le territoire.



¹⁰ La gratuité.

Évolutions subies



Les externalités, c'est-à-dire les évolutions subies, impactent l'activité et le chiffre d'affaires positivement et négativement. Néanmoins, s'il est souvent convergent, cet impact peut être opposé. Ainsi, on peut avoir plus de travail et moins de chiffre d'affaires. Une telle évolution intéresse tout autant la pérennité des entreprises et des emplois que celle des conditions de travail des salariés qui, au bout de la chaîne, sont une variable d'ajustement.

- Du côté positif, il y a :
 - ▶ le développement de niches en expertise automobile ;
 - ▶ le développement des procédures PJ/RC en raison du développement des assurances correspondantes. Ces procédures impliquent un travail plus consistant qu'un simple dommage-collision. Elles posent la question de la compétence des experts en automobile et de la juste tarification ; néanmoins, rien n'indique que ce type d'activité ait vocation à occuper une place prépondérante ;
 - ▶ la mise œuvre de la procédure véhicule endommagé est source de travail pour les cabinets mais aussi l'objet de critiques relatives à ses modalités de mise en œuvre par les assureurs, qui la financent et souhaitent naturellement en modérer l'impact financier comme le désagrément ressenti par leurs assurés et sociétaires.
- Du côté négatif, peuvent être cités :
 - ▶ la baisse de l'accidentologie qui tient à l'amélioration de la sécurité routière et à un plafonne-

ment du développement du parc automobile et de son utilisation ;

- ▶ la procédure EAD qui simplifie les modalités d'intervention de l'expert en automobile (avec transferts sur les réparateurs), en supprimant pour les dommages concernés le coût (temps et déplacement) relatif aux tournées en garage. Sa mise en œuvre peut être contradictoire pour le cabinet. En effet, l'EAD ne supprime pas pour autant la tournée chez les réparateurs des véhicules concernés par l'EAD pour expertiser les autres automobiles relevant d'une expertise terrain. La politique actuelle des assureurs est de développer (voire de systématiser) cette procédure ;
- ▶ les assureurs, en tout cas certains, développent des process de « devis automatisés » avec les réparateurs. Ce système fonctionne sans intervention de l'expert en automobile ;
- ▶ enfin, l'évolution de la prestation « standard », tout autant que la variation des situations, interroge le rapport tarif/prestation demandée. Récemment, le tarif était encore unique et couvrait un panier moyen de situations. Les nouveaux process discriminent les situations et déstabilisent sensiblement la prestation standard, sans qu'il y ait une politique standard pour tous les assureurs, ce qui est une grande nouveauté au regard des décennies passées. Concrètement, les simples petits dommages sont en train d'être exclus de l'expertise terrain dommages-collisions traditionnelle.

■ Les assurances

Les assureurs et les mutuelles sont les mandants des cabinets d'expertise en automobile.

La situation antérieure était le mandatement par mission du cabinet et ce pour chacune des missions dommages-collisions. Autrement dit, aucun contrat écrit ne lie dans le temps le mandant et le cabinet. Une règle pratiquée veut qu'un mandant ne représente pas plus de 30 % environ des missions d'un cabinet afin d'en préserver l'indépendance.

Les grands changements se déclinent en un changement acquis, l'EAD et en corollaire la répartition des missions entre EAD et terrain et trois changements en cours susceptibles de caractériser de façon majeure le marché sont :

- ▶ le devis automatisé ;
- ▶ le regroupement des assureurs ;
- ▶ la sélection des cabinets par appel d'offres.

Pour le premier, c'est-à-dire le devis automatisé, en schématisant, les politiques des mandants se répartissent en deux groupes distincts. Le premier promeut le devis automatique systématisé pour les petits dommages sous réserve de validation de critères paramétrés et l'intervention de l'expert en automobile au-delà d'un certain montant de dommage. Le second groupe a choisi l'expert en automobile dès le premier euro via l'EAD systématisé (impliquant de répondre dans l'heure.

Le deuxième changement renforce la situation d'oligopsonie qui caractérise ce marché. Les regroupements plus anciens des assureurs ont souvent provoqué la réorganisation de leurs réseaux de cabinets avec plus de missions pour certains et aucune pour quelques

autres. La confiance accordée par le mandant est fondée sur la qualité professionnelle du cabinet mais le départ d'un mandant dont peut être victime un cabinet, peut être indépendant de sa qualité professionnelle et dépendant d'une rationalisation-concentration des missions du mandant.

Le troisième changement est le cas d'une assurance qui a récemment choisi l'appel d'offres pour sélectionner ses cabinets prestataires. Il n'est pas exclu que cette pratique se développe conformément à une certaine « rationalisation » du management. L'utilisation de l'appel d'offres n'est pas sans impact sur la négociation elle-même. Malgré tout, les tableaux de bord dont disposent les assureurs rendent ce système de contractualisation moins pertinent qu'en leur absence.

Par ailleurs, la concurrence des fournisseurs de pièces détachées ou la pièce de réemploi est pointée mais cette évolution n'est pas encore confirmée.

Enfin, côté réparateur, les assurances ont agréé des garages sous réserve de tarifs et de services.

Globalement, les assurances attendent des cabinets :

- ▶ une maîtrise globale des coûts de la réparation automobile ;
- ▶ la satisfaction individuelle des sociétaires/assurés lésés ;
- ▶ une qualité de service optimale ;
- ▶ le développement de réponses segmentées (PJ, deux-roues...) ;
- ▶ une explication aux assurés ;
- ▶ le respect des délais ;
- ▶ le respect des procédures ;
- ▶ l'EAD ;
- ▶ la recherche de la fraude ;
- ▶ qu'ils soient une solution et non un problème dans la résolution des sinistres.

■ Le contrôle automatique des devis

Le principe est celui de l'établissement du devis par le réparateur avec l'aide obligatoire de l'outil de chiffrage retenu et de la validation de critères.

Dans quelques pratiques en expérimentation, non seulement les réparateurs prennent en charge le travail des experts en automobile (évaluation des dommages et de l'imputation) mais en plus financent ce travail. Le temps passé, les ordinateurs, les appareils photographiques et l'utilisation du logiciel de chiffrage sont à leur charge.

La gestion de la pertinence des devis est contrôlée, en général, par les assureurs au moyen de moyenne(s) de coûts de dommages.

Il apparaît que la position des réparateurs ne sera pas aisée à l'égard du client (et de l'agent général d'assurances) relativement à l'imputation du sinistre.

L'absence de contradictoire interroge sur l'efficacité du dispositif. La polémique dont la presse s'est fait l'écho sur la réparation des bris de glace, conforte cette interrogation.

Il devrait permettre d'aller plus vite dans la prise en charge pour les dommages correspondant aux critères à respecter.

Si la généralisation de ce dispositif n'est pas à l'ordre du jour, elle est une alternative sérieuse à l'utilisation des experts en automobile.

■ Le système français

Le système français s'appuie sur un principe de conventionnement. Ce système est assez unique en Europe. Il repose sur l'expert en automobile qui offre une garantie à l'assureur.

