



SECTEUR | **Cadre de vie et technique**

Cabinets d'expertise
en automobile

L'expertise automobile
en Europe

Sommaire

- 04** Principaux enseignements
- 06** Étude initiée par la commission paritaire
 - L'expertise automobile en Europe
 - Partenaires de l'étude
- 08** Principales caractéristiques
 - Activité d'expertise en automobile
 - Différents statuts pour l'expert en automobile
 - Formation des experts en automobile
 - Emploi
 - Les compagnies d'assurance
 - L'Union européenne
- 18** Évolutions et prospective
 - Les principaux changements
 - Impacts sur l'activité et l'emploi
- 30** Expertise(s) automobile(s) en Europe
 - La diversité européenne
 - Illustration des diversités
 - L'expertise automobile dans cinq pays
- 43** Conclusions
 - Des raisons d'optimisme dans un contexte défavorable
 - Les points clés des évolutions
- 45** Annexes
 - L'expertise en automobile vue de 13 pays
- 51** Lexique

Principaux enseignements

L'expertise automobile entre hétérogénéité et rationalisation

« Les activités de l'expertise en automobile hétérogènes en Europe »

Les activités des entreprises diffèrent d'un pays à l'autre, en fonction des pratiques liées aux attentes spécifiques des automobilistes et à leurs habitudes culturelles.

Quantitativement, l'activité est actuellement orientée à la baisse en raison de la conjugaison de plusieurs phénomènes : régression de la sinistralité, développement des solutions alternatives à l'expertise traditionnelle de terrain et crise économique.

Qualitativement l'activité est impactée par le retrait de l'expertise terrain au bénéfice d'alternatives comme l'EAD (expertise photo à distance) et les devis automatisés des réparateurs automobiles.

Par ailleurs, depuis plus de 10 ans, les technologies de l'information et de la communication modifient considérablement les conditions d'exercice du métier.

« Quatre statuts possibles pour les experts en automobile »

Libéral-indépendant, collaborateur libéral, salarié de cabinet d'experts en automobile libéral ou salarié de compagnie d'assurance¹ sont des statuts accessibles en fonction des possibilités offertes par les pays. Une grande variabilité s'observe entre les pays où l'activité relève uniquement des entreprises indépendantes (France, Italie ou Espagne) et ceux où elle est partagée avec les salariés des assurances (Suisse, Allemagne ou Pays-Bas).

Si l'entreprise d'expertise en automobile est la modalité la plus souvent rencontrée, il existe également des cabinets d'expertise en assurance automobile et IARD (Incendie, accidents et risques divers).

« Tendances à la professionnalisation des experts en automobile »

Cette professionnalisation s'appuie sur un renforcement de la formation initiale et sur l'enrichissement des formations continues, notamment sous l'impulsion des organisations professionnelles nationales. Cependant, chaque pays garde ses spécificités.

« Accentuation de l'autonomie des experts en automobile »

Trois catégories d'emplois existent : experts en automobile, secrétaires et métiers supports. En moyenne, le ratio expert en automobile par secrétaire a tendance à s'élever aux dépens des secrétaires. L'orientation à la baisse de l'activité a vocation à être accompagnée d'une baisse du nombre d'actifs du secteur indépendant, du moins en l'absence du développement de nouvelles activités.

La taille des entreprises en emplois salariés peut aller jusqu'à plus de 1 000 salariés avec une implantation internationale éventuelle. À l'inverse, des experts indépendants exercent sans ou avec très peu de salariés. Les réseaux de cabinets indépendants émergent et les structures de taille moyenne (de 5 à 20 actifs) se développent.

« Un rôle majeur des assurances au niveau du mandataire et du financement de l'expertise »

Malgré des tendances communes, les compagnies d'assurance ne développent pas de modèle unique d'administration des sinistres.

Le rôle de l'expert en automobile, conféré par les assureurs, dépend de plusieurs variables : l'intensité de mobilisation, la mobilisation d'experts externes ou salariés à la compagnie d'assurance, la mobilisation de professionnels individuels ou de sociétés d'experts en automobile et les types de procédures pour évaluer les dommages.

Les experts devront rationaliser leurs processus afin d'être efficaces face au développement d'évaluations alternatives moins coûteuses et plus rapides.

Dans ce contexte, efficacité, spécialisation et qualité totale seront des clés de succès pour répondre aux attentes des compagnies d'assurance.

« Impact faible de l'Union européenne »

Globalement, les experts ayant participé à l'étude considèrent l'impact de l'UE (Union européenne) faible.

Si les directives « reconnaissance des qualifications » et « services » vont rendre la mobilité des professionnels plus aisée, celle-ci devrait rester marginale à titre individuel, mais conforter les initiatives de développement de quelques grandes entreprises d'expertise en automobile.

Baisse du marché et bouleversement des modes de production

■ Les principaux changements passés et en cours

- ▶ Baisse de la sinistralité
- ▶ Hausse du ratio expert par secrétaire
- ▶ EAD
- ▶ Devis automatisé
- ▶ Absence de modèle européen
- ▶ Technologie de l'information et de la communication
- ▶ Rapidité de gestion des sinistres
- ▶ Gel des honoraires

■ Les évolutions en cours et à venir

- ▶ Niveau des qualifications et directives européennes
- ▶ Spécialisation
- ▶ Mutualisation / taille des entreprises
- ▶ Numérisation de la communication
- ▶ Développement dans le champ de l'évaluation des dommages
- ▶ Développement hors du champ de l'évaluation des dommages
- ▶ Segmentation
- ▶ Enjeux : fraudes, qualité des réparations, sécurité, pièces détachées
- ▶ Petits dommages gérés en télé-expertise ou sans expert
- ▶ Segmentation des contrats d'assurance

■ L'impact des évolutions sur l'activité et l'emploi

Les évolutions technologiques, les évolutions externes aux décisions du secteur (baisse de la sinistralité...), la hausse de niveaux des dommages pour le mandatement d'un expert et les impacts européens seront plutôt défavorables à l'activité et à l'emploi.

Les nouvelles technologies et les nouveaux matériaux, la certification des véhicules d'occasion, l'optimisation / mutualisation des organisations, la mutualisation des secrétaires mais aussi des experts, le développement des spécialités des cabinets, le retrait du nombre de secrétaires, l'informatisation, l'évolution de la formation et des compétences des experts, la hausse des emplois dits supports, la professionnalisation des managers devraient caractériser l'évolution qualitative de l'activité et de l'emploi.

Des impacts favorables à l'activité et à l'emploi devraient résulter d'évolutions des besoins des assurés, des nouveaux besoins des assureurs, du développement de nouvelles activités par les experts en automobile, de certains aspects de la dimension européenne, de la nécessaire adaptation des pratiques et procédures des assureurs en automobile aux besoins locaux.

Les entreprises d'expertise en automobile à un tournant de leur histoire

Le contexte européen est défavorable à l'activité et à l'emploi des experts en automobile, notamment en raison de la baisse de la sinistralité, du règlement des dommages sans l'intervention de l'expert en automobile, associés à une augmentation de la productivité générée par l'usage des outils technologiques.

Les potentialités de développement existent néanmoins et permettent d'adjoindre une perspective optimiste à la baisse tendancielle.

Au-delà du contexte peu favorable, les points clés des évolutions se centrent sur l'organisation du travail, la mise en œuvre de développements d'activité et l'acquisition des compétences nécessaires aux équipes des cabinets d'expertise en automobile.

1 - En France, il n'y a pas de statuts de collaborateurs libéraux, ni d'experts salariés des assurances.

Étude initiée par la commission paritaire

L'expertise automobile en Europe

Les cabinets d'experts en automobile en France

« La branche professionnelle risque d'être confrontée à une baisse de son activité dans les années à venir »

L'activité des cabinets d'experts en automobile français se caractérise par, notamment :

- ▶ une activité traditionnelle menacée par la baisse tendancielle de la sinistralité et par l'évolution des processus des assureurs qui permettent des règlements de sinistres à distance, voire sans intervention d'expert en automobile ;
- ▶ un mode de fonctionnement spécifique à la France, assis sur une reconnaissance légale (code de la route) exigeant notamment l'inscription des experts en automobile sur la liste nationale, organisé par une convention (IRSA-IDA (Indemnisation règlement des sinistres automobiles-indemnisation directe de l'assuré)) entre assureurs ;
- ▶ des pratiques professionnelles en évolution (communication publicitaire et web, offre de prestations aux particuliers...).

La branche professionnelle des cabinets des experts en automobile a bénéficié d'une étude prospective présentée le 31 janvier 2012. Cette étude, disponible sur le site de l'OMPL, fait notamment apparaître que la branche risque d'être confrontée à une baisse de son activité dans les

années à venir. Par ailleurs, d'un pays à l'autre au niveau européen, des différences existent pour cette profession :

- ▶ de statut, en France et en Belgique la profession est réglementée contrairement à d'autres pays comme les Pays-Bas ou la Finlande ;
- ▶ de mandatement de l'expert en automobile, en France les experts en automobile sont dépendants des compagnies d'assurance qui les mandatent, dans d'autres pays l'assuré peut choisir son expert comme en Allemagne ;
- ▶ de formation professionnelle de l'expert en automobile qui peut être obligatoire (France et Italie) ou pas (Allemagne et Suisse) ;
- ▶ d'organisation des cabinets, types d'emplois dans les cabinets en fonction de la taille.

Ces différences sont importantes à identifier dans un contexte européen qui cherche à harmoniser de plus en plus ses règles, avec notamment la directive services et la directive qualifications.

Finalités de l'étude

« Anticiper, observer et analyser les performances et les pratiques »

Afin que la profession ait une vision claire des différentes réalités et puisse définir sa stratégie à l'échelle européenne, elle a demandé à l'OMPL une étude comparative sur les cabinets d'experts en automobile.

Les enjeux d'une telle étude sont :

- ▶ anticiper l'impact possible de la réglementation et de l'harmonisation européennes sur l'activité des entreprises, la compétence et la formation des experts en automobile ;
- ▶ benchmarker l'offre de services des experts en Europe pour identifier de nouveaux relais de croissance, les compétences et la formation nécessaires pour investir ces nouveaux segments d'activité.

Partenaires de l'étude

La présente étude résulte d'une demande de la CPNE (Commission paritaire nationale de l'emploi) de la CCN (Convention collective nationale) des cabinets d'experts en automobile adressée à l'OMPL.

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

- ▶ l'OMPL ;
- ▶ la Commission paritaire nationale de l'emploi de la CCN (convention collective nationale) ;
- ▶ la FIEA (Fédération internationale des experts en automobile) ;
- ▶ le cabinet POLLEN Conseil.

L'OMPL est l'initiateur et le financeur de cette étude. Il est l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les professions libérales desquelles relèvent les cabi-

nets d'expertise en automobile. Il a une mission de production d'études pour l'accompagnement des entreprises dans la définition de leurs politiques de formation et des salariés dans l'élaboration de leurs projets professionnels.

La commission paritaire joue un rôle clé pour l'appropriation et l'exploitation par la branche et ses entreprises des analyses et préconisations proposées dans le rapport.

La FIEA, qui regroupe 18 pays (dont 14 de l'UE), a un rôle important pour la diffusion de cette étude au niveau européen.

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 de toute l'Europe, et l'appui des relais institutionnels de la branche.

Principales caractéristiques

Activité d'expertise en automobile

▀ La baisse des sinistres et le développement de solutions alternatives à l'expertise traditionnelle expliquent la baisse de l'activité d'estimation des dommages.

Les champs de l'expertise

« L'activité d'expertise commence à converger au niveau européen mais n'en est pas encore au stade de l'uniformisation »

La mise en œuvre de l'expertise n'est pas uniforme en Europe. Les activités des cabinets d'experts en automobile diffèrent d'un pays à l'autre, ainsi la gestion de la police d'assurance et de la couverture du sinistre peut relever ou non de leur compétence ou encore l'EAD peut être le monopole de services dédiés.

La situation est hétéroclite ; elle dépend de l'histoire, des habitudes, des exigences des assurés... Ainsi, l'expertise en automobile est l'activité unique de la plupart des cabinets d'experts (tous pays confondus), cependant certains développent également d'autres activités, voire exercent l'expertise à titre secondaire.

Ces situations évoluent peu ; il n'apparaît pas de mouvement de convergence entre les pays. Néanmoins, l'institutionnalisation des experts s'affirme. Celle-ci passe quelques fois par la loi, la réglementation, une convention des assurances, mais également par une réglementation interne de l'Association nationale qui se pose comme une référence reconnue.

L'observation au niveau européen permet d'identifier les champs de convergence et de différenciation de l'expertise pour définir de nouvelles stratégies. Bien évidemment, une telle évolution relève d'une résolution nationale et rarement de l'initiative isolée d'un cabinet.

Évolution quantitative de l'activité

L'activité est actuellement orientée à la baisse en Europe. Cette baisse caractérise tous les pays avec une intensité variable selon la crise et la maturité du marché (autrement dit le niveau d'intégration des changements en cours). Elle tient à deux causes structurelles et à une cause conjoncturelle. La baisse de la sinistralité et le développement des solutions alternatives à l'expertise traditionnelle sont les causes structurelles, expliquant la baisse actuelle et à venir de l'activité d'estimation des dommages. Conjoncturellement, la crise économique conforte cette baisse. Si la perspective d'un plancher n'est pas à exclure, pour le moment, la prolongation de la baisse est envisagée.

Évolution qualitative de l'activité

« Le traitement de la prise en charge d'un sinistre est accéléré grâce aux nouveaux modes d'estimation des dommages »

L'estimation des dommages est désormais réalisée selon trois procédés : l'expertise terrain, l'EAD et les devis automatisés des réparateurs automobiles. L'évolution est au retrait de l'expertise terrain au bénéfice des deux autres. Les pays connaissent des répartitions assez diverses liées aux particularités nationales. Ainsi l'EAD peut ne pas se développer ou se développer mais ne pas être réalisée par des cabinets d'experts en automobile.

Les Technique de la communication et de l'information (TIC) modifient les pratiques métiers

« Le portable et le courriel remplacent la fiche de saisie et l'édition de courriers »

Depuis plus de 10 ans, les TIC modifient considérablement les conditions d'exercice du métier. Que cela touche aux statistiques, à la gestion interne, à l'intervention de l'expert en garage (où le portable et le courriel ont remplacé la fiche de saisie et l'édition de courriers), à la communication avec les interlocuteurs, à la gestion du dossier assurance... les TIC prennent une place de plus en plus importante. Elles se diffusent partout selon un rythme variable d'un pays à l'autre et, en particulier, elles impactent les modes d'estimation des dommages.

Les nouveaux modes d'estimation des dommages permettent, du point de vue des assureurs, d'accélérer le traitement de la prise en charge d'un sinistre et de mobiliser davantage le temps d'expert sur des missions à plus haute valeur ajoutée.

La répartition en trois tiers (inégaux) pour chacun des procédés est un point de convergence partagée par plusieurs pays. Un des enjeux est la vitesse de transformation des marchés nationaux pour atteindre le nouvel équilibre autour de ces trois procédés. Un changement trop brutal se ferait aux dépens des cabinets d'experts en automobile qui seraient dès lors contraints à des décisions et des orientations correspondantes.

Différents statuts pour l'expert en automobile

▀ Trois statuts libéral-indépendant, collaborateur libéral et salarié se partagent l'activité d'expert en automobile. Le salariat est d'autant plus répandu qu'il existe des entreprises de taille importante.

Experts salariés des assurances

« Le rapport entre le nombre d'experts indépendants et le nombre d'experts salariés varie considérablement selon les pays »

Contrairement à ce qui se constate en France, de nombreux pays comme les Pays-Bas, la Grèce ou l'Allemagne, connaissent une cohabitation entre des experts salariés des assurances et des experts de cabinets indépendants.

La variabilité est grande entre les pays n'ayant que des indépendants (France, Italie ou Espagne) et ceux ayant des experts salariés des assurances (Suisse, Allemagne ou Pays-Bas).

L'évolution serait plutôt aléatoire et cyclique : développement localisé d'experts salariés des assurances puis rétraction de ces équipes de salariés. Pour les compagnies

d'assurance, si disposer d'une équipe d'experts salariés semble présenter de réels avantages, il est de nombreux exemples où ces équipes ont disparu au profit des indépendants dont le coût total (honoraires et management) et l'efficacité s'avèrent très souvent plus compétitifs. L'existence d'équipes dédiées à une seule assurance n'est possible qu'en zone peu dense et en l'absence d'un pic de sinistre (ex. : grêle).