Le résultat obtenu est une prise en charge plus rapide et un coût des plus bas. Le système étant conventionnel

et efficace, dans l'hypothèse d'une homogénéisation européenne, le système français servirait de référence. Par contre, d'autres pays connaissent déjà des systèmes experts, tels que le contrôle automatique des devis.

■ L'expérience belge

La Belgique a connu la mise en place du contrôle automatique des devis, voilà plus de 10 ans.

L'impact serait :

- ▶ d'une disparition des petits dossiers ;
- ▶ davantage de temps consacré aux autres dossiers ;
- ▶ une meilleure maîtrise des coûts (pour les autres dossiers) ;
- ▶ un contrôle aléatoire post-réparation (adéquation facture et travaux, et gestion du réseau des réparateurs) ;

- ▶ une masse salariale inchangée ;
- ▶ une évolution des honoraires et une valorisation des prestations.

COVEA promoteur du CAR (chiffrage autonome du réparateur) évoque pour sa part 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 les compétences du technicien de chiffrage *in situ*.

(cf. *Cheval mécanique* n° 52, n° 53)

■ L'expert automobile et le réparateur

L'apport de l'expert en automobile au réparateur porte :

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

Le principe du contradictoire est une méthode simple pour arriver à définir un coût légitime.

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 confrontation, un intérêt à partager et construire ensemble de la compétence.

■ À quoi sert l'expert en automobile ?

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 % : dossiers avec un problème d'imputabilité partielle ou totale ;
- ▶ 96,5 % : dossiers ayant nécessité une négociation (imputabilité partielle incluse) dont :
 - 11,32 % : véhicules irréparables,
 - 13,20 % de problèmes d'imputabilité partielle,

- 47,98 % : négociation sur les temps de main-d'oeuvre
- 24 % : choix par l'expert d'une autre méthodologie de réparation pour 351,68 euros : valeur moyenne de la négociation.

Les EAD de l'étude se distribuent, pour une économie réalisée de 18 %, en :

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

Scénarios pédagogiques de l'avenir

▀ Traditionnellement, scénarios prévisionnels et scénarios prospectifs peuvent être distingués.

Les premiers visent à dessiner des images de l'avenir cohérentes, plausibles et probables. Ils se construisent sur la base des évolutions tendancielle et de l'introduction d'éléments nouveaux, parfaitement identifiés.

À ce stade, il faut distinguer scénarios normatifs et scénarios anticipatifs.

Les premiers indiquent ce qui s'impose à la branche, tandis que les seconds intègrent les décisions attendues des acteurs de la branche pour faire face aux évolutions. La prise en compte des changements liés aux évolutions en cours et l'anticipation des changements probables permettent de bâtir des scénarios prospectifs.

Plutôt que des prévisions pour l'avenir, l'option de scénarios, outils d'aide à la compréhension des dynamiques et à la décision est retenue. En ce sens, les scénarios proposés sont davantage pédagogiques que probabilistes. L'avenir sera plus vraisemblablement la résultante d'une certaine mixité des hypothèses. Ce qui est présenté a pour ambition de mettre en valeur les dynamiques, les potentialités et les enjeux associés de la profession bien davantage que de définir le probable et le moins probable.

Trois scénarios possibles

Chaque scénario est défini par quatre items :

- ▶ le marché : hypothèses d'évolution du marché de l'expertise en automobile ;
- ▶ la concurrence : hypothèses sur l'organisation et l'intensité de la concurrence ;
- ▶ les enjeux et impacts : hypothèses sur les conséquences résultant des caractéristiques du marché et de l'état de la concurrence ;
- ▶ les ressources humaines

L'analyse des facteurs d'évolution a permis de construire trois 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 plus pessimiste des scénarios n'est pas inéluctable même si les professionnels font part de craintes importantes et fondées. Le troisième veut ouvrir une porte sur un avenir économique plus optimiste et néanmoins pas exclu.

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 pour être développée ci-après, et ce pour deux raisons :

- ▶ la première tient à la stratégie modérée de déploiement affichée par les assurances ;
- ▶ la seconde tient aux doutes qu'on peut avoir sur l'efficacité d'un tel système et sur l'intérêt véritable des réparateurs dans cette affaire.

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 % pour 70 %, 25 %, 5 % actuellement.

Scénario 1

La concurrence « dure et parfaite »

- **Marché**
 - ▶ quantitativement en légère baisse ;
 - ▶ retrait des DC (baisse de la sinistralité 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 ;
 - ▶ *turnover*.

Une guerre des prix n'est économiquement fondée que si l'un des acteurs conçoit un mode de production mobilisant des coûts nettement réduits (ex. : compagnies aériennes low cost). Apparemment, le *low cost* ne correspond pas à la structure du secteur. Aussi le risque est-il que des réseaux de cabinets entrent dans un démarchage commercial avec comme atout princi-

pal une remise tarifaire conséquente et disproportionnée pour récupérer les mandats d'un assureur pour chacun de leurs cabinets. Ce genre de stratégie est globalement négatif et seulement vaguement positif pour le réseau de pointe pour autant qu'il provoque la faillite de ses concurrents sans entraîner celle de ses adhérents. Dans le cas contraire, les concurrents survivants n'auront pas d'autres alternatives que de faire de la surenchère aux tarifs les plus bas. Si les assureurs ont tout intérêt à payer un coût raisonnablement modéré pour les expertises, le coût global des honoraires relativement au coût global des réparations et indemnisations ne rend pas cette guerre des prix obligatoirement intéressante pour les mandants ; ceux-ci ne méconnaissent pas l'intérêt de pouvoir compter sur des partenaires solides et sérieux, et donc correctement rémunérés (reste que le « correctement » dépend de la place de chacun dans le système productif). Dans cette profession plus que dans certaines autres, le collaborateur peut être une variable d'ajustement. Rien n'empêche d'augmenter le nombre de dossiers par membre du personnel (expert en automobile comme administratif) jusqu'au moment de provoquer des contre-performances (absentéisme, non-conformité, réclamation, insatisfaction...).

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 confortant leur taille 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.

Traditionnellement dans le secteur libéral, l'entrepreneur vieillissant entreprend moins et investit moins ; il en résulte une dégradation de son activité, mi-choisie, mi-subie. Par un système de vases communicants, elle

permet aux jeunes entreprises dynamiques de récupérer un peu de clientèle puis de racheter ce confrère à un prix compétitif.

Par ailleurs, contrairement au scénario 1 où la concurrence est directe, frontale et généralisée, ici trois catégories de cabinets cohabiteraient : les plus dynamiques et les plus innovateurs (organisation interne-externe, positionnement, développement de l'offre de prestations...) qui amélioreraient leurs résultats avec

du personnel formé, réactif et valorisé ; les suiveurs qui amortiraient peu ou prou la baisse d'activité avec une gestion traditionnelle et de « bon père de famille » ; les déclinants qui connaîtraient une baisse de l'activité avec un effondrement de la marge avant vente du cabinet ou licenciements du personnel.

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^{er} euro.

■ Enjeux et impacts

- ▶ hausse de la qualité des prestations dont optimisation des délais (i.e. 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 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.

Un des enjeux des cabinets est de développer de nouveaux marchés, certes connexes à l'expertise mais différents de ceux d'aujourd'hui ; il s'agit ni plus ni moins que d'un changement du modèle économique, c'est-à-dire de la redéfinition globale du quoi et du comment. Ce développement nécessite un investissement individuel et collectif ; or, les entreprises sont souvent contraintes à cet investissement, à la conquête des nouveaux relais de croissance quand il n'y a plus de croissance sur les marchés traditionnels. Aussi pourrait-on craindre en cas de croissance *a minima* que les entreprises n'investissent pas les nouveaux territoires de l'expertise. Évidemment, cette conquête nécessite d'investir dans ces ressources humaines.

Une réflexion collective est en cours. Par exemple, la prestation d'accompagnement des automobilistes comprendrait :

- ▶ un conseil à l'achat : aux prix mais plus encore diesel ou essence, break ou coupé, coffre ou hayon, location ou achat, etc., enfin marque et modèle ;
- ▶ un conseil à l'entretien : comment, avec qui, pour quoi, à quel tarif ;
- ▶ un conseil à la réparation : quelle méthodologie, quel prestataire ;
- ▶ une assistance au sinistre : démarches et interlocuteurs ;
- ▶ un conseil à l'assurance : quelle assurance pour quelle prestation ;
- ▶ un conseil à la vente : expertise de la valeur et de l'état du véhicule, etc. ?

Bien sûr, ces activités doivent se conjuguer dans un cadre déontologique conforme aux règles de la pro-

fession. Par ailleurs, cet exemple met en valeur la logique collective et la logique individuelle. Il sera bien difficile à un cabinet de développer seul cette activité ; alors que, si un réseau se met en place, c'est avec lui l'apport d'une grande visibilité commerciale, d'une

capitalisation des méthodes et des prestations et plus encore de la création d'outils nationaux de formation du personnel à cette activité. Enfin, cet exemple relève du marché aux particuliers et non du marché actuel des entreprises aux entreprises.

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.

Effectif actuel		Effectif à 10 ans
4 827 (ETP)	Hypothèse d'encadrement A : prolongement des tendances passées	+22 % (+2 % par an) soit 5 884
	Hypothèse d'encadrement B : généralisation du contrôle de devis automatique	-25 % (-2,25 % par an) soit 3 620
	Départs à la retraite prévisibles	-10 % (-1 % par an) soit -483

Les trois scénarios prospectifs proposés ne sont pas des prévisions, mais des mises en scène quantitatives intégrant les différentes évolutions possibles. Les départs

seront constitués au minimum des départs à la retraite estimés à 1 % par an et correspondant à 483 départs sur dix ans.

► Évolution du nombre d'entreprises et du nombre de salariés en fonction des scénarios

	Situation actuelle	Scénario 1 : concurrence « dure et parfaite »		Scénario 2 : en pente douce		Scénario 3 : 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

■ Évolution des effectifs par catégorie en fonction des scénarios

En termes d'organisation du travail, l'hypothèse retenue est un transfert au cours des dix années à venir de 6 % du travail administratif sur les experts en automobile aux dépens du personnel administratif. La proportion d'experts en automobile passe de 43,8 % selon cette hypothèse à 49,8 % du total des effectifs et celle

des salariés administratifs de 56,2 % à 50,2 %. Les effectifs totaux sont répartis entre le personnel administratif et les experts en automobile sur cette base en prenant en compte chacun des scénarios d'évolution de l'ensemble des effectifs.

Par exemple pour le personnel administratif : les besoins estimés sur le scénario 1 à 10 ans sont de 4 778 salariés au total dont 50,2 % de salariés adminis-

tratifs soit 2 178. Le nombre de salariés administratif est actuellement de 2 710 dont 352 devraient partir à la retraite dans les 10 ans à venir. Les effectifs estimés sur le scénario 1 sont d'environ 2 358 salariés dans 10 ans (2 710 - 352). Les besoins étant de 2 178 salariés, il en résulte 179 suppressions d'emplois d'administratifs.

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

► Évolution des effectifs salariés administratifs en fonction du scénario, 2 710 salariés administratifs en 2010

Administratifs	Scénario 1 : concurrence « dure et parfaite »	Scénario 2 : en pente douce	Scénario 3 : optimisation accélérée
Départs minimaux à la retraite sur 5 ans	-176	-176	-176
Recrutements sur 5 ans	5	-46	31
Départs minimaux à la retraite sur 10 ans	-352	-352	-352
Recrutements sur 10 ans	-179	-106	135

► Évolution des effectifs experts en automobile salariés en fonction du scénario, 2 117 salariés experts en automobile en 2010

Experts en automobile	Scénario 1 : concurrence « dure et parfaite »	Scénario 2 : en pente douce	Scénario 3 : optimisation accélérée
Départs minimaux à la retraite sur 5 ans	-95	-95	-95
Recrutements sur 5 ans	217	172	240
Départs minimaux à la retraite sur 10 ans	-190	-190	-190
Recrutements sur 10 ans	239	312	552

Retour sur les hypothèses

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

■ Marché

- ▶ Évolution quantitative accidentologie/parc automobile ?

La profession entrevoit plutôt une baisse. Quelques voix s'élèvent pour évoquer un plancher en dessous duquel il sera difficile de descendre (moins d'accidents avec des morts certes, mais toujours des ailes embouties). Par ailleurs, une augmentation (qui ne peut être que relative étant donné le taux de pénétration déjà atteint) des assurés en tout risque fera basculer des sinistres dans le champ de l'assurance alors qu'ils peuvent être hors champ.

- ▶ Évolution par prestations ?

Les DC vont connaître une baisse, tandis que doivent connaître une augmentation mineure au regard de la baisse dommages-collisions les RC/PJ, VE, niches, et autres marchés.

■ Concurrence

- ▶ Guerre des prix ?

La logique de la différenciation des tarifs selon le type de prestations devrait s'imposer (ex. : petits versus gros dommages).

- ▶ Par réseau ?

Un risque de guerre des prix en raison des réseaux n'est pas à exclure.

- ▶ Favorisant des cabinets grandissants ?

Oui, l'avenir est en faveur des cabinets qui sauront et pourront croître.

- ▶ Renforçant les cabinets innovateurs ?

Relativement, l'innovation est susceptible d'être favorable au développement de l'activité.

■ Enjeux et impacts

- ▶ Baisse des marges ?

Oui, au niveau du dossier ; c'est aussi pour cela que la hausse de la taille de l'entreprise devient une réponse pour préserver la marge.

N.B. : la marge globale est une ressource pour l'investissement ; pour pouvoir investir les nouveaux marchés, c'est-à-dire former du personnel et l'affecter à un marché nouveau par définition non rentable à l'amorçage, il faut des moyens que la taille de l'entreprise peut faciliter.