Salariés versus collaborateurs libéraux

Il existe trois statuts : libéral-indépendant, collaborateur libéral et salarié. Quelques pays, comme l'Espagne, pratiquent la collaboration libérale pour les experts en automobile tandis que d'autres ont développé le salariat (France, Pays-Bas, Allemagne).

Le salariat est d'autant plus répandu qu'il existe des entreprises de taille importante.

La collaboration libérale comme le statut d'indépendant fait de la rémunération la première variable d'ajustement en lieu et place de l'emploi pour faire face à la crise.

Il n'y a pas de convergence des législations nationales permettant ou non l'existence et la diffusion de tel ou tel statut ; en revanche, la progression d'entreprises de taille importante favorise le développement du salariat.

Expert en assurance ou expert en automobile

Si l'expert en automobile est la modalité la plus souvent rencontrée, il existe des experts en assurance et plus encore des cabinets d'expertise IARD (Incendie, accidents et risques divers) et automobile. Les experts en assurance suivent un cursus qui peut les amener à intervenir en IARD. En pratique, ils développent et choisissent le plus souvent une spécialité comme l'automobile. Cette réalité multi-forme témoigne de la variabilité des histoires nationales. Aucun critère ne semble imposer la convergence européenne dans un sens (séparation ou fusion) ou un autre.

Formation des experts en automobile

La législation européenne favorise la création de listes de professionnels reconnus au niveau européen. Le niveau national des diplômes, des qualifications et des compétences validées devrait s'en ressentir.

Formation initiale

Si la tendance est à la professionnalisation des experts en automobile et à leur renforcement, les situations sont variables d'un pays à l'autre.

■ Examen d'aptitude et liste nationale

Dans les cas où elle existe, l'inscription sur une liste nationale peut relever soit d'une initiative de l'association professionnelle valable pour ses seuls membres (Pays-Bas ou Allemagne), soit d'une réglementation nationale répondant à des critères nationaux (Italie ou France). Cette inscription est souvent en lien avec la réussite à un examen d'aptitude professionnelle. Cette liste peut mentionner ou non des spécialités comme poids lourds, motos, engins agricoles, pneumatiques... Lentement, certains pays, comme la Belgique, voient apparaître une reconnaissance législative de l'exercice de la profession.

La législation européenne (voir ci-après « Directive qualification ») favorise la création de listes de professionnels reconnus au niveau européen, ce qui ne devrait pas être sans incidence sur le niveau national des diplômes, des qualifications et des compétences validées.

■ Formation initiale

« Les acteurs nationaux comme les compagnies d'assurance favorisent la mise en place de cursus de formation et de validations formelles »

Les formations initiales peuvent être obligatoires (France ou Belgique) ou non. Cette obligation peut s'appliquer à la profession ou aux seuls membres adhérents de l'organisation professionnelle.

Plus qu'un cursus complet, la formation peut s'appuyer sur des prérequis comme l'exercice professionnel dans le champ automobile ou un premier diplôme dans ce même champ.

Dans tous les cas de figure, les acteurs nationaux (au nombre desquels les compagnies d'assurance) favorisent le suivi d'une formation initiale validée, le plus souvent, par un examen d'aptitude. De plus, avec le temps, cette formation a tendance à s'étoffer.

Également, se développent des spécialisations à travers des mentions, soit avec la formation initiale, soit dans le cadre de modules de formation continue. Ces mentions peuvent être reconnues par inscription sur la liste nationale.

Formation continue

L'enjeu de la formation continue est de plus en plus élevé. Il s'agit de conforter la professionnalisation des experts dans un monde qui évolue sans cesse.

Certaines organisations (Italie ou France) ont rendu obligatoire la formation continue. Toutes jouent un rôle essentiel dans l'offre de formation continue. Néanmoins, en raison des coûts de cette formation (coût direct et coût de non-production lié à l'absence), sa mobilisation peut être en retrait par rapport aux exigences du métier. Au côté de la formation initiale, elle conforte la professionnalisation des experts en automobile.

Nouveaux thèmes de formation

Parmi les nouveaux thèmes de la formation initiale ou continue, différents pays, comme l'Italie, l'Allemagne, l'Espagne ou les Pays-Bas, travaillent notamment sur : les nouvelles technologies utilisées dans les voitures (électronique, matériaux), la communication avec l'assuré, la sécurité passive, les nouveaux moteurs (hybrides, électriques), le calcul de perte d'exploitation (immobilisation), les sinistres électriques, l'accidentologie à petite vitesse, les critères d'estimation des dommages selon les contrats d'assurance, la sécurité des transports, les franchises et carences des contrats d'assurance...

Emploi

La taille des entreprises va d'un indépendant à plus de 1 000 salariés. En fonction des effectifs, les catégories d'emplois diffèrent mais le nombre de secrétaires est, dans la plupart des entreprises, orienté à la baisse.

Taille des entreprises

La taille des entreprises en emplois salariés est variable et peut aller jusqu'à plus de 1 000 salariés dont celles qui ont une implantation internationale. À l'inverse, des experts exercent en tant qu'indépendants avec pas ou très peu de personnel. Entre les deux, des cabinets d'une dizaine de salariés se structurent au fur et à mesure. Par ailleurs, des réseaux de cabinets indépendants émergent sans pour autant mutualiser obligatoirement leur personnel.

Certains pays sont plutôt favorables aux grandes structures (Pays-Bas, Allemagne et France) et d'autres aux indépendants (Espagne ou Italie). Si la taille des cabinets est plutôt à la hausse, cette évolution rencontre deux limites :

- ▶ la première tient à l'inscription obligatoire de l'activité dans une dimension locale et pas dans une dimension nationale, ni même régionale : une grande entreprise est une entreprise avec des agences réparties sur tout le territoire ;
- ▶ la seconde tient à ce que la petite taille favorise l'emploi sous statut libéral tandis que la grande entreprise favorise l'emploi salarié.

Répartition des emplois

Trois catégories d'emplois sont identifiées :

- ▶ les experts en automobile ;
- ▶ les secrétaires ;
- ▶ les métiers supports.

Les métiers supports existent uniquement dans les grandes entreprises.

En général et dans tous les pays, le ratio expert en automobile par secrétaire a tendance à s'élever aux dépens des secrétaires. Les outils informatiques et les conditions du marché sont favorables à l'autonomisation des experts en automobile dont les besoins en secrétariat se réduisent d'autant. Inversement, notamment parmi les grandes entreprises, quelques organisations mises en place visent à décharger l'expert du maximum de travail qui ne relève pas de sa valeur ajoutée. Le travail complémentaire à l'expertise est confié à des équipes administratives (secrétariat et métiers supports). Enfin dans certains pays (Italie ou Lettonie), les cabinets d'experts en automobile peuvent prendre en charge des missions administratives assumées par des services dédiés des assurances dans les autres pays.

Globalement, l'orientation à la baisse de l'activité a vocation à être accompagnée d'une baisse du nombre d'actifs du secteur indépendant, toute chose égale par ailleurs,

c'est-à-dire sans développement d'activités alternatives. La tendance à la baisse du nombre de secrétaires par expert devrait se prolonger.

Les compagnies d'assurance

▀ Les compagnies d'assurance jouent un rôle majeur, voire systématique en mandatant et en finançant l'expertise.

Une place centrale

La zone Europe, dite zone de la carte verte, a rendu obligatoire l'assurance responsabilité civile (dite « au tiers ») des automobilistes. L'assurance joue donc un rôle majeur pour ne pas dire systématique en mandatant et en finançant l'expertise.

La position des assureurs ainsi que leurs perspectives d'organisation de la gestion des sinistres sont essentielles à la compréhension de la dynamique européenne de l'expertise.

Mandatement et paiement

Le mandatement et le paiement de la mission d'expertise en automobile relèvent des assurances. Pour les paiements, la prise en charge par les assurances est quasi systématique. Pour les mandatements, quelques exceptions existent soit en termes de pays (Allemagne) avec un mandatement ayant pour origine l'assuré victime d'un accident non responsable, soit en termes de situations, comme une contre-expertise.

En conclusion, les entreprises d'expertise en automobile sont très « assurance-dépendant ».

Absence de modèle unique

« Le rôle qualitatif et quantitatif de l'expert est variable d'un pays à l'autre »

Des entretiens avec les assureurs, il ressort l'absence de modèle unique, malgré des tendances communes, pour organiser et administrer les sinistres en Europe. Absence de modèle unique signifie « pas de même modèle d'un assureur à l'autre » mais également « pas de modèle unique pour un même assureur d'un pays à l'autre ».

Alternativement à cette position générale, lors d'un entretien, un assureur a expliqué mettre en œuvre une politique d'internalisation généralisée des experts.

Si les sinistres et les automobiles sont les mêmes partout, le contexte administratif et réglementaire de leur gestion comporte des différences significatives. Dès lors, leurs politiques consistent à s'adapter aux réalités et aux différences nationales : culture « assurance », culture « automobile », réglementation, attentes de la clientèle, etc. Concrètement, le rôle qualitatif et quantitatif de l'expert est variable d'un pays à l'autre.

Les modalités mobilisées visent alors à atteindre les objectifs et attentes de l'assureur et du contexte local. De plus, la gestion des sinistres est en constante évolution.

Bien que les modalités puissent être différentes d'un pays à l'autre, d'une assurance à l'autre, quelques objectifs sont partagés. Au-delà des attentes citées ci-dessus, la pression sur les coûts est un élément important de pilotage des assureurs.

Leviers de l'assurance automobile

Les leviers principaux de l'assurance automobile sont :

- ▶ définition pertinente des tarifs et des prestations, et identification des éléments pertinents de différenciation ;
- ▶ vente/distribution efficiente des contrats ;
- ▶ lutte contre la fraude efficace ;
- ▶ gestion rapide des sinistres ;
- ▶ optimisation des coûts (traitement du dossier, expertise, réparation, service associé – prêt de voiture) ;
- ▶ qualité de gestion des sinistres comprenant une bonne/équitable compensation au client ;
- ▶ qualité de réparation comprenant la validation de la facture/réalité de la réparation.

Le rôle et la place des experts en automobile s'inscrivent en cohérence avec la mobilisation de ces leviers.

Points communs liés au contexte de l'assurance automobile

Points externes à l'assurance qui influent sur les évolutions :

- ▶ démographie (et âges des clients – qui vieillissent) ;
- ▶ style de vie (ex. : importance donnée à la commodité – réparation rapide et qualité de service) ;
- ▶ développement de l'usage du numérique (et de la communication instantanée) ;
- ▶ influence des réclamations sur les réseaux sociaux ;
- ▶ changement climatique (inondation, grêle...) ;
- ▶ numérisation des données, partage et interaction ;
- ▶ évolution technologique des voitures.

Points internes à l'assurance qui impactent les évolutions :

- ▶ pression sur les coûts ;
- ▶ évolution de la fréquence des sinistres (à la baisse) ;
- ▶ évolution des coûts moyens des sinistres ;
- ▶ convergence dans l'utilisation des différentes modalités d'expertise ;
- ▶ collaboration assureurs et constructeurs pour améliorer la réparabilité des véhicules ;
- ▶ baisse du nombre des réparateurs ;
- ▶ nouveaux processus comme la télé-expertise ;
- ▶ technologie d'évaluation des sinistres ;
- ▶ mondialisation.

L'évolution des coûts tient à différents facteurs :

- ▶ les catastrophes naturelles (grêle...) ;
- ▶ la fraude ;
- ▶ l'inflation des coûts (pièces de rechange, voiture de remplacement...) ;
- ▶ les différences de comportement des clients : focalisation sur les dommages et/ou demande de services complémentaires ;
- ▶ la pression réglementaire (relative aux dommages physiques, aux boîtes noires, à la protection de la vie privée...) ;
- ▶ le contexte économique difficile ;
- ▶ la technologie : de construction, de production, et orientée utilisateurs dans les véhicules.

L'évolution de la technologie dans le secteur automobile est liée à :

- ▶ la croissance du nombre de composants entraînant la baisse du nombre de cas standards ;
- ▶ la présence accrue de composants électroniques accroissant le coût des dommages ;
- ▶ l'usage de nouveaux matériaux ;
- ▶ la complexité accrue des voitures.

Le secteur de l'assurance automobile n'est pas un secteur particulièrement profitable. En revanche, c'est une activité essentielle de la relation clients qui est très sensible aux prix.

La fraude

D'après des estimations d'assureurs, 10 % des sinistres ont une composante frauduleuse.

Les assureurs peuvent considérer n'être qu'au début de la gestion de ce type de problèmes pour lesquels il n'existe pas de solution unique et qui résulte de facteurs différents. Plutôt que de mobiliser l'expert sur la fraude, les assureurs préconisent une meilleure coopération entre les différents acteurs alors que tous essaient de faire de leur mieux mais indépendamment les uns des autres.

Variables influant sur le rôle de l'expert en automobile

Le rôle et la place de l'expert dépendent notamment de :

- ▶ l'intensité de mobilisation de l'expert en automobile ;
- ▶ la mobilisation d'experts externes ou salariés à la compagnie d'assurance ;
- ▶ la mobilisation de professionnels individuels ou de sociétés d'experts en automobile ;
- ▶ les types de procédures pour évaluer les dommages avec la meilleure combinaison relative à la mobilisation des deux principaux types de procédures d'expertise.

L'expert peut intervenir pour tous les types de sinistres ou seulement pour certains. Sa spécialisation est relative à : dommage simple, dommage complexe, dommage corporel, type de véhicule, type de procédure, voire type d'assurance.

« Les assureurs considèrent que passer par des experts indépendants est plus efficace et évite les risques de contestation »

Par rapport aux rôles des réparateurs, bien que toutes les compagnies d'assurance aient créé leur réseau préférentiel de réparateurs agréés, le système des agréments n'est pas encore une réussite exemplaire.

La plupart des assureurs ne considère pas la généralisation d'experts salariés de la compagnie comme une solution efficiente.

Certains valorisent le rôle relationnel de l'expert vis-à-vis de l'assuré voire vis-à-vis du réparateur pour expliquer et légitimer les décisions prises. Pour ce rôle, ils considèrent que passer par des experts indépendants est plus efficient et évite les risques de contestation.

L'organisation de la production vise à valoriser la valeur ajoutée de l'expert. Ainsi, le développement de l'EAD minimise le temps et le coût de déplacement de l'expert sur le terrain qui sont sans valeur ajoutée.

Les attentes des assureurs

Les critères récurrents des attentes des différents assureurs sont :

- ▶ l'excellence technique ;
- ▶ la qualité au sens d'absence de réclamations-contestations (de l'assuré ou du réparateur) ;
- ▶ l'efficacité ;
- ▶ la rapidité de traitement des dossiers et dommages. C'est assurément le critère le plus important des assureurs, d'autant plus que le temps c'est de l'argent et de la qualité (de service). Il explique, plus que les autres critères, le développement d'alternatives à l'expert que les assureurs vivent comme une contrainte temps. La fluidification du processus est une autre façon d'envisager la rapidité de traitement. L'enjeu pour les assurances est d'éviter les temps morts comme celui où le véhicule endommagé attend l'expert et la validation de l'estimation².

À l'avenir, le marché des assurances aura tendance à se réorganiser sur deux positionnements clés : le *low-cost* et l'apport de (haute) valeur ajoutée. C'est sur ce deuxième positionnement que les cabinets d'experts en automobile pourront jouer un rôle en apportant des services de

proximité qui restent à définir, inventer et commercialiser (via le contrat d'assurance). Pour le premier marché, leur survivance tient à leur capacité à produire avec un coût non supérieur aux alternatives.

Les experts salariés des assurances

« Même dans le cas d'une internalisation des experts, la compagnie d'assurance a tout de même besoin d'experts indépendants dans les zones peu peuplées et en cas de catastrophe naturelle »

Il y a une dépendance à la taille du marché. Ainsi, sur un petit marché, l'assureur n'a pas lieu d'avoir son propre réseau d'experts. Inversement, sur un marché important, c'est une solution possible.

L'avantage serait la parfaite maîtrise par les experts salariés de la compagnie, contrairement à l'expert de plusieurs assurances, de la police d'assurance (d'autant plus dans les pays où l'expert est en charge de l'application de la couverture d'assurance), des clauses spécifiques et des procédures à suivre.