- ▶ Mutualisation ?

Probable mais ni certaine ni systématique.

- ▶ Qualité / quantité des prestations ?

Il y a lieu d'anticiper une croissance de la charge de travail par personne.

■ 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 oeuvre des réponses de façon généralisée.

- ▶ Augmentation des compétences managériales ?

Plutôt oui, si cela apparaît positif et nécessaire, encore faut-il, là aussi, mettre en oeuvre 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.

- ▶ 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.

- ▶ 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.

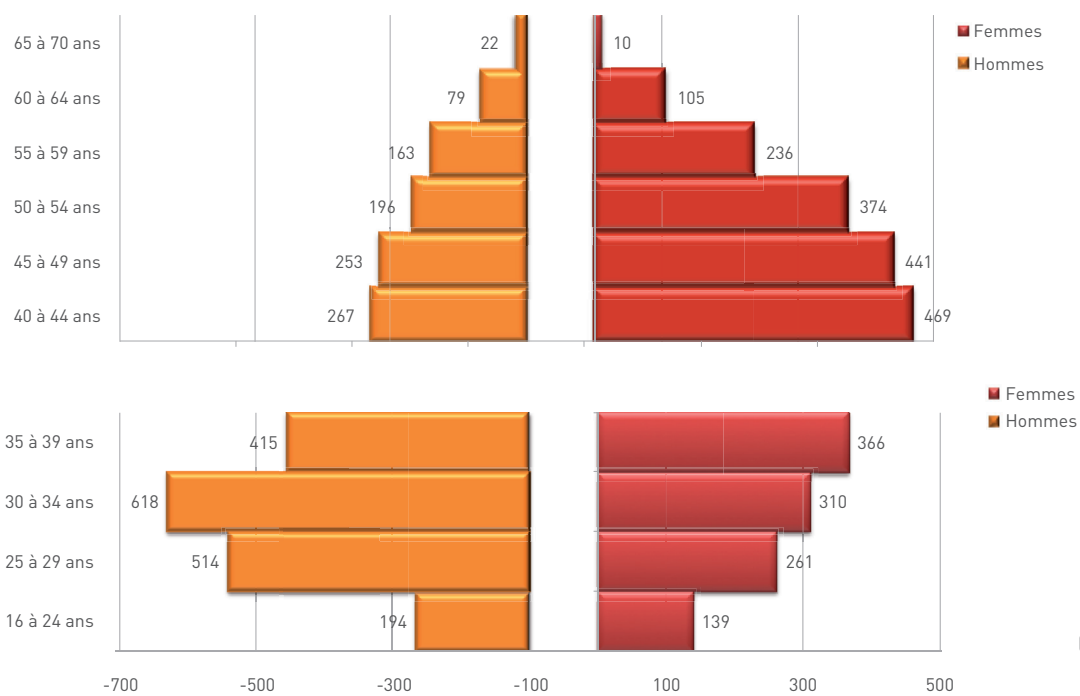
Actuellement, le ratio moyen est de un expert en automobile pour un administratif. La découpe en deux périodes de la pyramide des âges de l'ensemble des salariés permet d'obtenir deux pyramides partielles. La période 40 à 44 ans correspond peu ou prou à 1990 ; 1990 c'est l'arrivée massive des ordinateurs dans les bureaux.

En posant comme hypothèse que les femmes occupent les métiers administratifs et les hommes d'experts en automobile :

- ▶ sur la première pyramide, 980 experts pour 1 635 administratifs sont dénombrés, soit 1 expert pour 1,7 administratif ;
- ▶ sur la seconde pyramide, 1 741 experts pour 1 076 administratifs sont dénombrés. Cela correspond à un expert pour 0,6 administratif. C'est près de trois fois moins d'administratif par expert que sur la pyramide précédente.

Dans la période correspondant à la première pyramide, le ratio est de 37 % d'experts en automobile pour 63 % d'administratifs ; dans la période correspondant à la seconde pyramide, le ratio est inversé avec 62 % d'experts pour 38 % d'administratifs. Même si le mouvement est accentué par la dynamique démographique ainsi présentée, celle-ci témoigne d'un mouvement de fond.

▶ Pyramide des âges par tranches d'âge



(Source : Novalis)

■ 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 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 oeuvre 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.

La dynamique actuelle pourrait s'intituler « un secteur sous pression disposant d'espaces de manoeuvre et de respiration ».

Des pistes pour l'action

Métiers administratifs

■ Recrutement : éviter le BTS de facilité

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
++	Branche/entreprise	Définir des profils optimisés et des prérequis au niveau national, déclinables par chacune des entreprises
++	Branche	Créer, au niveau national, une banque de tests d'évaluation (dont des exercices pratiques) des candidatures
+	Entreprise	Recruter quelques assistantes diplômées d'un bac+3 (licence de droit) et maîtrisant les bases du secrétariat pour assister les experts en automobile notamment pour les RC/PJ et pour tenir l'assistanat de la direction du cabinet

■ Meilleure insertion au poste de travail

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
+	Branche	Définir une période de professionnalisation (ou supports nationaux en foad ¹¹) avec des journées de regroupement portant sur : l'expertise automobile, l'assurance automobile, l'automobile, la gestion de la relation assuré, le service, la qualité, la liaison entre tous ces thèmes...
+	Entreprise	Promouvoir l'embauche de contrats en alternance

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

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
+	Branche	Développer des outils nationaux d'aide à la mobilité extra-branche : identifier les aires de mobilité selon les profils et les parcours à construire (vers l'assurance, vers l'après-vente automobile,...)

■ Meilleure lisibilité des métiers

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
++	Branche	Redéfinir la cartographie des métiers et la classification de la convention collective nationale
++	Branche/entreprise	Définir un référentiel métier au niveau national et favoriser la mise en place de fiches de poste dans chacune des entreprises

¹¹ Formation ouverte à distance.

■ Consolidation des compétences

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
+++	Entreprise/salarié	Passer une journée avec un expert en automobile
++	Entreprise/salarié	Former à la gestion de conflit et du conflit au téléphone
++	Entreprise/salarié	Professionnalisation de la gestion du téléphone (écriture des phrases clés et canevas ?)
+	Entreprise/salarié	Passer une demi-journée avec les gestionnaires de dossiers en assurance

■ Transfert des compétences

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
++	Entreprise/salarié	En cas de pratique systématisée d'organisation de restitutions à l'ensemble du personnel, par chaque secrétaire, de son stage de formation, il apparaît opportun de professionnaliser cette restitution par de la formation de formateur occasionnel

Métiers d'experts en automobile

■ Meilleure insertion au poste de travail

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
+	Branche	Promouvoir auprès des futurs étudiants et de leurs enseignants les parcours de formation initiale comprenant un contrat en alternance (donc une expérience de travail en atelier avant de devenir expert)

■ Anticipation des besoins en emplois¹²

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
+++	Branche	Développer des outils de suivi de l'évolution de l'activité pour ne pas former de nouveaux stagiaires plus que nécessaire

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

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
+	Branche	Promouvoir la mobilité d'un cabinet à un autre en cas de licenciement et limiter au mieux le remplacement d'un expert en automobile confirmé par un stagiaire, mais aussi accompagner la mobilité extra-branche (car un stagiaire est moins coûteux et est un choix en ressources humaines pertinent en période de progression du chiffre d'affaires)

¹² 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.

■ Recrutement : évaluation des candidatures

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
+	Branche/entreprise	En plus de la possibilité de faire effectuer un stage avant l'entrée en formation, développer le profilage des candidats, aide au recrutement (identifier objectivement les caractéristiques d'un expert en automobile efficace, au regard des critères internes à la profession, et les comparer à celles d'un candidat à l'expertise en automobile) ¹³

■ Meilleure lisibilité des métiers

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
++	Branche	Redéfinir la cartographie des métiers et la classification CCN
+	Branche/entreprise/salarié	Définir un référentiel métiers et favoriser la mise en place de fiches de poste et avec elles, des entretiens annuels d'évaluation

■ Systématisation de la professionnalisation

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
+++	Branche/entreprise	Travailler la convergence des méthodologies inter et intra cabinets
++	Branche/entreprise/salarié	Conforter la mise en œuvre des jours de formation inscrits dans la convention collective nationale ¹⁴
++	Branche/entreprise	Consolider les compétences techniques, l'expert en automobile doit rester salarié légitime. S'il est communément admis qu'il vaut mieux, aujourd'hui, être un bon négociateur et un moins bon technicien plutôt que l'inverse, la légitimité de l'expert repose principalement sur sa compétence technique
++	Entreprise/salarié	Ne surtout pas oublier de faire des formations sur le hors technique et juridique pour des thèmes comme : le relationnel (réparateur, assuré), le contradictoire (RC/PJ), la rédaction et communication écrite, la communication orale, les outils logiciels...
++	Entreprise/salarié	Mettre en œuvre des formations à la saisie et à la bureautique (ne surtout pas considérer cela comme un acquis chez les jeunes générations)
++	Branche/entreprise/salarié	Développer des groupes d'échange de pratiques entre cabinets sans zones de chalandise communes)
++	Entreprise/salarié	Systématiser la réalisation d'une journée au département administratif pour comprendre le travail des administratifs
++	Entreprise/salarié	Développer le portefeuille de compétences des experts en automobile en rapport avec le développement de l'offre du cabinet (moto, flotte, PJ, qualité...)
+	Entreprise/salarié	Faire l'expérience d'une (demi)-journée sur un plateau de gestionnaires PJ pour les assurances
+	Entreprise/salarié	Favoriser les stages dans un autre cabinet pour voir d'autres pratiques et d'autres modes de fonctionnement

¹³ Ici il est fait référence aux outils types sigmund.net permettant des profilages comparatifs sectoriellement contextualisés.

¹⁴ Certains cabinets ne mettent pas en œuvre les prescriptions conventionnelles, années après années.

■ Auto-organisation des experts

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
+++	Entreprise/salarié	Former à l'efficacité ¹⁵ les experts en automobile dans leur organisation individuelle de leur travail : hiérarchisation du travail, organisation, bon emploi des heures qui passent

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

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
+	Entreprise	Prévoir des parcours de formation au management notamment pour les futurs dirigeants : être un bon technicien ne veut pas dire être bon manager

■ Transfert des compétences

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
+	Entreprise	En cas de pratique systématisée d'organisations de restitutions à l'ensemble du personnel, par chaque expert en automobile de son stage de formation, il apparaît opportun de professionnaliser cette restitution par de la formation de formateur occasionnel

■ Mise à jour de la formation initiale

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
+	Branche	Adaptation de la formation initiale (ceci est en cours)
+	Branche	Inscription dans un cycle LMD ?

■ Turnover ?

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
+	Branche	Initier une étude pour quantifier le <i>turnover</i> et identifier ses causes et ses impacts qualitatifs et quantitatifs ¹⁶

¹⁵ Mêmes quantité et qualité de travail dans un temps moindre.

¹⁶ Ce problème a été plusieurs fois évoqué par les dirigeants comme les salariés sans que les outils mobilisables pour cette étude permettent d'en évaluer l'importance véritable.

Managers

D'un point de vue extérieur, il apparaît que les managers doivent se perfectionner. 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.

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
++	Branche/entreprise	Animer des groupes métiers d'échange de pratiques
++	Entreprise	Maîtriser, définir et rédiger annuellement le plan de développement du cabinet
++	Entreprise	Décliner le plan de développement de l'entreprise en plan de formation
+	Entreprise	Accompagnement du changement de taille : du cabinet à l'entreprise (*)
+	Entreprise	Professionaliser le management : être un bon technicien et un bon manager sont deux choses assez étrangères malgré tout
+	Entreprise	Suivre des stages d'animation d'équipe
+	Branche	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...)
+	Branche/entreprise	Se former à la qualité
+	Entreprise	Se former à l'amélioration continue
+	Entreprise	S'appuyer sur des outils pour la professionnalisation de la gestion des ressources humaines dont les fiches de postes...

Rappel : Se former, c'est acquérir une nouvelle compétence mais c'est aussi (surtout ?) prendre du recul et échanger avec des confrères ; se former c'est accepter de devoir remettre en cause sa routine.

(*) Les techniciens ont tendance à reléguer le management à un rang secondaire et à le considérer comme

une dérivée de la technique, alors qu'être un technicien du management peut s'apprendre autrement qu'au long de décennies ou à l'occasion d'essais-erreurs et de l'évolution de son cabinet (comme le démontre la pléthore de professionnels du management à la tête d'entreprises industrielles).

Pérennité des entreprises et des emplois : management et développement

■ Optimisation des organisations internes

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
++	Entreprise	Favoriser les fonctions transversales (responsable informatique, statistiques, qualité...) et la professionnalisation à ces fonctions transversales
++	Entreprise	Renforcer la (multi)spécialisation des experts en automobile avec des objectifs qualité, efficacité, productivité
+	Entreprise	Développer des bonnes pratiques et des audits internes

■ Convergences des estimations intra / intercabinets

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
+++	Entreprise	Travailler collectivement sur l'approche méthodologique de l'estimation

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

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
+++	Branche/entreprise	Mettre en place soit des groupes (régionaux) de pratiques professionnelles, soit de la formation-action mixte impliquant les salariés comme les responsables

■ Pratique (et sa professionnalisation¹⁷) des audits croisés de cabinets

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
+++	Entreprise	Apporter un regard critique, identifier les bonnes idées, inventer ensemble des solutions entre cabinets

■ Investir de nouveaux métiers

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
+++	Branche	Constituer des groupes de travail pour les définir nationalement et favoriser un positionnement collectif de la profession
++	Entreprise	Former les personnels aux nouveaux métiers et nouvelles activités
+	Branche	Exemple : inventer le CAR des experts en automobile ? Conserver la validation du devis (avec une tournée mutualisée entre cabinets et experts) et ainsi transférer l'administratif aux réparateurs/assurances en gardant la mainmise sur le cœur de l'expertise (l'évaluation et l'imputation des dommages)

¹⁷ Réaliser un audit de qualité nécessite la maîtrise des outils adéquats.