Dans le cas de la préférence de l'internalisation des experts, la compagnie d'assurance conserve tout de même un besoin d'experts indépendants dans les zones peu denses et en cas de catastrophe naturelle.

Par ailleurs, l'internalisation a été marquée par des flux (développement des équipes internes) et des reflux (abandon des équipes internes en faveur des experts indépendants) ; la gestion d'indépendants libéraux est souvent plus efficiente que celle d'une équipe de salariés. Aussi, dans certains pays (Espagne ou Belgique) les compagnies d'assurance n'ont pas (plus, voire bien moins) d'experts salariés alors que la possibilité légale existe.

Le futur de l'expertise

Les petits dommages seront pris en charge par la télé-expertise et les outils rapides d'évaluation. La coopération assurance-réparateurs (agréés) et l'audit par l'expert de ces réparateurs vont réduire le nombre d'estimations des

2- Ce raisonnement peut être étendu aux autres acteurs et autres moments de la vie du véhicule endommagé.

dommages nécessitant une expertise. Pour les années à venir, est évoquée une répartition avec un tiers en expertise terrain, un tiers en EAD et un tiers en devis automatisé réparateur³. Cette répartition dépendra des situations de chaque pays et sera minorée par les divers recours possibles entraînant une expertise en contradictoire.

Le nombre d'experts en automobile va décroître en parallèle du nombre d'évaluations, mais ils pourront diversifier leurs travaux d'expertise avec les autres secteurs (plaisance, habitation) et la fraude. Les experts devront rationaliser leurs processus afin d'être efficaces face au développement d'évaluations alternatives et ainsi

ralentir leur diffusion et préserver leurs parts de marché. Efficience, spécialisation et qualité totale seront des clés de succès.

Coopération assurances-experts

En général, les assureurs et les experts réfléchissent séparément comme pour la lutte sur la fraude ou les différentes spécialisations. Demain, certains voient un avantage à ouvrir des tables rondes pour confronter les problématiques et les interlocuteurs. Le législateur a un rôle important pour réunir l'ensemble des acteurs.

L'Union européenne

La directive services établit un cadre juridique général et vise à faciliter la liberté d'établissement et la liberté de prestation de services entre les États membres de l'UE.

La directive services

■ Synthèse

Afin de créer un véritable marché intérieur des services, la directive « services » établit un cadre juridique général favorisant l'exercice de la liberté d'établissement des prestataires de services et la libre circulation des services.

Elle repose sur quatre piliers :

- ▶ faciliter la liberté d'établissement et la liberté de prestation de services au sein de l'UE ;
- ▶ renforcer les droits des destinataires des services en tant qu'utilisateurs de ces services ;
- ▶ promouvoir la qualité des services ;
- ▶ établir une coopération administrative effective entre les États membres.

La directive services vise à faciliter la liberté d'établissement des prestataires de services dans d'autres États membres et la liberté de prestation de services entre les États membres. Elle vise également à élargir le choix offert

aux destinataires des services et à améliorer la qualité des services pour les consommateurs et les entreprises utilisatrices.

La directive s'applique dans les deux cas suivants :

- ▶ mise en place par une entreprise d'un établissement permanent dans un autre pays de l'UE ;
- ▶ prestation transfrontalière de services.

Elle repose sur six objectifs :

- ▶ mettre en œuvre une simplification administrative ;
- ▶ éliminer les obstacles juridiques et administratifs au développement des activités de services ;
- ▶ faciliter la libre prestation temporaire de services transfrontaliers ;
- ▶ renforcer les droits des consommateurs en tant qu'utilisateurs de services ;
- ▶ assurer la qualité des services ;
- ▶ établir une coopération administrative effective entre États membres pour faciliter l'établissement et la libre circulation des services dans l'UE.

3 - En France, une telle évolution représente, tout chose égale par ailleurs – non-développement d'autres prestations, non-réévaluation des tarifs en fonction de la complexité des dossiers –, une baisse de 35 % à 50 % du chiffre d'affaires des cabinets d'expertise en automobile.

■ Évaluation de l'impact

« La nécessité de maîtriser la langue, la réglementation locale, les procédures des assurances concernées ainsi que la connaissance du territoire et des intervenants rend les missions au-delà des frontières quasi inexistantes »

Ces points ajoutés à la difficile optimisation d'une telle tournée⁴, base de l'efficacité de l'activité d'un expert, rendent les missions au-delà des frontières quasi inexistantes. La seule exception est celle de frontaliers (automobilistes ou experts), peu courante au demeurant.

L'installation de filiales à l'étranger est davantage observable, il s'agit de grandes entreprises européennes d'expertise automobile. À l'inverse, l'installation d'une filiale par un indépendant est très rare. Il est à noter que ces filiales, pour autant que l'étude ait pu l'observer, relèvent d'investissements sans déplacement de personnel : la filiale à l'étranger travaille avec des salariés du pays d'implantation.

Enfin, contrairement aux « simples services », cette directive est complétée par la directive qualifications pour les services réglementés.

La directive reconnaissance des qualifications

« La modernisation de la directive vise à faciliter davantage la mobilité des professionnels au sein de l'UE »

■ Synthèse⁵

Avec la directive 2005/36/CE, l'UE a réformé le système de reconnaissance des qualifications professionnelles afin de rendre les marchés du travail plus flexibles, de poursuivre la libéralisation des services, de favoriser la mobilité des prestataires de services à travers l'Europe, d'encourager la reconnaissance automatique des qualifications et de simplifier les procédures administratives.

Le système actuel doit être évalué périodiquement afin d'identifier si toutes les opportunités offertes par cette directive ont été pleinement exploitées. Le système doit également tenir compte des changements considérables intervenus dans les systèmes éducatifs et de formation des États membres.

C'est pourquoi la Commission a conduit une évaluation de la directive de 2005, a consulté les acteurs concernés et a proposé une révision de la directive en décembre 2011. Cette modernisation vise à faciliter davantage la mobilité des professionnels au sein de l'UE.

L'idée retenue est la mise en place d'une carte professionnelle qui sera une sorte de certificat (électronique) délivré par l'État membre d'origine. Elle remplacera les procédures de déclaration existantes, devrait faciliter grandement la mobilité des professionnels dans l'UE et combler les pénuries de main-d'œuvre dans certains États membres. Cette mesure figurait parmi les priorités pour relancer le marché intérieur. La négociation sur la carte professionnelle a suscité des discussions assez longues, notamment en ce qui concerne la définition des exigences minimales de formation des sept premières professions.

La carte professionnelle présuppose qu'il y ait des prérequis de compétences. Certains pays ont une réglementation concernant la formation professionnelle initiale, tandis que d'autres n'en ont pas. Aussi l'UE a décidé que les professions définiraient elles-mêmes les règles pour autant qu'elles sont organisées et fédérées au niveau européen. Inversement, lorsqu'une profession ne s'organisera pas au niveau européen, l'UE décidera des règles qui s'imposeront à elle.

La nouvelle étape est celle de la définition du cadre commun de formation. La version actuelle de la directive fait référence non à un diplôme mais à un prérequis de compétences. Se pose la question de la définition et de l'évaluation de ces compétences.

« Pour garder la main sur ses exigences de qualification, la profession devra s'organiser et être force de proposition faute de quoi le niveau de qualification pourrait être nivelé par le bas »

4 - L'optimisation n'est possible qu'à proximité de sa base et sous condition de missions nombreuses sur une même zone géographique.

5 - Sources : <http://www.ceuropeens.org> et <http://ec.europa.eu>

■ Évaluation de l'impact

Le premier impact porte sur la mobilité. L'objectif visé par cette directive est de faciliter la mobilité des professionnels dans les pays de l'UE. Concrètement, il est question non pas d'une mobilité temporaire pour la réalisation d'une mission, mais d'une installation de longue durée dans un autre pays de l'UE pour exercer son métier.

La réalité observée des mobilités dans l'UE oblige à constater que, jusqu'alors, les professionnels libéraux sont peu mobiles. Malgré tout, avec la crise actuelle et un certain nombre de réglementations nationales, une certaine mobilité comme celle d'infirmières polonaises en Angleterre est observable.

La directive européenne vise à répondre à la pénurie de main-d'œuvre dans le pays de destination. Le phénomène constaté est aussi celui d'une réponse apportée par les salariés et les professionnels à la pénurie d'emplois dans leur propre pays.

L'étude n'a pas permis d'identifier une réelle potentialité de mobilité dans le cadre des experts en automobile. Malgré tout, deux cas sont possibles. Il n'est pas exclu qu'un pays diplômant trop d'experts dans une période de crise grave génère une émigration de ces professionnels. Également, dans le cas où les assurances d'un pays internaliseraient massivement et rapidement les activités des experts, alors les experts indépendants seraient contraints à une reconversion ou à une immigration vers d'autres pays de l'UE.

Le deuxième impact porte sur la reconnaissance des organisations professionnelles. En effet, la définition du cadre commun de formation est l'occasion pour les petites professions et pour les organisations les représentant d'être reconnues comme interlocuteur par l'UE.

À ce stade ces deux premiers impacts semblent un enjeu mineur pour la profession.

Le troisième impact est celui du niveau de formation professionnelle initiale. À priori, le cadre commun de formation peut être plus ou moins élevé, ou plus ou moins faible.

Dans la mesure où la profession, c'est-à-dire l'(es) organisation(s) professionnelle(s) la représentant au niveau européen, ne serait pas en mesure de s'accorder sur ce cadre commun, alors l'UE serait en charge de sa définition.

Le risque est celui de la définition d'un niveau de formation initiale largement inférieur à celui en vigueur dans les pays les plus structurés en termes d'expertise automobile.

Ce risque aurait comme premier effet un abaissement du niveau de qualification, de compétences et de qualité des experts et comme second effet la perturbation du marché du travail. Par exemple, des Français (ou des étrangers) pourraient aller dans un pays sans réglementation et sans formation obligatoire pour y obtenir leur qualification professionnelle et revenir s'installer ensuite en France.

Directives intermédiation et entrepreneuriat 2020

■ La directive intermédiation des assurances

L'Europe considère les intermédiaires d'assurance comme des acteurs essentiels de la vente de produits d'assurance dans l'UE et qu'ils remplissent un rôle important de conseil aux assurés. Aussi l'UE veut mettre en place un véritable marché européen de l'intermédiation en assurance.

Dans le cadre de cette directive et de son actualisation, les experts en automobile pourraient être intégrés comme intermédiaires en assurance. Le risque porte sur une remise en cause de leur indépendance alors que la proposition de la Commission a pour objectif d'améliorer la protection des consommateurs dans le secteur de l'assurance en créant des normes communes en matière de vente de produits d'assurance et en garantissant des conseils appropriés.

■ La directive Entrepreneuriat 2020

L'enjeu relatif à la directive Entrepreneuriat 2020 est la prise en compte de la spécificité des professions libérales (comme l'existence d'un code déontologique) en comparaison avec les entreprises, y compris les TPE. Jusqu'à présent, l'Europe a tendance à traiter les entreprises libérales comme n'importe quelle autre entreprise et ne tient compte que du professionnel libéral.

Perception et attentes des experts

Globalement, les experts ayant participé à l'étude considèrent l'impact de l'UE faible. Si certains n'en attendent rien, quelques-uns évoquent les pistes d'obligation de qualification pour les experts en automobile ou encore d'obligation d'intervention d'un expert indépendant en cas d'accident. Ces projets ne sont pas à l'ordre du jour mais ils mettent en valeur que l'évolution de la réglementation, au niveau européen et au niveau national, est susceptible de bouleverser le marché.

Évolutions et prospective

Les principaux changements

Depuis une à deux décennies, l'expertise automobile est entrée dans une phase de mutation. Au siècle dernier, elle consistait à une évaluation des dommages sur un véhicule accidenté, réalisée sur le terrain, avec saisie sur fiche puis enregistrement informatique par le secrétariat. Aujourd'hui, ce paysage unique s'est considérablement morcelé, a intégré et continue d'intégrer l'usage des technologies de l'information et de la communication. Quels que soient les pays, les évolutions et leurs impacts sont similaires.

Les principales évolutions

« Entre la fusion des cabinets d'expertise, l'intégration des nouvelles technologies et l'externalisation des tâches administratives, les conditions d'exercices se sont transformées »

Les principales évolutions sont :

- **les alternatives à l'expertise de terrain** : qu'il s'agisse d'alternatives technologiques ou d'estimations sans expert, l'expertise terrain traditionnelle a reculé au profit d'autres modalités ;
- **la segmentation** : de l'évaluation aux évaluations, le marché se segmente et les estimations spécifiques s'affirment ;
- **les autres champs d'intervention** au-delà de l'évaluation traditionnelle : les dossiers de protections juridiques et de responsabilités civiles, le contrôle de devis, le retour de *leasing*, l'audit de réparateurs, la certification de véhicules d'occasion ou réparés... élargissent le champ qualitatif d'intervention de l'expert ;
- **l'évolution du marché** : passage d'une croissance continue, tirée par celle du parc automobile, à une ère de baisse des sinistres, de gel des honoraires, de pression sur les coûts, etc. ;

- **les technologies** : les technologies de l'information et de la communication étendent leur champ d'application : saisie sur tablette, échange par messagerie électronique, envoi de photographies numériques, logiciel d'estimation des dommages, gestion des dossiers assistés par ordinateur... ;
- **la réorganisation de la production** : entre regroupements de cabinets, baisse du nombre d'emplois de secrétariat, intégration des nouvelles technologies, prise en charge de l'administratif anciennement géré par les assurances, plateformes téléphoniques, etc., les conditions d'exercice continuent d'évoluer en profondeur.

L'évolution des compétences

Les éléments clés de l'évolution des compétences s'articulent autour de l'élévation du niveau de formation initiale, du renouvellement des connaissances, de l'élargissement des savoirs techniques, des nouvelles technologies et des matériaux des véhicules, et des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Également, notamment pour les petites et moyennes structures, la dimension managériale devra être approfondie. La seule maîtrise de la dimension technique du métier sera insuffisante.



L'avenir

L'avenir est davantage à l'approfondissement des changements amorcés qu'à l'arrivée de nouveaux changements.

Malgré tout, l'évolution de l'activité et de l'emploi est un enjeu important. Toute chose égale par ailleurs, cette évolution est orientée à la baisse. La réponse à cet enjeu passe par la capacité des experts à créer du développement pour compenser les baisses d'activité probables.

Leur marge de manœuvre s'articule autour de trois pôles dont les réalités sont variables d'un pays à l'autre :

- ▶ affirmer l'efficacité sur la prestation traditionnelle pour conserver au mieux activité et part de marché ;

- ▶ investir les champs de l'expertise non assumés jusque-là, par transfert (à titre onéreux) des prestations de l'assurance vers les experts ;
- ▶ développer de nouvelles prestations en dehors de l'estimation des dommages, comme l'expertise des véhicules d'occasion à la vente, l'audit des concessionnaires pour les constructeurs... Globalement, il s'agit de passer de l'estimation des dommages au champ de l'expertise en automobile dans toutes ses dimensions.

Pour réaliser ces prestations nouvelles, les entreprises d'expertise en automobile devront développer les compétences de leur personnel.

Impacts sur l'activité et l'emploi

L'évolution des exigences des assurances

■ Rapidité de résolution du sinistre

- ⊖ Impact défavorable à l'activité et à l'emploi

La rapidité de résolution du sinistre est la contraction maximale du temps passé entre la déclaration du sinistre par l'assuré et la clôture du dossier.

Ce critère est la première des exigences des assurances. Cela touche à la qualité de service offert à l'assuré, tout autant qu'au coût : le temps est générateur de frais (ex. : réduire la durée de prêt d'un véhicule de remplacement).

Les assureurs considèrent que l'intervention d'un expert en automobile prend du temps. Aussi, supprimer son intervention est, de leur point de vue, un moyen de réduire la durée d'immobilisation d'un véhicule.

Toute chose égale par ailleurs, la réduction de la durée de résolution du sinistre est défavorable à l'activité et à l'emploi des experts en automobile. Malgré tout, il existe des marges de progrès dans ce domaine.

■ Qualité (accords réparateurs et assurés afin d'éviter les réclamations)

- ⊕ Impact favorable à l'activité et à l'emploi mais limité

Les assurances considèrent importante l'absence de réclamation en provenance des réparateurs ou des assurés.