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

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
+++	Branche/entreprise	Ingénierie des process : travailler collectivement (entre experts en automobile mais aussi avec les réparateurs pour <i>a minima</i> le respect de la mise en œuvre systématique des chartes professionnelles existantes) sur des préconisations pour améliorer l'efficacité au regard des critères des mandants (notamment le délai : la capacité à traiter un sinistre dans le temps le plus restreint possible et éviter au maximum l'immobilisation du véhicule du lésé)
+++	Branche	Benchmarker les résultats obtenus (dans toutes ses dimensions) selon les deux méthodes (automatisation des devis et expert en automobile dès le premier euro)

■ Travailler sur les outils de mutualisation et leur efficacité

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
++	Branche/entreprise	Des cabinets (par la mise en réseau), du pôle administratif, des experts en automobile (optimisation tournée et EAD)
+	Entreprise	Arriver à une taille individuelle ou cumulée (à plusieurs cabinets) qui permette une optimisation de la ressource humaine tout autant que sa montée en niveau

■ Conforter la diffusion des outils de la comptabilité analytique / tableaux de bord

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
+	Entreprise	Disposer systématiquement d'outils de pilotage (financier et technique) hors statistiques des assurances
+	Entreprise	Passer d'une vision globale à une vision par prestation (définition des tarifs en fonction des coûts réels des différentes prestations)
+	Entreprise	Passer d'une gestion globale à une gestion analytique par sous-marché/activité

■ Préserver l'attractivité du métier d'experts en automobile : recruter les meilleurs des BTS mécanique, après-vente automobile..., motiver les vocations de repreneur auprès des plus qualifiés à l'entrepreneuriat

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
+	Branche/entreprise	Conditions de travail, reconnaissance et rémunération

■ Anticiper et accompagner la transmission des cabinets

Degré de priorité	Niveau de mise en œuvre	Actions possibles
+	Branche	Suivre l'évolution de la courbe démographique des dirigeants
+	Branche/entreprise/salarié	Accompagner la prise de fonction comme dirigeant des salariés concernés

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 oeuvre 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 BtoC10 (c'est-à-dire avoir comme client un consommateur, le particulier automobiliste).

Fiches métiers de www.anea.fr

Expert préventeur

Rôle

La commission préventeur regroupe des experts en automobile qui se sont spécialisés dans l'animation de modules de formation dédiés à la prévention du risque routier. La richesse des contenus des formations proposées par les experts préventeurs s'inspire directement de leurs importantes connaissances des technologies automobiles et de leur expérience acquise depuis des années en matière d'accidentologie au travers de leur implication au sein des enquêtes REAGIR et aujourd'hui ECPA (Enquêtes Comprendre pour Agir).

La combinaison de l'ensemble de ces compétences, permet aujourd'hui aux experts en automobile préventeurs de s'identifier comme des acteurs majeurs à la prévention du risque routier.

Compétences

Dynamisme et volonté d'une profession en pleine mutation et prédisposée à devenir un acteur incontournable de la sécurité routière.

Les experts préventeurs offrent une gamme de services de formations adaptés et ciblés, pour répondre aux attentes les plus exigeantes en s'appuyant sur leurs connaissances et leur expérience du secteur de l'automobile.

Genèse

La création de la branche d'activité de l'expert préventeur est très récente.

Elle repose sur un ensemble de constats liés à l'analyse des données statistiques de l'accidentologie du travail, qui fait ressortir une problématique évidente de gestion des risques professionnels liés aux déplacements automobiles, puisqu'ils constituent la majorité des accidents mortels.

La première société de protection juridique a été constituée en France à la fin du XIX^e siècle. Depuis une vingtaine d'années, la protection juridique s'est largement généralisée et concerne désormais la vie quotidienne, les litiges d'ordre professionnel et privé, les relations de voisinage, le droit du travail, le droit fiscal, le droit de la famille.

Cette activité est aujourd'hui régie par une directive du 22 juin 1987, intégrée dans notre droit par la loi du 31 décembre 1989. C'est l'article L. 127-1 du Code des assurances qui définit l'assurance de protection juridique : « ... une opération consistant, moyennant le paiement d'une prime ou d'une cotisation préalablement convenue, à prendre en charge des frais de procédure et à fournir des services en cas de litige ou de différent opposant l'assuré à un tiers. ».

Son champ d'intervention s'étend actuellement à la plupart des domaines du droit, et plus particulièrement aux litiges liés à la consommation, au logement ainsi qu'aux relations entre employés et employeurs.

Dans le cadre de litiges concernant des véhicules, le gestionnaire de société en protection juridique fera appel à un expert en automobile.

L'expert en protection juridique

Homme de l'art ayant la connaissance du terrain, l'expert en automobile doit constamment s'adapter aux modifications permanentes de la demande relative aux véhicules en général.

Il intervient aujourd'hui dans le processus de résolution de litige en apportant sa connaissance technique permettant d'établir les responsabilités.

Dans le cadre de la politique de segmentation des métiers, la profession a initié depuis 2001 une spécialisation expert PJ permettant de répondre avec efficacité et diligence aux demandes de chaque mandant.

L'expert en protection juridique applique une méthodologie spécifique à ce type de mission conjuguant aux prérequis techniques, des connaissances juridiques et des aptitudes analytiques et transactionnelles.

La commission de la protection juridique de l'ANEA oeuvre à l'établissement d'un protocole opératoire commun à ce type de mission, visant à faciliter les échanges entre les parties aux intérêts contradictoires.

L'expert en automobile intervient généralement à la suite d'un accident pour évaluer les dommages et chiffrer les réparations.

Il s'agit de son cœur de métier.

Il est alors tenu de procéder à toutes les investigations nécessaires à l'examen du véhicule et doit notamment déterminer :

- ▶ l'origine et l'étendue des dommages ;
- ▶ les circonstances du sinistre ;
- ▶ le montant (et la méthodologie) des réparations nécessaires à la remise en état du véhicule.

L'intervention de l'expert en automobile porte sur tous types de véhicules :

- ▶ automobiles,
- ▶ motos ;
- ▶ autocars ;
- ▶ poids lourds ;
- ▶ machines agricoles ;
- ▶ camping-cars, etc.

Expertise conseil

Ces dernières décennies, l'évolution rapide du parc automobile, les nouvelles techniques et la standardisation des rapports d'expertise ont obligé les compagnies d'assurances à s'entourer d'une aide complémentaire, d'un généraliste en quelque sorte, pouvant amener son concours pour la résolution dossiers particuliers. D'où la dénomination de « conseil ». Ce conseil, collecté obligatoirement parmi les experts en automobile doit accomplir sa mission avec conscience, objectivité et impartialité.

Comment est-il recruté ?