Dans cette perspective, l'expert joue un rôle positif par la maîtrise technique du dossier et par sa proximité avec les uns et les autres.

Cette exigence a un impact favorable mais limité. En effet, l'occurrence des réclamations n'est pas à ce point importante pour renforcer la place, le rôle et l'importance de l'expert.

■ Fraude

- ⊕ Impact favorable à l'activité et à l'emploi mais limité

Certains estiment qu'un dossier sur dix contient un élément frauduleux. Les experts jouent un rôle important dans l'identification des fraudes. L'intérêt de l'assurance étant un coût de détection des fraudes inférieur au coût qu'elles génèrent, cela limite l'impact favorable de cette exigence.

■ Pression sur le coût des petits dommages

- ⊖ Impact défavorable à l'activité et à l'emploi

■ Pression sur le coût des dommages importants

- ⊕ Impact favorable à l'activité et à l'emploi mais limité

La pression sur les coûts est forte.

L'intérêt de l'assurance est que le coût investi pour diminuer le coût des dommages soit inférieur aux gains générés. La plus-value de l'expert reste faible pour les petits dommages et importante pour les gros dommages. Ces derniers ne sont qu'une partie et pas la plus nombreuse de l'ensemble « dommages ».

Évolutions en cours internes au secteur

■ La majorité des compagnies d'assurance préfèrent les grands cabinets

- ⊕ Impact favorable au regroupement

Les assurances préfèrent travailler avec des cabinets (ou réseaux) de taille nationale (cas majoritaire). Pour les assureurs, les cabinets de taille nationale permettent de baisser considérablement le coût de gestion du réseau des experts. Le responsable des sinistres au sein de l'assurance peut connaître et rencontrer son interlocuteur côté expert. La diffusion de directives est plus aisée.

Si un réseau est facile à mettre en œuvre, en l'absence de lien capitalistique, il rencontre une limite : celle d'un manque de cohérence en raison de l'indépendance de ses membres et de l'absence de lien hiérarchique.

■ Une minorité des compagnies d'assurance préfère la relation de proximité

- ⊕ Impact favorable à la qualité individuelle

Dans quelques cas, les assurances peuvent préférer la proximité. Il s'agit de contrats d'assurance où celle-ci est valorisée auprès de la clientèle prête à la rémunérer. Dans ces cas, plutôt minoritaires, la prise en charge personnalisée est recherchée par le mandant. Pour répondre à cet objectif de proximité, les petits cabinets, étant (plus) capables d'élever leur qualité d'accompagnement des assurés, sont préférés.

■ Priorité aux coûts sur le technique

- ⊖ Impact défavorable à l'activité et à l'emploi

La prise en charge d'un sinistre est une prise en charge financière avant d'être une prise en charge technique, l'efficacité prime sur la qualité technique de résolution du sinistre.

Dans ce cadre, l'expert apparaît davantage comme un coût que comme une solution technique.

■ Gel des honoraires

- ⊖ Impact défavorable à l'emploi

La crise, la tension sur les prix, l'exacerbation de la concurrence sur les contrats d'assurance automobile... entraînent un gel des honoraires des experts en automobile. L'absence de réévaluation des tarifs est défavorable à l'activité et à l'emploi.

■ Besoin d'intermédiation

- ⊕ Impact favorable à l'activité et à l'emploi, mais limité

L'expert indépendant a la capacité d'argumenter, de communiquer avec le client et le réparateur. Or, les décisions doivent être légitimées et justifiées afin d'être parfaitement acceptées par l'assuré et/ou le réparateur et d'éviter les contestations auprès des compagnies d'assurance. L'avis d'un expert indépendant est, par définition, plus légitime que celui d'un salarié d'assureur.

■ EAD

- ⊖ Impact défavorable à l'activité et à l'emploi

L'EAD nécessite moins d'heures d'expert qu'une expertise traditionnelle sur le terrain. Sa rapide diffusion, voire sa généralisation, est défavorable à l'activité et à l'emploi. Cette baisse induite est d'autant plus amplifiée que l'EAD est traitée par des prestataires de services qui emploient des techniciens et non des experts.

■ Devis automatisé réparateur agréé

- ⊖ Impact défavorable à l'activité et à l'emploi

Le devis automatisé édité directement par le réparateur agréé peut supprimer toute intervention de l'expert.

Sa rapide généralisation pourrait provoquer un effondrement massif de l'activité et de l'emploi dans le cabinet d'expertise. Néanmoins, les retours des expérimentations en cours ne sont pas positifs au point d'envisager une généralisation rapide.

Par ailleurs, les experts pourraient investir ce marché, en proposant leurs propres solutions logicielles, ou en rendant, avec l'appui du législateur, leur signature obligatoire sur les devis.

■ De nouvelles technologies et de nouveaux matériaux dans l'équipement et la conception des automobiles

- ⊕ Impact sur la formation des experts

L'usage pour la construction de voiture de technologie et de matériaux sans cesse renouvelés exige des experts une mise à jour de leurs connaissances techniques.

Le besoin de formation continue est de plus en plus important.

Évolutions en cours externes aux décisions du secteur

■ Baisse de la sinistralité

- ⊖ Impact défavorable à l'activité et à l'emploi

La baisse de la sinistralité est une tendance de toutes les routes européennes.

Cette baisse entraîne une inflexion de l'activité des experts défavorable à l'emploi, mais certains acteurs évoquent un plancher en dessous duquel il sera difficile de descendre.

■ Responsabilité civile / Protection juridique

- + Impact favorable à l'activité et à l'emploi mais limité

La RC (Responsabilité civile) et la PJ (Protection juridique) se développent. Elles exigent l'intervention d'experts et l'établissement de rapports circonstanciés.

Ce développement favorable à l'activité et à l'emploi dans les cabinets reste modéré.

■ Crise économique

- ⊖ Impact défavorable à l'activité et à l'emploi

Elle entraîne la baisse de l'usage de la voiture, l'arrêt du développement du parc automobile et amplifie la baisse des sinistres. De plus, elle incite à la baisse des coûts d'assurance comme la substitution d'une assurance tous risques par une assurance au tiers.

La crise économique est d'autant plus défavorable qu'elle perdurera.

Externalités potentielles

■ Évaluations spécifiques

- + Impact favorable à l'activité et à l'emploi

Les évaluations spécifiques, au sens d'estimations des dommages, dans des cas complexes continuent de nécessiter l'intervention d'experts.

Ce serait plutôt favorable à l'emploi et à l'activité, mais cela va souvent de pair avec la perte des estimations simples.

■ Évolution des seuils

- ⊖ Impact défavorable à l'activité et à l'emploi

Le seuil, montant des réparations à partir duquel l'expert est mobilisé, a tendance à être réévalué ce qui entraînerait une baisse du nombre de missions et du chiffre d'affaires.

■ Audit des réparateurs / Contrôle qualité

- + Impact favorable à l'activité et à l'emploi mais modéré

En parallèle à la diffusion des outils logiciels pour générer des devis automatisés chez les réparateurs, de nouvelles missions sont affectées aux experts. Elles consistent à auditer les réparateurs pour vérifier la qualité des travaux et la correspondance entre les données saisies et l'état du véhicule endommagé.

Le temps passé pour ces audits est largement inférieur à celui de l'expertise des véhicules endommagés, directement prise en charge par les réparateurs.

Ces missions sont favorables, mais de façon modérée, à l'activité et à l'emploi des cabinets d'expertise.

■ Suivi de la qualité de la réparation

- + Impact favorable à l'activité et à l'emploi

Le suivi de la qualité des réparations est un enjeu important. Au-delà de cette qualité, il y a également la traçabilité des véhicules réparés. L'implication des experts dans cette traçabilité permettrait d'éviter certaines formes de trafic automobile où des véhicules jugés irréparables reviennent sur le marché de l'occasion après plusieurs changements de pays.

Seule la validation de la réparation des véhicules gravement endommagés, pour laquelle la France est un des rares pays à disposer d'une réglementation obligatoire, a effectivement été mise en œuvre. Dans le cadre d'une meilleure sécurité routière, elle génère activité et emploi d'expertise.

■ Sécurité routière

- + Impact favorable à l'activité et à l'emploi

La sécurité routière est une priorité forte de l'ensemble des pays européens. Cet objectif est susceptible de mobiliser les experts en automobile sur le suivi des réparations ou la certification des véhicules d'occasion. À ce stade, leur rôle n'a pas été vraiment défini.

■ Recours des assurés et réparateurs

- + Impact favorable à l'activité et à l'emploi

Les assurés et les réparateurs peuvent contester les décisions. Aujourd'hui la tendance au recours serait plutôt à la hausse. Le recours génère le plus souvent une nouvelle expertise soit avec un tiers, soit en contradictoire.

Cette évolution devrait être favorable à l'emploi et à l'activité des experts.

Initiatives potentielles en termes de prestations

■ Élargissement des prestations

- + Impact favorable au regroupement, à la formation et à l'échange de savoir-faire

L'étude a montré que les experts de chacun des pays n'intervenaient pas sur toutes les prestations liées à la prise en charge des sinistres. Les experts, pays par pays, pourraient développer leur offre sur l'ensemble des prestations en relation avec les assurances.

■ Accompagnement des particuliers et des entreprises

- + Impact favorable à l'activité et à l'emploi sous réserve d'offre solvable

L'accompagnement des particuliers et des entreprises comprend l'aide et le conseil à l'achat de véhicules neufs, au choix de l'assurance, à l'entretien du véhicule, à la réparation du véhicule, à la vente de véhicules d'occasion...

Si la question de la solvabilité de la demande se pose, l'étude n'a pas fait remonter d'échec définitif en lien avec celle-ci. En revanche, tout le monde s'accorde sur le fait que ces prestations ne peuvent pas être développées à l'initiative d'un seul expert, car une communication et une promotion, à destination de la population ciblée sur l'ensemble du territoire, doivent l'accompagner. Cela exige que l'offre et la diffusion de la prestation s'exercent sur tout le territoire, à travers un réseau national d'experts.

La certification des véhicules d'occasion est la principale prestation sur laquelle plusieurs pays se positionnent.

■ Certification des véhicules d'occasion

- + Impact favorable à la formation des personnels

La France est, d'après les informations recueillies, le premier pays à tenter actuellement une industrialisation de cette prestation. Les premiers résultats mettent en valeur la difficulté à promouvoir, vendre et mettre en œuvre cette prestation. Il est ici question de nouvelles compétences ; certaines peuvent exiger soit l'emploi de prestataires, soit l'embauche de nouveaux profils, tandis que d'autres exigent la formation des experts de cabinet.

Sans être exhaustif sur la question, quelques éléments

peuvent être donnés. Il s'agit de créer un protocole d'examen et de certification des véhicules d'occasion. Également les experts doivent être formés à la mise en œuvre de ce protocole. À cela s'ajoute la compétence de la gestion des relations directes avec le client particulier. En amont, un savoir-faire commercial est nécessaire à la conclusion de la vente de la prestation avec le particulier.

■ Contrôle technique des voitures d'occasion

- + Impact favorable à l'activité et à l'emploi mais d'autres acteurs sont présents

À l'inverse des prestations citées ci-dessus, le contrôle technique est désormais largement mis en œuvre. Sauf pour ceux intervenant déjà sur ce champ, les experts seraient de nouveaux entrants sur le marché. À moins d'apporter une nouvelle approche, une innovation, la présence des experts sur un tel marché ne se justifie que partiellement.

■ Retour *leasing*

- + Impact favorable à l'activité et à l'emploi sous réserve de fin de crise

Le *leasing* demande une inspection des véhicules, des flottes de véhicules. Cette prestation est mise en œuvre par des techniciens tout comme par des experts en automobile. C'est une prestation favorable à l'activité et à l'emploi des cabinets d'experts, mais pour laquelle il existe une concurrence de techniciens compétents. Actuellement, la crise entraîne plutôt une baisse de l'activité de *leasing*. En revanche, certaines analyses prospectives concluent à un fort développement du *leasing* en lieu et place de l'achat de véhicules pour les décennies à venir.

■ Accompagnement des réparateurs

- + Impact potentiellement favorable

Il apparaît un besoin d'accompagnement des réparateurs. Cet accompagnement vise à les aider à mieux répondre aux demandes des assurances et à favoriser la baisse du coût des réparations. Dans ce cadre, l'expert en automobile dispose d'une compétence qui pourrait être utile pour un accompagnement.

Si l'étude a pu identifier ce besoin, elle n'a pas pu repérer d'exemples de mise en œuvre réussie. Ce domaine reste donc à explorer.

■ Développement par les assurances de la proximité et de polices premium

- + Impact favorable à l'activité et à l'emploi mais minime

Il existe deux grands positionnements sur les marchés. Le premier est le positionnement prix : proposer une offre de base au tarif le moins cher. Le second est la différenciation : proposer autre chose que ses concurrents.

Les assurances souhaitent pouvoir proposer des prestations, des polices d'assurance différenciées de leurs concurrents. Dans cet objectif, les experts pourraient jouer un rôle en étant partie prenante de la prestation, en proposant pour celle-ci des interventions spécifiques, particulières et personnalisées.

Ainsi, une certaine population âgée avec du pouvoir d'achat est, semble-t-il, prête à payer une prestation pour être totalement prise en charge en cas de sinistre et s'éviter tout stress inutile.

L'un ou l'autre des positionnements, prix ou différenciation, requiert le développement des compétences adéquates, individuelles et collectives.

■ Big data

- + Impact favorable à l'activité et à l'emploi mais modéré

Les *big data*, littéralement les « grosses données », est une expression anglophone utilisée pour désigner des ensembles de données considérablement volumineux, qui nécessitent des outils spécifiques de gestion de bases de données ou de l'information.

Derrière ces volumineuses bases de données, se trouve la production d'informations stratégiques pour la profession. Actuellement, seules les assurances en disposent. Quelques rares initiatives, du côté des experts de constitution mutualisée de grandes bases de données, sont en cours ; leur mobilisation avec la compétence d'un expert est susceptible de produire de l'information unique à valeur ajoutée.

Sans pouvoir anticiper l'impact quantitatif d'une telle évolution, son appropriation par les experts leur permettra de conforter leur place et rôle.

■ Tarifs différenciés selon les prestations

- + Impact favorable à l'activité et à l'emploi mais modéré

L'expertise automobile a longtemps été un marché unique. Désormais, les assureurs ont pris l'initiative de segmenter

la prestation. Ils ont les devis automatisés des réparateurs pour un certain type de dommages ; les EAD pour un autre type de dommages ; les dommages collision à partir d'un certain seuil ; les PJ (Protection juridique) et RC (Responsabilité civile) ; etc. Il s'agit là d'un nouveau cadre d'exercice professionnel.

Cette adaptation consiste essentiellement à passer du tarif unique à une liste de tarifs et de prestations. Davantage qu'un impact positif sur l'activité ou l'emploi, cette approche permet surtout une optimisation.

Évolution de l'emploi

■ Optimisation / mutualisation des organisations

- Baisse des emplois mais préservation de l'activité

La préservation de l'activité des cabinets passe par l'augmentation de leur productivité en comparaison des méthodes alternatives sans expert.

L'optimisation et la mutualisation des organisations sont une piste importante de l'amélioration de la productivité et de l'efficacité du travail des cabinets. Une telle évolution va de pair avec la baisse corrélative des emplois.

■ Mutualisation des secrétaires mais aussi des experts

- Impact défavorable à l'emploi à court terme,
- + favorable à long terme

L'optimisation de la production, en particulier des tournées, et la pression sur les coûts rendent pertinente la mutualisation. Elle peut concerner, d'un côté, les emplois administratifs, et de l'autre, les experts.

La mise en œuvre reste compliquée et demande une validation avec toutes les parties prenantes, les cabinets confrères, les personnels, les assureurs et les réparateurs.

En France, en particulier et jusqu'à présent, les assureurs y étaient plutôt défavorables.

■ Développement des spécialités des cabinets

- + Favorable à une spécialisation des experts

D'autant qu'il y a une complexification, un expert ne peut pas être spécialiste de tout. Or, les assurances ont besoin de spécialistes. Les cabinets ont donc intérêt à développer la spécialisation de leurs experts en rapport avec les besoins des clients (notamment les assurances) et en rapport avec leurs confrères et néanmoins concurrents pour identifier des cibles potentielles. Cette spécialisation

peut-être informelle mais sa reconnaissance gagnerait à la validation par des certificats de qualification.

■ Secrétaires

- Emplois à la baisse

Les outils informatiques permettent l'autonomisation des experts.

Si l'étude a permis d'identifier des cas de délégation maximum du travail vers les postes administratifs, le cas général est plutôt du côté de la diminution des postes administratifs par rapport à ceux d'experts.

Dans la première organisation de travail citée ci-avant, l'objectif est de ne laisser aux experts que ce qui relève de leur seule plus-value et de faire prendre en charge par l'équipe administrative tout le reste ; l'efficacité d'une telle organisation n'est plus à démontrer. La seconde organisation du travail, tout aussi performante et dont la diffusion est bien plus importante, s'appuie sur les outils informatiques qui permettent à l'expert de prendre en charge le travail administratif.

Certains cabinets en Europe ont poussé l'organisation jusqu'à la mise en place du télétravail systématisé avec la suppression totale du personnel administratif hors métiers support (comptabilité...).

■ Développement de l'informatisation

- + Préserve et autonomise l'expert, supprime le secrétaire

Ainsi qu'indiqué plus haut, les outils informatiques permettent à l'expert de travailler de façon autonome.

■ Experts salariés des assurances

- Plutôt défavorable à l'activité et à l'emploi mais modes cycliques de management

Le développement d'experts salariés des assurances est défavorable à l'emploi dans les cabinets libéraux. Mais ce développement est cyclique. L'étude a permis d'observer des périodes de flux et de reflux. Indépendamment du choix de quelques assurances en faveur de cette organisation, les cabinets libéraux offrent une réactivité plus grande et un coût de gestion réduit à long terme.

■ Experts

- + Professionnalisation et spécialisation

Les estimations les plus simples de dommages sortent du champ de l'expert, à l'inverse ce dernier est privi-

légié par les assurances sur des dossiers complexes, il en résulte une professionnalisation confortée. De plus, la demande actuelle renforce la nécessité pour les experts de se spécialiser. Par ailleurs, si les cabinets d'expertise décident d'élargir leur offre sur d'autres prestations relatives au sinistre ou sur des prestations directes d'accompagnement aux entreprises et aux particuliers, ils devront disposer d'un personnel dûment formé. Enfin, la différenciation et la spécialisation des compétences des experts, en rapport avec la segmentation de l'activité, devraient favoriser l'émergence d'une distinction des niveaux d'expertises du type junior, senior, référent.

■ Métiers et emplois dits support

- + Emploi à la hausse

Le développement des grands cabinets, ou de grands réseaux, renforce les métiers et emplois dits supports : informatique, comptabilité, finance, contrôle de gestion, gestion des ressources humaines... mais aussi, à la frontière des métiers du secrétariat, les emplois supports techniques comme par exemple rédacteur juridique de rapports PJ/RC ou encore de bases de données pour la VRADE (Valeur de remplacement à dire d'expert).

■ Manager

- + Impact sur les compétences de management, ingénierie de production, commercial, qualité

La tendance est à la hausse de la taille des cabinets d'expertise. De plus le modèle économique se complexifie.

Pour répondre à ces deux exigences, le nouveau patron de cabinet doit développer des compétences de responsable d'entreprise : management, ingénierie de production, commercial, qualité. Il est donc important qu'il suive des formations dans ces domaines d'autant que la formation initiale n'intègre pas ces thèmes.

Évolutions européennes

■ Directive services

- + Impact faible sur l'emploi selon la variabilité de la crise

Ainsi que présenté dans le chapitre précédent, pour autant que la crise ne s'amplifie pas dans quelques pays, l'impact devrait être faible sur l'emploi. Plus précisément, l'impact devrait être globalement nul sur l'emploi, mais en défa-

veur des pays d'immigration et en faveur des populations émigrantes.

La directive services jouera un rôle différent lorsque les économies rencontreront des pénuries de main-d'œuvre.

■ Directive qualifications

+ Impact faible sur l'emploi : positif si élévation du niveau, négatif si baisse du niveau

Ainsi que présenté dans le chapitre précédent, l'enjeu principal porte sur le cadre commun de formation. Une définition à la baisse du socle commun de compétences aurait un effet négatif sur l'emploi, notamment sur celui des pays ayant aujourd'hui les plus grandes exigences en termes de formation, comme la France ou l'Espagne.

■ Développement de grands groupes de la réparation automobile

- Impact défavorable à l'activité et à l'emploi

Le développement de grands groupes européens de la réparation automobile pourrait avoir comme conséquence de favoriser la relation directe entre assureurs et réparateurs. Dans cette perspective, l'expert serait exclu du règlement des sinistres.

■ Regroupement des assureurs

- Impact défavorable à l'emploi

Le regroupement des assureurs favorise la mise en place d'équipes internes d'experts salariés des compagnies d'assurance. De plus, les grandes compagnies d'assurance sont poussées par leur taille à nouer des partenariats avec des entreprises d'expertise si ce n'est de leur taille en tous les cas parmi les plus grandes.

■ Développement de compagnies européennes d'expertise automobile

- Impact défavorable aux pays n'ayant que de petits indépendants

Le développement de grandes entreprises européennes d'expertise automobile ne devrait pas avoir d'impact négatif sur l'activité et l'emploi de la branche. Mais, si localement elles travaillent avec du personnel local, le développement actuel est favorable aux pays qui disposent déjà de grandes entreprises. À l'inverse, les autres pays n'ont pas d'entreprise pour aller conquérir les marchés extérieurs.

■ Concurrence accrue entre les assurances

+ Opportunités pour l'activité

L'amplification de la concurrence entre les assurances pourrait favoriser une plus grande différenciation des polices d'assurance et des prestations des assureurs.

Une telle situation est susceptible d'offrir des opportunités aux cabinets d'expertise pour qu'ils se positionnent sur des niches.

■ Absence de développement d'un modèle européen des assurances pour la gestion des sinistres

+ Impact favorable à la réactivité et à l'emploi local

L'étude montre, en l'état actuel des évolutions, l'absence d'un modèle unique européen pour l'évaluation des dommages. Cette dynamique loin d'enfermer les cabinets dans un seul système valorise la réactivité, l'initiative et l'emploi local.

Tableau de synthèse

► Evolutions impactant négativement les emplois

CHAMP	ÉVOLUTIONS POSSIBLES	NATURE DE L'IMPACT
Technologie	Augmentation du nombre d'EAD	Risque de sous-traitance (hors cabinets d'expertise en automobile) à des techniciens et réduction du temps nécessaire aux expertises
	Développement de la gestion des sinistres par devis automatisés des réparateurs agréés	Baisse du nombre de missions
Contexte externe à la profession	Baisse de la sinistralité	Inflexion de l'activité des experts
	Crise économique	Amplification de la baisse d'activité par réductions du niveau de couverture d'assurance et de la sinistralité
Politique des compagnies d'assurance	Augmentation du niveau de seuil d'intervention d'un expert	Baisse du nombre de missions
	Priorité aux coûts sur le technique	
	Gel des honoraires	Contournement de l'expert perçu comme un coût et non une solution
	Accélération de la rapidité de résolution des sinistres	Nécessité d'augmenter le nombre de dossiers par expert
	Pression accrue sur le coût des petits dommages	Contournement de l'expert perçu dans le but de gagner du temps
Échelle européenne	Internalisation de l'expertise par l'emploi d'experts salariés des assurances	Développement des process sans expert perçu comme un coût
	Développement de grands groupes de la réparation automobile	Amplification de la gestion directe des sinistres réparateur-assurance sans intervention d'expert
	Regroupement des assureurs	Développement des experts salariés des compagnies et aggravation de la situation oligopolistique du marché aux dépens des cabinets
	Développement de compagnies européennes d'expertise automobile	Pour les petits cabinets, risque d'exclusion progressive du marché
	Application de la directive qualifications	Potentialité de baisse des exigences de qualification des experts et développement corollaire du nombre des professionnels (sous-qualifiés)
	Application de la Directive services	Possibilité d'une migration des experts de pays en crise vers d'autres pays européens et extension du développement internationale des entreprises en expertise automobile

► Évolutions impactant qualitativement l'activité et l'emploi

CHAMP	ÉVOLUTIONS POSSIBLES	NATURE DE L'IMPACT
Technologie	Nouvelles technologies / nouveaux matériaux dans l'équipement et la conception des automobiles	Besoins de formation pour les experts
Prestations	Création et développement d'une prestation de certification des véhicules d'occasion	Acquisition des compétences nécessaires par les personnels (commercialisation, gestion de la relation clientèle, expertise)
Organisation et compétences	Optimisation / mutualisation des organisations	Mutualisation et optimisation des emplois mais préservation de l'activité
	Mutualisation des secrétaires mais aussi des experts	Baisse de l'emploi à court terme, mais augmentation à long terme
	Développement des spécialités des cabinets	Nécessité de spécialisation des experts
	Développement de l'informatisation	Renforcement de l'autonomie de l'expert aux dépens de la fonction de secrétaire
Métiers	Secrétaires	Baisse des emplois de secrétariat
	Experts	Professionnalisation renforcée
		Spécialisation
		Formation aux nouvelles prestations d'assurance
		Formation aux nouvelles prestations d'accompagnement
	Création de catégories d'experts selon leur niveau de compétence (junior, senior, expérimenté)	
Métiers et emplois dit support	Emplois à la hausse (en nombre et qualité) dans les grands cabinets et réseaux	
Managers	Besoin d'approfondissement des compétences de management, ingénierie de production, commercial, qualité	

► Évolutions impactant positivement l'activité et l'emploi

CHAMP	ÉVOLUTIONS POSSIBLES	NATURE DE L'IMPACT
Contexte externe à la profession	Développement du niveau d'assurance des automobilistes et réparateurs en responsabilité civile / Protection juridique	Augmentation de missions d'expertise à valeur ajoutée
Politique des compagnies d'assurance et des acteurs non experts en automobile	Maintien voire développement des évaluations spécifiques et relatives aux dommages importants	Consolidation d'un besoin spécifique d'expert
	Mise en place d'audit des réparateurs et de contrôle qualité	Apport de nouvelles missions
	Suivi de la qualité de la réparation	Implication de l'expert sur la vérification des réparations réalisées
	Intervention des experts sur la sécurité routière	Besoin en experts pour ces missions
Prestations des cabinets	Augmentation des recours des assurés et réparateurs	Développement des missions de contre expertise
	Valorisation de qualité de résolution des dossiers de sinistres	Besoin de l'intermédiation de l'expert
	Lutte contre la fraude	Mobilisation renforcée de l'expert
	Élargissement des prestations d'expertises existantes liées aux dommages	Nouvelles tâches administratives et/ou techniques confiées aux cabinets
	Accompagnement des particuliers et des entreprises	Développement des missions sur un nouveau marché à (fort) potentiel
	Intégration du marché du contrôle technique des voitures d'occasion par création d'une prestation différente	Installation sur un segment de marché
	Développement de l'inspection des voitures en retour leasing et des flottes d'entreprises	Développement de ce marché et de l'emploi
	Accompagnement des réparateurs	Développement des interventions d'expertise pour la maîtrise des dépenses liées aux réparations
	Développement par les assurances de la proximité et de polices premium	Positionnement privilégié des experts pour contribuer à la personnalisation de la prestation
	Développement du « Big data » par la profession	Commercialisation des connaissances et données exclusives de la profession aux assureurs, aux constructeurs...
Échelle européenne	Mise en place de tarifs différenciés selon les prestations	Optimisation de la gestion des cabinets
	Absence de développement d'un modèle européen des assurances pour la gestion des sinistres	Préservation des petits cabinets locaux en raison de leur capacité de réactivité et en l'absence de standardisation européenne
	Concurrence accrue entre assureurs avec diversification des prestations	Ouverture de niches d'activités pour les cabinets

Expertise(s) automobile(s) en Europe

La diversité européenne

Un questionnaire, rédigé en français, en anglais et traduit en allemand, a été diffusé à l'ensemble des représentants des pays européens membres de la FIEA.

Son administration et son exploitation ont posé deux difficultés de natures différentes. L'analyse de ces difficultés contribue à mieux intégrer la diversité européenne.

La première tient à l'emploi de la langue anglaise qui n'est pas une langue de travail pour les professionnels libéraux en général et pour les experts en automobile en particulier. En effet, les experts en automobile ont une clientèle nationale en termes de réparateurs automobiles, d'assureurs et d'automobilistes.

La seconde tient à la codification des systèmes nationaux sur la base du système français. Cette codification débouche, ponctuellement, sur des non-sens, variables d'un pays à l'autre. Même s'ils compliquent l'exploitation des questionnaires, l'analyse de ces non-sens est riche d'enseignements pour la compréhension des différentes logiques qui traversent les pays européens. Quatre exemples illustrent cette variété.

« Dans la plupart des pays, experts indépendants et experts salariés des assurances coexistent »

L'expert en automobile français est indépendant. Une première recherche sur les pays européens permet d'identifier la possibilité que l'expert soit salarié des compagnies d'assurance. L'approfondissement permet de découvrir que ces modalités ne sont pas opposées, ne se conçoivent pas comme des alternatives mais que dans la plupart des pays, il y a en fait coexistence d'experts indépendants et d'experts salariés des assurances.

L'EAD tend à se développer. Or dans certains pays, cette modalité est proche de 0% selon les réponses apportées au questionnaire. L'approfondissement de cette question permet d'identifier deux situations hétérogènes. La première est celle d'un pays où effectivement il n'y a pas d'EAD, non en raison d'un quelconque retard de diffusion de la technologie mais d'enjeux réglementaires, qui rendent cette façon d'expertiser non pertinente. La seconde est celle d'un pays où il y a de l'EAD mais où les experts en automobile n'en font pas ; l'EAD est prise en charge par une structure dédiée.

Pour certains pays, l'expert n'est pas *stricto sensu* un expert en automobile mais un expert assurantiel. En ce sens, il est expert IARD tout autant qu'automobile (même si dans la pratique les experts se spécialisent tandis que leur cabinet se positionne soit en généraliste – « tout corps d'état » dirait-on dans le bâtiment –, soit se concentre sur tel ou tel champ couvert par les assurances).

Enfin, si la plupart des experts interviennent sur des véhicules gravement endommagés, seuls quelques-uns le font dans le cadre d'une procédure propre aux véhicules gravement endommagés. De plus, il peut exister des critères techniques alternatifs d'un pays à l'autre, pour définir une norme ou une autre.

En conclusion, la lecture des résultats de l'enquête par questionnaire doit être prudente tandis que l'individualisation est délicate au regard des non-sens ponctuels d'un pays à l'autre. Enfin, il ressort que les sujets de « l'expertise en automobile » et de « l'activité d'expertise en automobile des cabinets libéraux/indépendants » couvrent deux champs partiellement distincts et dont la définition connaît des variabilités d'un pays à l'autre.

Illustration des diversités

Les « généralités » exposées au chapitre précédent ont permis de proposer une lecture globale des caractéristiques communes, distinctives ou opposées de l'expertise automobile en Europe.

Le zoom, ici proposé sur certaines spécificités, vise à illustrer des particularités et donc l'existence d'une diversité marquée – au-delà des seules moyennes – de l'expertise automobile d'un pays à l'autre.

L'automobiliste

- ▶ L'automobiliste non responsable de l'accident (peut) mandate(r) lui-même son expert (Allemagne).
- ▶ L'automobiliste qui est dans son droit mandate son avocat pour défendre ses intérêts (Allemagne).
- ▶ L'automobiliste peut choisir entre réparation ou versement du montant des travaux. Ceci a un impact car il s'agit d'un montant « standard » hors tarif négocié avec un réseau de carrossiers agréés, (Allemagne).

L'assurance

- ▶ Dans un pays, aucun expert n'est salarié des assurances (France).
- ▶ Dans un pays, 80% des experts sont des salariés des assurances (Suisse).
- ▶ Une assurance a supprimé l'expertise : elle paye à son réseau de carrossiers un seul et même prix standard, quel que soit le dommage, petit, moyen ou grand (Pays-Bas).
- ▶ Un assureur communique sur la liberté laissée à ses assurés de choisir leur réparateur quand tous (ou presque) les concurrents s'organisent sur la base de réseaux de réparateurs agréés avec prestations et tarifs négociés (France).