En raison de ses compétences, de sa personnalité, de son état d'esprit et d'ouverture, il se fera remarquer dans son environnement professionnel, entraînant contacts et sollicitations. La généralisation de cette nouvelle profession doit permettre aux compagnies d'assurances de disposer à tout moment d'un panel de noms d'experts en automobile pouvant répondre à cette spécialisation, un projet est en cours de labellisation.

Quel est son rôle ?

Être le lien entre l'expert de terrain et la Direction des sinistres.

Son expérience lui permettra de conseiller utilement un gestionnaire de sinistres ; il saura argumenter une position technique et sera apte à faire admettre un enjeu. Il peut être appelé à organiser un réseau d'experts en automobile et le fera en toute objectivité, sans préjugé ni démarche partisane. Il doit assister l'expert en automobile de terrain, savoir l'écouter et le conseiller. Il sera de réputation sérieuse et un représentant digne de la profession.

Quel est son statut ?

Quel que soit son statut, il doit répondre des règles de déontologie et de discipline devant les instances professionnelles et la commission de discipline au même titre que tout expert en automobile.

Expertise flotte, parc, retour location, labellisation

Experticar, le seul label multimarque totalement indépendant.

Pourquoi un label ?

Selon le *Larousse*, label est une marque spéciale créée par un syndicat professionnel et apposée sur un produit destiné à la vente pour en certifier l'origine, les conditions de fabrication. C'est aussi, selon la même source, un signe garantissant la qualité de quelque chose.

Selon l'État, un label est un terme visant à donner à un produit un niveau de qualité supérieur.

Un label pour répondre à ces exigences ne peut donc être délivré que par un organisme compétent et indépendant.

Pourquoi Experticar ?

Tout naturellement, il revenait aux experts en automobile, professionnels, compétents, neutres et indépen-

dants, d'élaborer une méthode permettant de différencier les véhicules d'occasion destinés à la vente suivant leur niveau de présentation.

Comment ça marche ?

Ce label uniquement décerné par des experts en automobile est à l'usage des professionnels qui en font la demande. Il leur permet également de publier une annonce grâce à notre partenaire Paru Vendu, premier support national des petites annonces automobiles.

Le label est présenté sous forme d'étoiles qui représentent le niveau obtenu par le véhicule. Désormais, il est donc possible de choisir son véhicule d'occasion d'après le nombre d'étoiles tout comme il est naturel de le faire pour un hôtel ou un restaurant.

Si vous souhaitez sécuriser l'achat d'un véhicule d'occasion, exigez du professionnel, quelle que soit la marque du véhicule, qu'il demande le label Experticar.

Analyse d'accident et accidentologie

Un accident est le produit d'une relation défectueuse entre un ou plusieurs êtres humains, un ou des moyens de transports et un environnement routier.

L'étude des accidents réels permet d'identifier ces facteurs et de quantifier leur rôle.

L'expert en accidentologie est une personne qui réduit les risques de se tromper en donnant son avis sur un sujet qui lui est familier parce qu'il est confronté quotidiennement à des questions concrètes et qu'il applique des méthodes pour obtenir des réponses.

Son analyse repose sur l'observation de la réalité et sur une approche scientifique ; le fruit de ses travaux suscitera l'intérêt des divers partenaires et acteurs de la prévention des risques et leurs éventuelles conséquences juridiques.

La reconstitution d'un accident comprend généralement trois phases de travail :

- ▶ le recueil et récolte des données ;
- ▶ la reconstitution cinématique ;
- ▶ l'analyse du scénario de l'accident et des paramètres accidentogènes.

L'expert en accidentologie s'attachera à appliquer et respecter une méthode de travail au cours de ces trois phases.

Historique

ANEA a toujours cru au développement de l'accidentologie en France. La sécurité routière est au fil des années devenue une des grandes causes nationales pour le Gouvernement. Les experts automobile participent depuis les années 1980 aux travaux de REAGIR, groupe de réflexion sous la direction des préfets de chaque département qui travaille sur les accidents graves et les solutions pour y remédier.

Nos compétences

À l'aide de nos compétences, nous pouvons répondre aux questions suivantes :

- ▶ Quelles sont les vitesses des véhicules impliqués ?
- ▶ Les lumières des véhicules étaient-elles allumées ?

- ▶ Quelle était la place de chacun des occupants dans le véhicule ?
- ▶ Les lésions traumatiques sont-elles consécutives à l'accident ?
- ▶ Le véhicule était-il conforme à la législation en vigueur ?
- ▶ L'état du véhicule a-t-il participé à l'aggravation du sinistre ?
- ▶ Quel était le scénario de l'accident ?
- ▶ L'infrastructure est-elle en cause dans le déroulement ?
- ▶ La signalisation était-elle adaptée au lieu ?

Les outils

Une commission accidentologie est animée par des experts en automobile spécialisés qui effectuent des travaux d'analyse d'accidents.

Les experts en automobile accidentologues participent à l'enrichissement et au développement des méthodes de travail. Ils estiment les besoins et déterminent les façons de répondre à ces demandes.

L'accidentologie CSNEAF dispose d'un réseau de scientifiques sur l'ensemble du territoire français.

Les accidentologues CSNEAF ont accès à un site extranet qui leur est réservé pour avoir les informations et les outils pour leur permettre de réaliser leur travail.

L'accidentologie CSNEAF dispose de trois logiciels de reconstruction d'accidents :

- ▶ Reconstructor ;
- ▶ Dyna Crash, Dyna Vector ;
- ▶ PC. Crash.

Dans nos locaux, nous pouvons vous présenter, des exemples sur la plus-value que peuvent apporter les études d'accidentologues.

Les produits

■ Études sur dossier

Ces études consistent à partir des documents dont vous disposez (procès-verbal des forces de l'ordre, rapport d'expertise, photographies, etc.) à répondre soit à des questions précises, soit à procéder à une analyse complète.

Les questions les plus courantes dans ce domaine concernent la détermination des vitesses de véhicules, les notions d'évitement et les vérifications de compatibilité entre les différents éléments et les relevés des forces de l'ordre.

Dans le cadre d'une étude complète, nous procédons à une recherche non exhaustive des facteurs qui de près ou de loin ont participé à la réalisation de l'accident.

■ Assistances judiciaires

Vous êtes mis en cause par un tiers ou vous désirez entamer une procédure judiciaire, nos experts accidentologues vous assistent tout au long de la procédure et donnent à vos défenseurs les éléments techniques et les analyses qui permettent de défendre au mieux votre affaire.

Nouveau : une intervention sur le terrain est effectuée dans les délais les plus brefs après l'accident.

Les études sur dossier et les assistances judiciaires ont lieu généralement des mois voire des années après l'accident. Les procès-verbaux des forces de l'ordre sont remis aux parties parfois des mois après l'accident. Malheureusement, les traces et vestiges ont des durées de persistance beaucoup plus courtes :

- ▶ les dépôts des liquides moteurs ;
- ▶ les traces de dérapages, de pneumatiques et freinages ;
- ▶ les conditions climatiques et météorologiques ;
- ▶ l'état de l'entretien de la chaussée et ses bordures, etc..