Expert et expertise

- ▶ Mode de tarification : dans un même pays, il existe plusieurs modes de fixation ; en particulier, une alter-

native entre des honoraires semi-proportionnels au montant des réparations et des honoraires au temps passé (Allemagne). L'indemnisation et l'estimation de dommages comprennent un montant pour la perte de valeur (dépréciation) liée à un accident et rendent non pertinent l'usage de l'EAD pour une telle évaluation (Allemagne).

- ▶ Les experts non associés du cabinet sont sous statut libéral (et ne sont donc pas sous le statut salarié, régime dit de la collaboration libérale⁶, statut non accessible aux experts en France) : leur rémunération varie en fonction de l'activité et ils ne relèvent pas du droit applicable au travail salarié (Espagne).
- ▶ L'expert fait aussi bien du contrôle technique que de l'évaluation des dommages dans le garage où il passe (Allemagne).
- ▶ Les experts sont des experts d'assurance et pas seulement des experts en automobile : automobile, IARD⁷, bateau, avarie de transport..., mais, malgré tout, individuellement, ils choisissent une spécialisation (sans exclusive) ; leurs cabinets peuvent se positionner sur l'ensemble des expertises d'assurance ou également se spécialiser (Espagne).
- ▶ La TVA a un impact sur les prix entre salariés d'assurance et indépendants (Pays-Bas).
- ▶ Des polices d'assurance précisent le niveau de qualification de l'expert mandaté en cas de sinistre (Pays-Bas).
- ▶ Un assureur a convenu que l'expert mandaté reçoive de façon personnalisée tout assuré accidenté (Espagne).

6 - La collaboration libérale est en usage dans les branches comme celles des cliniques vétérinaires, des cabinets d'avocats...

7 - IARD : Incendie, accident et risques divers.

- Pour certaines assurances, les grands réseaux d'experts favorisent une gestion optimisée contrairement à une myriade de petits cabinets locaux. Pour d'autres assurances (moins nombreuses) la proximité et l'individualisation sont valorisées ; elles s'appuient alors davantage sur de petits cabinets locaux d'expertise (Pays-Bas).

- Pour un règlement amiable, l'assurance n'a pas besoin d'expert indépendant et diplômé (Allemagne).
- Quelques experts proposent une prestation directe aux automobilistes (France).
- Un devis de réparateur édité dans le cadre d'une procédure d'assurance nécessite, selon la loi, la contre-signature d'un expert pour être utilisé dans la résolution d'un sinistre (Belgique).

L'expertise automobile dans cinq pays

En complément de cette présentation, la FIEA met en ligne sur son site (www.fiea.org) des fiches descriptives des pays et de l'expertise dans ces pays.

Absence de modèle type

L'étude montre que les pays européens apparaissent à la fois proches et différents. Cette proximité tient au fait qu'il s'agit partout d'estimation des dommages, dans le cadre de la zone « carte verte », sur des véhicules présents partout dans le monde. Mais, si la dimension technique est la même, la dimension administrative reste bien dissemblable en raison des réglementations particulières, des attentes différentes des automobilistes, des contextes nationaux.

En conséquence de quoi, il est apparu opportun de choisir cinq pays qui, à défaut d'incarner des modèles types, représentent quatre/cinq organisations bien distinctes : l'Allemagne, l'Espagne, la France, l'Italie et les Pays-Bas.

Les caractéristiques de ces pays sont :

- la France conjugue unité et dualité des acteurs de l'expertise ;
- les Pays-Bas, pays libéral, bien structuré avec un marché mature ;
- l'Allemagne, modèle atypique et pays important aux prestigieux manufacturiers automobiles ;
- l'Espagne, pays fédérant experts en automobile et experts IARD ;
- l'Italie, pays qui rend incontournable l'expert en automobile pour la certification et l'estimation des dommages.

La France

La branche des cabinets d'experts en automobile en France a fait l'objet de deux études⁸ :

- portrait statistique 2012 ;
- de l'état des lieux à la prospective 2012.

« L'exercice de la profession d'expert en automobile exige l'inscription sur une liste nationale. Cette inscription nécessite d'être détenteur du diplôme »

Les experts en automobile se fédèrent dans deux groupes principaux : l'ANEA et le BCA Expertise.

■ Organisation

• ANEA

Les indépendants libéraux se regroupent dans l'ANEA, l'Alliance nationale des experts en automobile.

L'ANEA est issue du rapprochement des deux structures syndicales : la CSNEAF et la CSNEAMI. Elle a été officiellement créée le 9 décembre 2006.

Cet organisme professionnel représente l'ensemble de la profession des experts en automobile du secteur libéral : des techniciens hautement qualifiés mettent à la disposition de tout intéressé, leur compétence et leur savoir, pour analyser les problèmes liés à l'automobile, à la circulation et à la sécurité routière.

Ils sont regroupés, pour l'essentiel, dans quelque 700 cabinets répartis sur l'ensemble du territoire français qui emploient 4 000 salariés et captent les ¾ du marché de l'expertise automobile.

8 - <http://www.bca.fr>

L'ANEA entend surtout apporter son soutien à ses adhérents en recomposant une palette de services associés de nature à les aider et les assister dans l'exercice de leur profession. Parmi ceux-ci, IFOR2A : sa structure de formation qui grâce à son offre de formation initiale et continue permet aux experts de suivre et d'anticiper les évolutions technologiques de l'automobile⁹.

• BCA Expertise

Cette société d'experts en automobile a été créée par quelques sociétés d'assurance qui en contrôlent aujourd'hui le capital. Fondé en 1955, BCA Expertise SAS est depuis son origine le leader de la profession.

L'entreprise emploie aujourd'hui 1 222 collaborateurs, dont 637 experts (445 inscrits sur la liste nationale), répartis dans 80 agences implantées en métropole et outre-mer. Elle réalise des expertises sur tous les véhicules roulants, sur toutes les natures de dommages¹⁰.

« En France, l'assuré est indemnisé par son assureur. Pour garantir l'impartialité de la décision, les dommages sont expertisés par des indépendants »

• La convention IRSA

Les compagnies d'assurance ont mis au point entre elles une convention appelée convention IRSA (Indemnisation règlement des sinistres automobiles) qui régleme les rapports entre assureurs pour l'indemnisation de leurs assurés.

Le titre IRSA de cette convention précise, notamment, que l'assuré est indemnisé non pas par l'assureur de son adversaire mais par son propre assureur, et indique la manière dont doit se dérouler cette procédure dite IDA (Indemnisation directe de l'assuré).

Il résulte de cette convention que les compagnies d'assurance font appel à un expert indépendant pour l'évaluation des dommages en cas de sinistres. Aussi, en France, contrairement à la plupart des pays européens, il n'y a pas d'experts salariés des compagnies d'assurance mais quasi exclusivement des experts indépendants, libéraux ou salariés des cabinets libéraux ou du BCA Expertise. Mais la règle de l'expert indépendant étant conventionnelle, il suffit d'un accord entre assurances pour faire sans expert.

9 - <http://anea.fr>

10 - <http://www.bca.fr>

■ Activité

Le client principal des cabinets d'expertise en automobile est l'assureur automobile qui le mandate. 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) 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.

■ Emploi

Il existe deux familles principales de métiers :

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

• L'expert en automobile

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.

• Secrétaires et assistantes

Cette activité correspond à une activité administrative. Elle s'apparente à toute 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 (Brevet de technicien supérieur). 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 ni à 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.

■ Formation

• Formation initiale d'expert en automobile

L'obtention du diplôme d'État d'expert en automobile est obligatoire. C'est un préalable à l'inscription sur la liste nationale.

Ce diplôme comprend trois unités A, B et C. Le titre d'expert en automobile s'obtient avec l'unité C. Pour y parvenir cinq ans après le bac sont généralement nécessaires. Cette formation comprend trois unités :

- ▶ 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.

En pratique, la formation aux unités A et B n'existant plus depuis 1995, pour valider ces unités il faut obtenir un diplôme de type BTS mécanique automobile comme AVA, EVM, MCI, etc.

Ce diplôme doit être complété par un an d'expérience professionnelle en carrosserie. Enfin, le candidat intègre un cabinet comme expert en formation ; cette formation se déroule en alternance ; à l'issue des deux ans, le candidat présente l'unité C.

• Formation continue

La convention collective prévoit quatre jours de formation obligatoire par an pour le personnel technique et un jour pour le personnel administratif.

• Formation du personnel administratif

Si aucune formation n'est obligatoire, la profession a développé le titre de secrétaire technique option expert en automobile. Celui-ci est basé sur un apprentissage d'un an (357 heures) en contrat de professionnalisation à raison de quatre jours dans un cabinet d'expertise et d'un jour en centre de formation. Le but est de maîtriser l'aspect administratif d'une structure (accueil, standard, informatique,

éléments comptables...) et les spécificités de l'environnement de l'expertise automobile (gestion des missions sinistres et spécifiques, planning des tournées, interface avec les gestionnaires d'assurance, les réparateurs, les assurés, les épavistes, connaissance des procédures, langage et acronymes...).

■ Évolution

• Organisation de la production et l'impact de l'informatisation

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 de mieux comprendre l'évolution des emplois. Les salariés âgés de 40 à 44 ans sont entrés dans la branche en 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 ceux d'experts en automobile :

- ▶ la première pyramide compte 980 experts pour 1635 administratifs soit un expert pour 1,7 administratif ;
- ▶ sur la seconde pyramide, 1741 experts pour 1076 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.

• La segmentation de l'activité

Si au siècle dernier l'activité se résumait essentiellement à une expertise terrain après sinistre avec saisie sur fiche puis saisie informatique par le secrétariat, aujourd'hui l'activité est marquée par trois changements majeurs.

L'informatisation est le premier changement. Désormais les dossiers des sinistres sont informatisés. Cette informatisation concerne aussi la saisie des données chez le réparateur ainsi que la prise de photographies. L'EAD a également largement pénétré les cabinets ; elle consiste, pour les petits dommages, en la réalisation de l'expertise depuis le cabinet sur la base des photographies prises par le carrossier. De plus, le devis automatisé réalisé directe-

ment par le réparateur à l'aide d'un logiciel agréé par les compagnies d'assurance se développe.

Les Pays-Bas

« 70 à 80% des experts des Pays-Bas sont membres d'une association professionnelle »

■ Organisation

• Association professionnelle

NIVRE (Nederlands Instituut Van Register Experts) regroupe neuf branches de l'expertise d'assurance (IARD, automobile...) y compris l'enquêteur. Chaque branche dispense une formation particulière. NIVRE adhère aux deux organisations internationales FIEA et FUEDI (The European Federation of Loss Adjusting Experts).

L'intérêt d'un tel regroupement est de centraliser tous les enjeux de la profession. Il y a deux collèges, celui des experts (salariés et libéraux) et celui des entreprises. Les experts salariés d'assurance peuvent y adhérer. Les entreprises impulsent les sujets, davantage que les experts membres individuels.

70 à 80% des experts des Pays-Bas sont membres de NIVRE : 1 850 pour toutes les branches.

• Reconnaissance

Le profil du professionnel du NIVRE est de haut niveau. Les adhérents y gagnent en reconnaissance. Des polices d'assurance précisent la nécessité de mobiliser un expert du niveau NIVRE et il n'existe pas, en fait, d'alternative.

Une association d'assurances promeut NIVRE pour favoriser une bonne qualité d'expertise.

■ Activité

• Champ d'intervention des entreprises

Les grandes entreprises interviennent sur plusieurs domaines de l'assurance tandis que certaines (généralement plus petites) interviennent sur des niches.

• Champ d'intervention des experts

Tous les experts ont le diplôme de l'association. Ils sont adhérents pour un seul domaine, mais peuvent exercer sur plusieurs domaines. Dans leur domaine, ils peuvent passer une spécialité (caravane, moto...) qui est indiquée sur le registre national de l'association.

L'activité d'un expert commun se répartit en :

- ▶ évaluation des dommages : 80% de l'activité environ ;
- ▶ fraude (consommateur ou réparateur) ;
- ▶ audit (contrôle de la qualité des réparations).

• Mandatement des experts

Le seul mandatement est celui de l'assurance. Mais les contrats prévoient que les consommateurs puissent demander une contre-expertise payée par l'assurance s'ils ont raison et, sinon, prise en charge directement.

En cas d'arbitrage, plusieurs experts sont désignés. Ils doivent avoir la qualité d'indépendant (c'est-à-dire ne pas être salariés d'assurance).

• Répartition des expertises entre modalités

Les expertises se répartissent en 1/3 terrain, 1/3 EAD, 1/3 devis réparateurs.

Le terrain serait encore à la baisse. Son volume dépend des critères de l'assureur, notamment financiers intégrés dans le logiciel (ex. : montant minimum à partir duquel est mobilisé un expert) pour déclencher une expertise terrain.

L'expert intervient également en contrôle du dispositif et en audit des réparations.

• Alternative à l'expertise

Un assureur a négocié, avec un groupement de carrossiers, un coût standard unique de facturation, quelle que soit la réalité de la réparation. Dans cette organisation, il n'y a plus d'expert.

Cette logique de travail sur le coût moyen ne peut fonctionner qu'avec de grands volumes. Aussi les petits carrossiers en sont exclus. Mais la concentration des carrossiers est en cours et sera favorable à l'achat groupé.

• Différenciation

Pour un positionnement coût, les assureurs préfèrent travailler avec des grands réseaux d'experts.

Pour un positionnement proximité, ils valorisent les petits indépendants. Ces compagnies d'assurance veulent pouvoir joindre leur expert, avoir un contact simple, rapide et direct et réciproquement. L'assureur, à titre individuel, est également joignable sans plateforme téléphonique. Dans ce contexte, l'expert est aussi mandaté pour représenter l'assurance avec une prise en charge individualisée des lésés. Il s'agit alors pour l'expert de développer un comportement spécifique pour chaque assurance tandis que les grands assureurs fonctionnent avec un processus normé. Les clés du succès sont : personnalisation de la prestation, relation privilégiée, proximité, disponibilité.

Les prix diffèrent selon les prestations. Mais bien que les experts aient uniquement en charge les sinistres compliqués, le prix n'a pas évolué, excepté pour certaines niches.

■ Emploi

• Répartition des emplois

De l'ordre d'un administratif pour cinq experts.

Le télétravail est largement répandu.

• Experts salariés des assurances

Les experts indépendants coûtent 20% de plus que les salariés d'assurance à cause de la TVA.

Périodiquement, les assurances créent leur propre service d'expertise, jusqu'à constater que l'externalisation permet de gagner en efficacité et en productivité.

Les experts salariés d'assurance ne sont pas toujours membres et du niveau de formation de NIVRE (notamment pour ceux des plus grandes compagnies d'assurance). De plus, les assurances ayant besoin de spécialistes, elles répartissent l'activité d'expertise entre l'interne et l'externe.

À l'heure actuelle, l'opinion publique est sensible à la notion d'intégrité, ce qui est plutôt favorable à l'expert indépendant.

• Grands cabinets

Les Pays-Bas ont notamment l'entreprise CED qui emploie 1 150 salariés et est implantée dans 14 pays européens.

■ Formation

• Diplôme et formation

Le diplôme d'expert est délivré par l'association NIVRE après cinq ans d'expérience.

La formation continue est obligatoire et contrôlée. Les dernières thématiques sont :

- ▶ technologie de voiture (électronique, matériau) ;
- ▶ communication avec assuré.

« Aux Pays-Bas, les experts se consacrent aux cas complexes, les cas simples étant traités sans leur intervention »

La communication est importante, l'expert doit savoir expliquer et garder de bonnes relations avec les assurés. Et cela d'autant plus qu'ils interviennent uniquement sur les cas à problèmes (les cas simples sont traités sans expert). Les méthodes des experts NIVRE sont plus transparentes et en conséquence facilitent une bonne communication. Mais il s'agit de garder son intégrité et son indépendance.

Le consommateur est de plus en plus informé (Internet) mais aussi sous-informé car il n'y a plus d'intermédiaire (courtier ou agent). Les assurances ont publié un guide de bonne conduite pour les experts qui sont devenus les intermédiaires.

■ Évolution

- La tendance du marché est orientée à la baisse. Les voitures étant de meilleure conception, le nombre d'accidents et leur gravité diminuent.
- La tendance de l'emploi dans les cinq ans à venir devrait être à la baisse du nombre d'experts.
- L'organisation des cabinets devrait évoluer sur deux axes :
 - ▶ mutualisation des experts dans un grand cabinet ;
 - ▶ rationalisation des déplacements des experts (en sachant qu'ils travaillent depuis leur domicile et qu'ils n'ont pas besoin de secrétaire).

La coexistence de grands cabinets avec des petits territorialisés et spécialisés est possible. Les petits peuvent sous-traiter de l'activité avec un gros cabinet et par ailleurs travailler de façon privilégiée avec un intermédiaire ou une assurance qui gère les sinistres en direct et qui est intéressé par l'implantation locale du petit cabinet (cela est vrai en dehors des grandes agglomérations).

Concernant les prestations d'accompagnement des particuliers, les experts pensent que ceux-ci n'ont pas d'argent et que le choix d'un véhicule est plus sentimental que rationnel. Aussi, leur développement n'est pas jugé probable.

L'Allemagne

■ Organisation

Le modèle allemand est à part des autres en raison de ses spécificités.

• Association et groupe professionnels

Seules BVSK (organisation professionnelle des experts libéraux allemands) et Dekra sont ici présentées.

• BVSK regroupe uniquement des experts indépendants en automobile. Les salariés des adhérents peuvent adhérer avec un statut particulier. La règle stricte d'indépendance s'applique : aucune autre activité n'est possible dans le secteur automobile. À côté des indépendants, il existe des grandes entreprises, Dekra et TUV.

• Dekra

Ses points forts sont :

- ▶ neutralité pour éviter que les particuliers contestent le parti pris de l'expert de l'assurance ;
- ▶ maillage du territoire et efficacité de l'organisation des tournées (c'est un positionnement qui s'apparente à de l'*outsourcing* de la part des assurances) ;
- ▶ spécialistes dans tous les domaines dont une assurance ne pourrait pas disposer ;
- ▶ rapidité de contact avec l'assuré et d'examen de sa voiture ;
- ▶ qualité de l'expertise ;
- ▶ proximité avec les réparateurs pour des estimations conformes à la réalité du coût de la réparation.

L'origine des missions pour Dekra est de façon décroissante :

- ▶ les mandatements des compagnies d'assurance ;
- ▶ les particuliers *via* les garages ;
- ▶ les avocats et les particuliers qui connaissent déjà Dekra.

« En Allemagne, la profession d'expert en automobile n'est pas réglementée, n'importe qui peut l'exercer »

• Spécificité du mandatement en Allemagne

Tout le monde (entreprises, particuliers, assurances) peut mandater les experts en automobile. Et en l'absence de définition légale et réglementaire, n'importe qui peut s'installer comme expert.

En conséquence, la concurrence est rude et il est important pour les indépendants d'être réunis dans le BVSK afin de gagner le maximum de missions.

En particulier, la loi stipule qu'un assuré non responsable doit être indemnisé. Aussi les assurés non responsables d'un accident mandatent directement le plus souvent, soit un avocat, soit un expert indépendant. De plus, ils choisissent eux-mêmes leur réparateur. L'application de cette loi prévoit une indemnisation pour dépréciation du véhicule accidenté. À la fin de la procédure, le juge est saisi et statue sur le dossier.

L'automobiliste peut choisir entre réparation ou versement de la somme correspondante. S'il choisit le versement, il peut y avoir débat entre les parties sur les montants retenus qui ne peuvent pas dès lors reposer sur des tarifs négociés avec un réseau de réparateurs agréés. Dans cette logique, s'affirme la relation unique des Allemands avec leurs voitures.

« Les experts mandatés par les particuliers défendent les intérêts de leurs clients »

Les assureurs mandatent plus traditionnellement Dekra-TUV, tandis que les particuliers mandatent davantage les experts du BVSK. Dans ce dernier cas, le plus souvent les garagistes jouent le rôle de prescripteur en fournissant des listes d'experts. Les assureurs cherchent à minimiser le coût des dommages tandis que les experts des particuliers visent la défense des intérêts de leurs clients.

■ Activité

• Nouveaux modes d'estimation des dommages

Pour le BVSK, l'expertise terrain est privilégiée et l'EAD peu utilisée car elle permet difficilement une estimation de la dépréciation du véhicule accidenté.

Pour Dekra, les experts interviennent :

- ▶ en expertise terrain (sur place) ;
- ▶ en expertise photo : Dekra ne se contente pas des photos du réparateur, un expert Dekra passe par le garage et fait des photos qui sont traitées par un expert au bureau ;
- ▶ sur devis automatisé : ça existe, mais une fois le devis établi, l'assurance le fait contrôler par l'expert.

• Calcul des honoraires

Plusieurs systèmes cohabitent avec un principe d'honoraires libres :

- ▶ semi-proportionnels aux montants des réparations ;
- ▶ somme de forfaits et de temps passé au réel.

■ Emploi

• Répartition des experts

L'estimation du nombre d'experts est de 7000 à 8000 répartis en :

- ▶ grandes entreprises Dekra-TUV : 3000 ;
- ▶ libéraux du BVSK : 3000 ;
- ▶ salariés des assurances : 1000 ;
- ▶ indépendants libres : 1500.

• Taille des cabinets du BVSK

- ▶ Grands cabinets : 10% des membres avec cinq experts et plus.
- ▶ Moyens cabinets : 40% des membres, entre deux à cinq experts.
- ▶ Petits cabinets : 50% des membres, un ou deux experts.

Avec secrétariat et informatique (pour les gros bureaux) sinon externalisés.

« L'avenir est à des cabinets de taille importante pour pouvoir proposer toutes les spécialités et un processus harmonisé »

Actuellement, il n'existe pas vraiment de réseau et il est difficile de fédérer les libéraux car un regroupement est lent en système de décision.

• Organisation du travail

Pour les cabinets du BVSK, le ratio est de deux experts et un administratif.

Il y a de l'ordre de 1500 administratifs pour 3000 experts. Dekra compte 6500 salariés en Allemagne dans le secteur automobile : 2000 administratifs, 4500 experts dont 2500 en expertise automobile qui font aussi bien du contrôle technique que de l'évaluation de dommages dans chaque garage où ils passent.

■ Formation

• Formation initiale du BVSK

Le BVSK revendique une formation de haut niveau et de qualité de ses membres dans un contexte caractérisé par l'absence d'obligation légale.

La base est de 12 semaines de séminaire à la fois technique et juridique qui permettent d'accéder au statut d'expert assistant après la réussite à l'examen. Après trois ans

d'expérience il y a un nouvel examen (2 jours) théorique et pratique avec une estimation des dommages en condition. La réussite à ce dernier examen donne la qualification expert diplômé BVSK.

La formation préalable est un niveau licence ou plus, dans un domaine technique : moteur, ingénierie mécanique (mais pas uniquement automobile). Pour les professionnels de l'automobile en activité voulant devenir expert, il faut avoir acquis le niveau « Meister » qui valide huit ans d'expérience.

De plus, des qualifications spécifiques optionnelles sont possibles : moteur, pneu, vieilles voitures, dommage dû au lavage, estimation du nettoyage des routes pour enlever l'huile, avarie transport...

« En Allemagne pour accéder à la formation d'expert en automobile il faut avoir au moins une licence ou huit d'expérience pour les professionnels de l'automobile »

• Formation initiale Dekra

Si Dekra organise sa propre formation, les différents acteurs de l'expertise coopèrent en définissant des objectifs communs aux formations.

Les études durent trois ans en alternance (chez Dekra mais aussi en garage et dans le domaine automobile) qui suivent deux années de formation générale (à être « manager » en entreprise) dans le garage pour obtenir le « Cap Meister ». Sont programmés pour les fondamentaux : juridique, informatique, évaluation des dommages, etc. Sur le terrain, le futur expert travaille dans un bureau Dekra sous la responsabilité d'un tuteur. Il y a un examen avec une étude de cas.

Le diplôme de Dekra correspond à des normes de l'IFS (Institut de l'expertise dont BVSK est membre).

• Nouveautés en formation

Pour le BVSK, pas de forts changements ces dernières années, mais une mise à jour qui se rajoute aux anciens modules :

- ▶ nouveaux matériaux ;
- ▶ sécurité passive ;
- ▶ électronique ;
- ▶ nouveaux moteurs (hybride).

La communication fait partie de la formation initiale. La gestion des conflits en est une nouvelle dimension.

Pour Dekra, il n'y a pas de changements profonds mais une nécessaire adaptation à l'évolution technologique des véhicules.

• Formation des emplois administratifs

Pour le BVSK, il n'y pas de formation spécifique. Ce sont des secrétaires de formation.

Pour Dekra, un centre administratif gère tout ce qui n'est pas expertise. Les métiers sont : réceptionniste, organisation du déplacement des experts, secrétariat. Il n'y a pas de diplôme spécifique mais une formation en alternance et des modules de formation continue comme le logiciel SAP et les logiciels de communication.

■ Évolution

• Avenir

Dans les cinq à dix ans, les experts verront les missions de vérification de la réparation augmenter et celles d'estimation des dommages baisser.

• Nouveaux produits et prestations

- ▶ Dans le cas d'une voiture non économiquement réparable, trouver en occasion une voiture garantie équivalente.
- ▶ Label de qualité ou accompagnement à l'achat pour les voitures d'occasion.
- ▶ Accompagnement des entreprises.
- ▶ Certification des garages ou contrôle des réseaux agréés des assureurs et des constructeurs.
- ▶ Expertise et suivi des flottes.
- ▶ Accompagnement des particuliers (achat de véhicules d'occasion, etc.). Cette prestation est en réflexion mais certains pensent que les particuliers ne voudront/ne pourront pas payer.
- ▶ Également, les plateformes numériques pour l'échange d'informations – dont la communication *via* tablette –, permettent d'informer au plus vite l'automobiliste ; cela accélère le processus.

• Évolution des emplois

Pour le BVSK, la tendance est à la réduction des administratifs sauf dans les très petites structures car elles ne peuvent passer de un à zéro.

Au contraire, pour Dekra, la tendance est à la hausse du personnel non expert. L'évolution va concerner l'assistant technique dans une logique de transfert maximal du travail fait par l'expert qui ne relève pas de sa seule compétence.

• Spécialisation

Une perspective d'avenir serait de développer plus de spécialisations pour les experts car il est impossible pour un expert d'être spécialiste de tout.

L'Espagne

« En Espagne, la profession d'expert dépend du ministère de l'Économie comme les assurances et les banques »

■ Organisation

• Association professionnelle

APCAS est l'association professionnelle. La profession regroupe l'ensemble des experts d'assurance : automobile, IARD, médical.

■ Activité

« Les compagnies d'assurance ont des attentes contradictoires »

• Attentes des compagnies d'assurance

Les compagnies d'assurance ont des attentes dans tous les domaines. En particulier, elles sont attentives : au coût moyen, à la rapidité de traitement, à la détection de la fraude et à la résolution du dossier sans conflit.

L'expert doit donner une bonne image de la compagnie d'assurance et bien présenter ce qui est pris en charge et ce qui ne l'est pas.

Il existe une contradiction entre la volonté des compagnies d'assurance qui voudraient le suivi des réparations (traçabilité de la méthodologie employée, des matériaux utilisés) et leur exigence que les rapports soient clos rapidement. L'assureur ne considère pas les moyens à mettre en œuvre pour atteindre cet objectif.

• Les missions de l'expert

L'expert intervient sur quatre champs :

- ▶ identifier les risques de fraude ;
- ▶ vérifier les causes et circonstances du sinistre ;
- ▶ estimer les dommages ;
- ▶ et, au regard des contrats d'assurance, établir ce qui est couvert et qui doit être remboursé.

• Qualité interne

Afin d'assurer une bonne qualité interne, quel que soit le cabinet ou l'expert, l'estimation des dommages et la méthodologie de réparation doivent être identiques.

• Les types d'expertise

Les experts indépendants ne font pas d'EAD. Ils sont réalisés par des services dédiés.

L'assurance tous risques baisse avec la crise.

La protection juridique progresse, c'est une activité non marginale dans le futur.

■ Emploi

« Une majorité d'experts indépendants et quelques experts salariés de compagnies d'assurances »

• Nombre d'experts

Une partie de la profession n'est pas à temps plein, aussi est-il difficile de mesurer exactement le nombre de professionnels, il est de l'ordre de 1 200 en équivalent temps plein.

• Taille des entreprises

Les experts ont longtemps exercé seuls. Le développement des entreprises et des réseaux d'experts est récent. DEKRA et CED, grands groupes internationaux d'experts, ont créé des implantations en Espagne. Les assurances sont plutôt favorables au regroupement mais cela dépend des profils des assurances.

• Niveaux des experts

La labellisation des différents niveaux d'expert (du type junior-standard-senior) est en cours d'étude.

• Experts salariés des assurances

Si les compagnies d'assurance ont eu des experts salariés, pour l'essentiel elles ont maintenant recours à des experts indépendants qu'elles considèrent moins chers. Les experts des assurances ne sont pas obligatoirement diplômés ; tant que l'accord est amiable, il n'est nul besoin d'experts diplômés.

Statut

Les experts disposent du statut de collaborateur libéral. Ils sont donc indépendants avec un contrat d'exclusivité en faveur d'un seul cabinet. Ils ne relèvent pas du droit du travail et leur rémunération est variable.

Ce statut et cette variabilité de la rémunération ont permis d'amortir l'impact de la crise sur le nombre d'emplois d'experts.

■ Formation

• Formation initiale

Le prérequis est un équivalent BTS ou plus. La formation commence par un tronc commun sur l'assurance : contrat d'assurance et techniques d'expert (valables pour tout type d'expertise).

• Formation continue

La formation continue n'est pas obligatoire. L'offre est assez importante. L'APCAS propose des séminaires et tient un registre des heures suivies par les experts.

• Nouveaux thèmes de formation

- ▶ Calcul de perte d'exploitation (immobilisation).
- ▶ Détection d'incendie.
- ▶ Sinistres électriques.
- ▶ Accidentologie à petite vitesse.
- ▶ Évaluation des risques IARD avant assurance.
- ▶ Critères d'estimation des dommages selon les contrats d'assurance.
- ▶ Sécurité de transport.
- ▶ Connaissance des protections de base et les options des contrats.
- ▶ Risques exclus du contrat.
- ▶ Franchises et carences.

• Formation des emplois administratifs

Il n'existe pas de formation spécifique pour les secrétaires. Si l'équivalent bac est une référence, avec la crise, tous les profils sont possibles.

■ Évolution

• Problématiques

- ▶ Niveau de fraude important et beaucoup plus difficile à détecter avec l'EAD.
- ▶ Traçabilité des voitures endommagées qui peuvent transiter par d'autres pays avant de revenir sur le marché de l'occasion d'un troisième pays alors qu'elles avaient été enregistrées comme irréparables.
- ▶ Mauvaise réparation.
- ▶ Sécurisation des véhicules avec la vérification de la réparation.

• Activité

« Comme l'avocat pour le droit et le médecin pour la santé, l'expert devrait être le défenseur et le conseiller de l'automobiliste »

La répartition de l'activité en trois tiers : terrain, EAD et devis automatisé, devrait aussi caractériser l'Espagne dans les années à venir.

La reconstitution des accidents à basse vitesse avec la réduction de la vitesse devient de plus en plus un enjeu fort

avec une fraude potentielle (notamment les dommages corporels et la cause de ces dommages). D'une manière plus générale :

- ▶ prendre en compte l'amont et l'aval de l'estimation des dommages et ne pas limiter l'expert à la seule estimation ;
- ▶ en amont : la prévention routière mais comment ? Quels services et quelles modalités pour les vendre ?
- ▶ en aval, post-sinistre : pouvoir faire un outil préventif, une prévention des sinistres en utilisant l'analyse des causes ;
- ▶ les véhicules gravement endommagés ;
- ▶ élargir le contrôle de la qualité de réparation.

L'expert est important dans la vie de la voiture. Comme l'avocat pour le droit et le médecin pour la santé, l'expert devrait être le défenseur et le conseiller de l'automobiliste.

Un travail est à mener avec d'autres pour construire cette prestation de conseil technique de l'automobiliste. Il est à noter que les assureurs qui vendent sur Internet ont comme seul objectif le prix et n'ont pas d'intérêt au développement d'une prestation de conseil technique par et avec les experts.

L'accompagnement des automobilistes est envisageable pour les entreprises mais pour les particuliers, le prix pourrait être un obstacle.