Les véhicules sont réparés ou détruits dans des délais qui peuvent être inférieurs à la semaine.

Nous vous proposons de réaliser les examens des véhicules, du lieu du sinistre et de réaliser un travail qui a pour intérêt de sauvegarder les éléments de preuve par la prise de mesures conservatoires adaptées.

Expertise des avaries de transports

Rôle

L'expert en marchandises transportées, communément appelé expert terrestre est une personne en mesure d'évaluer les risques et avaries afférents à tous les modes de transports.

Sa capacité d'analyse optimale doit lui permettre de recréer l'intégralité de la chaîne du transport, de l'expéditeur au destinataire en passant par les commissionnaires, affréteurs et de pouvoir ainsi déterminer les responsabilités de chacun des protagonistes de cette chaîne.

L'expert terrestre, technicien confirmé, passionné de droit du transport, doit être capable de déterminer la valeur, le montant du dommage, ainsi que la destination de toute marchandise avariée, tout en respectant ses caractéristiques techniques, le principe de précaution lorsqu'il s'agit de marchandises sensibles (denrées alimentaires, médicaments), ainsi que les risques industriels et sécuritaires lorsqu'il s'agit de produits manufacturés.

La constitution d'un dossier comprend généralement quatre phases :

- ▶ l'étude et collecte des pièces nécessaires au dossier ;
- ▶ la convocation des parties (respect du contradictoire) ;
- ▶ l'expertise technique ;
- ▶ la rédaction du rapport.

Notre but

Assurer la sécurité des usagers en rendant légalement obligatoire l'intervention de l'expert en automobile spécialisé et ce, dans le cadre de sinistres impliquant tout véhicule et pièces détachées endommagés en cours de transport.

Nos compétences nous permettent de pouvoir répondre aux demandes suivantes :

- ▶ expertises dans le cadre de la RC des transporteurs et des constructeurs ;
- ▶ prévention et analyse des stocks et parcs de véhicules ;
- ▶ chiffrage de tout dommage concernant les véhicules transportés ainsi que les pièces détachées s'y rapportant ;
- ▶ analyse de dossiers ;
- ▶ contrôle lors de chargements (arrimage) ;
- ▶ contrôle de la hauteur des ouvrages d'art.

Les outils

Une commission ATMT (Avaries de transport, marchandises transportées) est animée par des experts spécialisés en transports de véhicules.

Une banque de données statistiques, de chiffrages et de droit des transports est constamment mise à jour. L'ATMT ANEA dispose d'un réseau de sapiteurs sur l'ensemble du territoire français.

Les spécialistes ATMT ANEA ont accès à un site extranet réservé leur permettant d'échanger les informations en temps réel. L'ATMT CSNEAF dispose de logiciels et d'outils spécialisés :

- ▶ LAMY Transports® ;
- ▶ SIDEXA® ;
- ▶ le Code des transports ;
- ▶ un instrument de mesure laser ;
- ▶ un thermomètre à lecture déportée (haute fréquence).

Annexe

Entreprises, entretiens et participants des groupes de travail

Dirigeants et salariés des entreprises

Patti, Thiais (94)
 Cea Expertises, Dijon (21)
 Atlantic Expertises, Pessac (33)
 Steinmetz, Eckbolsheim (67)
 Pruvot, Calais (62)
 Ellero - Gemptel, Le Havre (76)
 LG2D Expertises, Nantes (44)
 Expertise Automobile Plessis, Castelnau-le-Lez (34)
 Reference Expertise Automobile, Tours (37)
 Sabatier, Villeurbanne (69)
 Centre Est Expertise, Besançon (25)
 Moisan Auto Expertise Conseil, Vandœuvre (54)

Entretiens et contributions

Jean Pechinot, FFSA
 Catherine Traca, GEMA
 Barbara Berrebi, GEMA
 Serge Vallet, FNAA
 Sonia Cohen, MEEDDM
 Sandrine Duhamel, IFOR2A

Jean-François Bemilli, IFOR2A
 Isabelle Leroux, BCA Expertise
 Florence Massot, BCA Expertise
 Jacques Trassoudaine, UPEAS
 Laurence Trimbou, HermEx (33)
 Fabien Barbin, Getex (78)
 David de Lemos, Novalis
 Lionel Namin, ANEA

Et les participants, salariés et dirigeants des cabinets d'expertise en automobile, des groupes de travail de Paris et Lyon :

Jean-Pierre Moreau, Cabinet Blond Moreau
 Antoine Guerrero, Nice Expertise
 Pierre Turgné, Cabinet Turgné Pierre
 Dominique Leray, LG2D expertise
 Bernard Mommey
 Stéphane Patti, Patti

Autres ressources

Les données de Novalis
 Congrès ANEA 2010 du CNIT La Défense
 Congrès FIEA 2011 de Lyon
 L'expertise automobile, de Lionel Namin
www.anea.net
 L'appui des services de l'ANEA

Lexique

ANEA : Alliance nationale des experts en automobile
AOR : Appui organisationnel régional
APASEA : Association paritaire des actions sociales et culturelles des experts en automobiles
ATMT : Avaries de transport, marchandises transportées
ATR : Appui technique régional
BEP : Brevet d'études professionnelles
BTS : Brevet de technicien supérieur
CAP : Certificat d'aptitude professionnelle
CCFA : Comité des constructeurs français d'automobiles
CCN : Convention collective nationale
CSNEAF : Chambre syndicale nationale des experts en automobile de France
DC : Dommage-collision
DUT : Diplôme universitaire de technologie
EA : Expert en automobile
EAD : Expertise à distance
ECPA : Enquêtes Comprendre pour Agir
ETP : Équivalent temps plein
FFSA : Fédération française des sociétés d'assurances
FIEA : Fédération internationale des experts en automobile
FNAA : Fédération nationale de l'artisanat automobile
GEMA : Groupement des entreprises mutuelles d'assurances
Lésé : assuré victime d'un sinistre automobile
MEEDDM : ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de la Mer
NAF : nomenclature des activités françaises
OMPL : Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les professions libérales
PJ : Protection juridique
RC : Responsabilité civile
RCP : Responsabilité civile professionnelle
TVA : Taxe sur la valeur ajoutée
UPEAS : Union professionnelle des experts en automobile salariés
V(G)E : Véhicule (gravement) endommagé
VEI : Véhicule économiquement irréparable
VRADE : Valeur de remplacement à dire d'expert

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

L'OMPL a été créé 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** (entreprises d'économistes de la construction, cabinets de géomètres experts, topographes, photogrammètres et experts fonciers, entreprises d'architecture, cabinets et entreprises d'experts en automobile) ;
- **le juridique** (études d'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 (Commissions paritaires nationales 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



OMPL
Observatoire des Métiers
dans les Professions Libérales

Étude réalisée par Christophe Jeammot
Cabinet Pollen conseil pour l'OMPL
16 rue Jean Pierre Timbaud - 75011 Paris
Tel : 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