• Réponse à l'évolution

La solution pour l'avenir passe par des nouveaux services à valeur ajoutée. L'un des obstacles tient à la difficulté des petites entreprises d'experts à prendre le recul et le temps nécessaire pour évoluer.

Trois axes forts sont à privilégier :

- ▶ se regrouper ;
- ▶ se spécialiser en multidisciplinaire, avec des services différents ;
- ▶ développer le marketing sur sa marque propre.

L'APCAS va promouvoir le regroupement qui permet des économies d'échelle, une normalisation des procédures et de la façon de travailler. Malgré tout, l'esprit libéral n'est pas favorable à la mutualisation.

• Optimisation

L'optimisation passe par la diminution des temps de transport pour que l'essentiel du temps de travail soit effectué au garage.

L'Italie

« La loi stipule que seul l'expert en automobile peut certifier le dommage »

■ Organisation

L'estimation et la certification des dommages relèvent de la compétence de l'expert en automobile. Son intervention s'est élargie à la reconstitution des accidents routiers.

Le champ d'intervention de l'expert italien couvre la liquidation des dommages¹¹ qu'il assume pour un certain nombre de compagnies d'assurance.

De plus, l'Italie, étant bordée de nombreuses côtes, compte également de nombreux bateaux. Les experts sont donc mobilisés sur des expertises « bateau ».

• Association professionnelle

AICIS est l'association des experts en automobile. La moitié d'entre eux est adhérente de l'association.

■ Activité

• Tarifs

Il n'y pas de différence notable d'un cabinet à l'autre, seulement quelques petites différences entre les assurances.

Jusqu'en 2002, il y avait un accord avec les assurances sur les tarifs avec un pourcentage au-delà d'un certain niveau de coût. Depuis, il existe un forfait qui inclut toutes les dépenses (déplacement ou non, photo ou non).

• EAD

Aujourd'hui, elles représentent 10 à 15% des expertises et se développent progressivement. Le tarif est plus bas. Quelques assurances commencent à confier cette expertise à des techniciens salariés non experts.

« En Italie, les cabinets regroupant un à quatre experts et deux secrétaires, représentent la moitié des entreprises du secteur »

■ Emploi

• Taille des cabinets

- ▶ 50% environ pour la catégorie dite des petits cabinets : de un à quatre experts avec deux secrétaires.
- ▶ 30% environ pour la catégorie dite des cabinets moyens : quatre à dix experts.

11 - C'est-à-dire, peu ou prou, la fixation des montants (sur la base des décisions amont) et la gestion des fonds pour payer le dû de chacun.

- ▶ 20% environ pour la catégorie dite des grands cabinets : plus de 10 experts.

De plus, il existe trois à cinq réseaux qui sont, en réalité, des sociétés de services donnant le travail à des petits experts.

« Un ratio d'administratifs conséquent par rapport au nombre d'experts en raison de la diversité des missions assumées »

- **Ratio secrétaire par expert**

Les cabinets ne font pas seulement de l'expertise mais aussi de la liquidation des règlements des dommages. Cette activité génère beaucoup de travail administratif et donc des emplois administratifs. Il y a environ un administratif pour deux experts.

L'évolution se caractérise par une progression du travail non technique, en communication, lié au déploiement des technologies de l'information et de la communication.

- **Nombre total d'experts**

8042 experts inscrits sur le registre national mais seulement 4000 environ travaillent en expertise automobile.

Ils sont quasi tous libéraux bien que le statut de salarié existe.

- **Présence d'experts salariés des assurances**

Depuis 2006, il est possible d'être salarié d'assurance mais le salariat coûte plus cher que des prestations de libéraux.

- **Formation**

« La qualification d'expert en automobile est conditionnée à la réussite à un examen d'entrée et à un stage de deux ans »

- **Formation initiale**

L'examen est obligatoire pour pouvoir exercer comme expert. Depuis 2006, le futur expert doit faire deux ans d'apprentissage chez un expert avant de voir sa qualification validée.

Le niveau augmente à cause de la complexité de la construction automobile.

Il y a deux niveaux de formation :

- ▶ le premier pour l'expertise « normale » ;
- ▶ le second pour certifier la qualité des réparations.

Demain, il devrait y avoir une distinction entre expert niveau 1 et niveau 2. En théorie, si le marché se réduit, les experts les mieux formés devraient mieux résister.

- **Formation continue**

La formation continue n'est pas obligatoire. Avec la crise, les experts se forment de moins en moins car l'assurance ne la rémunère pas.

- **Formation pour les emplois administratifs**

Il n'y a pas de formation initiale particulière. En revanche, les membres sont invités à venir avec les administratifs à certains cours comme ceux portant sur la liquidation. Mais le financement du temps de formation des administratifs reste délicat.

- **Évolution**

- **Toujours plus rapide**

Avec l'expertise traditionnelle, les experts suivaient le dossier et la réparation. Aujourd'hui, ils voient la voiture une seule fois. Le premier contact avec le conducteur se fait dans les 24/48 heures et 18 jours s'écoulent en moyenne entre le mandat et la liquidation : sept à 10 jours pour estimer le véhicule et huit jours pour liquidation.

- **Axes de développement possibles**

Une des difficultés est d'obtenir un consensus des experts sur une évolution de la profession ; les développements pourraient concerner :

- ▶ l'obligation que les rapports d'accident pour la police soient établis par des experts qualifiés ;
- ▶ la certification des véhicules d'occasion (en 2006, un essai a été mené sans avoir été probant) ;
- ▶ la formation sur la sécurité routière à l'école ;
- ▶ la formation sur la sécurité routière dans les entreprises (pour limiter les accidents sur le trajet domicile-bureau) ;
- ▶ la certification des réparateurs de la qualité du travail et du prix horaire ;
- ▶ la constitution d'une archive de données photographiques pour lutter contre la fraude.

- **Évolution de la taille**

Il n'y pas d'évolution en faveur de plus gros cabinets. Dans le passé (2000-2005), les assurances ont impulsé un regroupement des experts puis ont changé de stratégie et les experts ont arrêté ce mouvement.

Conclusions

Des raisons d'optimisme dans un contexte défavorable

Baisse de la sinistralité, règlement des dommages – sans l'intervention de l'expert en automobile –, associés à une augmentation de la productivité générée par l'usage des outils technologiques (EAD...) ou à une internalisation des équipes d'experts comme salariés de la compagnie d'assurance créent un contexte défavorable pour l'activité et pour l'emploi du secteur. Ce contexte est général et non spécifique aux pays européens, membres de la FIEA. Ainsi, les États-Unis¹² communiquent sur une baisse lente à modérée de -3% à -9% de l'emploi sur la décennie 2010-2020.

Deux leviers traditionnels s'offrent à la profession :

- ▶ l'optimisation de l'existant avec une segmentation des prestations ;
- ▶ le développement de nouveaux champs d'intervention.

Des perspectives négatives

« Le recul de 30% de l'activité d'expert se ressent sur l'emploi »

Les perspectives sont négatives, toute chose égale par ailleurs. Pour le marché français, le passage d'une répartition de l'activité de 80% terrain et 20% EAD à une répartition en 20% de devis automatisés réparateurs, 40% EAD et 40% terrain représente un recul de l'activité de 30% et des emplois en proportion.

Néanmoins, en optimisant l'existant, les experts en automobile peuvent peser sur la vitesse de diffusion des alternatives à leur intervention et donc ralentir la baisse d'activité.

Il existe également quelques marges de manœuvres dans les domaines traditionnels de l'expertise automo-

bile (gestion des polices d'assurances, RCP...). De plus, le potentiel offert par de nouvelles activités est important sans pouvoir établir des prévisions chiffrées.

La certification des véhicules d'occasion et son potentiel d'activité

L'étude du marché français de la certification des véhicules d'occasion permet d'estimer les potentiels de développement.

- ▶ **Évaluation des dommages**

Estimation du chiffre d'affaires des cabinets d'expertise en automobile	340 millions d'euros
---	----------------------

Nombre annuel de missions	3,5 millions
---------------------------	--------------

- ▶ **Marché français des véhicules d'occasion**

Ventes annuelles	5 millions
------------------	------------

dont de particulier à particulier	2,5 millions
-----------------------------------	--------------

- ▶ **Hypothèses de valorisation du marché de certification des véhicules d'occasion**

Nombre de véhicules certifiés (part de marché)	Montant de la prestation	Chiffre d'affaires estimé (% du total actuel)
1 500 000 (30 %)	200 €	300 M€ (100 %)
750 000 (15 %)	200 €	150 M€ (50 %)
170 000 (3,4 %)	200 €	34 M€ (20 %)

¹² - Source : Bureau of Labor Statistics 2011 wage data.

Le potentiel total théorique d'activité de ce seul marché est supérieur au chiffre d'affaires actuel de la profession. La certification de 3,4% des véhicules d'occasion, soit une voiture d'occasion sur trente, représenterait 20% de l'activité actuelle. La difficulté, rencontrée par les acteurs

français pour transformer ce potentiel en activité, rappelle qu'un potentiel reste une virtualité et qu'il exige des investissements importants, collectifs et pertinents. De plus, le marché cible est composé des seuls véhicules vendus de particulier à particulier ayant une valeur certaine.

Les points clés des évolutions

▣ La professionnalisation et la spécialisation des experts ainsi que le développement de nouvelles formes d'intervention semblent être les clés de l'évolution de ce métier.

L'observation de l'expertise en Europe permet d'identifier quelques éléments clés.

■ Contexte

- ▶ Il est actuellement défavorable à l'activité et à l'emploi des experts en automobile.
- ▶ Le nombre de secrétaires (emplois administratifs) par expert va baisser.

■ Organisation du travail

- ▶ L'enjeu est d'offrir des alternatives efficaces à l'estimation des dommages sans expert et de développer peu ou prou d'autres activités pour ne pas être acculé aux licenciements et à la fermeture de cabinets.
- ▶ Le mouvement est à la rationalisation des processus, la mutualisation, la création de réseaux d'experts et au développement de plus grands cabinets.

■ Développement

- ▶ Des possibilités existent de développer l'intervention sur toutes les prestations d'expertise liées aux dommages.
- ▶ Des possibilités apparaissent de développer une offre d'accompagnement des entreprises et des particuliers dans le champ de l'automobile.

Ce développement d'offres/d'intervention ne peut pas se faire à l'initiative de quelques-uns mais doit impliquer les professionnels à travers tout un pays.

■ Acquisition de compétences

- ▶ La formation des équipes aux nouvelles prestations d'expertise ou d'accompagnement est un impératif.
- ▶ La professionnalisation et la spécialisation des experts sont à la hausse.
- ▶ Le *benchmarking* auprès des confrères européens est un outil pour les cabinets et leur personnel.

Annexes

L'expertise en automobile vue de 13 pays

L'étude a prévu la diffusion d'un questionnaire à l'ensemble des pays européens membres de la FIEA.

Treize pays européens ont participé à cette enquête par questionnaire : Allemagne, Belgique, Espagne, Finlande, France, Grande-Bretagne, Grèce, Italie, Lettonie, Luxembourg, Pays-Bas, Pologne et Suisse.

Les réponses représentent seulement les pays membres de la FIEA ; leur point commun est l'existence d'une organisation professionnelle nationale qui ne se retrouve pas dans tous les pays. Malgré cette non-exhaustivité, leur nombre et leur importance permettent de dégager les enseignements utiles à la compréhension des dynamiques d'évolution à l'échelle européenne.

L'usage principal de ces résultats est de déterminer des dynamiques partagées ou particulières.

Existence officielle

▶ Existence d'un statut (loi, règlement, règles de l'association professionnelle...)

Non	3
Oui	10
Total	13

Les experts en automobile se caractérisent par une structuration et une institutionnalisation des professionnels avec ou sans reconnaissance par la loi.

Ainsi, dans un pays où la qualification de l'expert n'est pas une obligation légale mais une initiative de la principale organisation professionnelle nationale, les assurances mentionnent cette qualification dans leur contrat d'assurance en référence au niveau des experts missionnés le cas échéant.

▶ Formation obligatoire

Non	6
Oui	7
Total	13

La formation obligatoire n'est pas généralisée. Néanmoins une professionnalisation est en cours, sans que soit généralisé un diplôme obligatoire et reconnu.

▶ Examen d'aptitude

Non	4
Oui	8
Non renseigné	1
Total	13

Un examen d'aptitude existe dans une majorité de pays répondants.

Il est à noter que les experts salariés des assurances peuvent ne pas être diplômés comme leurs confrères.

▶ VAE (Validation des acquis de l'expérience)

Non	7
Oui	5
Non renseigné	1
Total	13

Pour cette question, la VAE est comprise par certains répondants au-delà de son sens restrictif du terme (dispositif devant déboucher sur un diplôme) c'est-à-dire davantage comme une équivalence.

Situation actuelle

► Salarié des assurances

Non	1
Oui	12
Total	13

À l'exception notable de la France, tous les pays répondants connaissent une situation mixte : experts salariés des assurances et experts indépendants. Les situations sont néanmoins très variables avec des experts salariés des assurances en nombre très restreints ou inversement. Dans le cas d'une généralisation d'experts salariés des assurances, les prestations des experts indépendants se caractériseraient plutôt par :

- peu d'expertises traditionnelles (terrain, EAD), et inversement plutôt les sinistres lourds et complexes ;
- intervention en zones peu denses ;
- intervention lors de pics d'activité ;
- intervention sur les expertises en contradictoire ;
- et spécifiquement : assurance qualité (à l'endroit des garages), etc.

Dans l'ensemble, la généralisation de l'expert salarié des assurances n'est pas d'actualité.

La question de la stratégie des compagnies d'assurance est approfondie plus avant dans l'étude.

► Salarié d'entreprises nationales

Non	3
Oui	10
Total	13

Les assureurs (rencontrés) sont favorables aux grandes entreprises d'experts nationales (ou réseaux) et même internationales. Une organisation du territoire à dimension

nationale baisse les coûts de transaction ; inversement, la multiplicité des experts locaux indépendants génère des coûts de gestion importants, une hétérogénéité peu souhaitable et une quasi-impossibilité d'un contact direct entre le directeur des sinistres de l'assurance et chacun des cabinets. Certes, la multiplicité locale favorise la concurrence locale, mais l'existence d'alternatives nationales déplace la concurrence entre experts, du local au national (entre les réseaux) sans la supprimer.

Il est difficile à ce stade d'approfondir l'impact sur les emplois et la qualité de l'emploi, sauf à rappeler que les grandes entreprises et les petites ont chacune leurs avantages et leurs inconvénients.

► Salarié des cabinets locaux ► Indépendant

Non	1	1
Oui	12	12
Total	13	13

Si avec la question précédente, les entreprises, les réseaux de taille nationale et leur développement actuel ont été mis en valeur, les cabinets locaux avec salariés et les indépendants demeurent deux modalités répandues et fortes d'exercice du métier.

► L'activité d'expertise pour l'expert

	Oui	Non
Unique	9	4
Principale	6	6
Secondaire	3	9
Total	18	19

L'activité d'expertise automobile est le plus souvent l'activité unique de l'expert en automobile. Mais ainsi que l'indique les 18 réponses pour 13 pays, dans certains pays, les situations peuvent être supérieures à une.

► Liste des prestations d'expertise	Oui	Non
Imputabilité	12	1
Évaluation des dommages	12	1
Valeur de remplacement à dire d'expert (VRADE)	12	1
Fraude	11	2
Dossier de reconstitution du sinistre	10	3
Véhicule gravement endommagé	9	4
Vérification de la couverture de la police d'assurance	9	4
Travaux de réparation	7	6
Tarifs réparateurs	6	7
Détermination des responsabilités	6	7
Règlement des sommes dues	4	9

Pour cette question également, le sens des mots n'est pas le même dans chacun des pays. Ainsi, si 9 mentionnent les missions sur des véhicules gravement endommagés, rares sont les pays à disposer d'une réglementation et d'une procédure spécifiques sur ce type de dommages.

La dispersion des résultats, entre 4 et 12 « oui » par prestation, indique que l'exercice du métier est différent d'un pays à l'autre. Le nombre restreint de 12 (voire de 13) obtenus par les différentes prestations ouvre des perspec-

tives : celles de développer les prestations relatives aux sinistres sur lesquelles les uns ou les autres sont absents alors que d'autres les assument.

► Lieux principaux de l'expertise

À distance	15 %
Sur le terrain	70 %
À l'agence	15 %

La grande majorité des expertises se font sur le terrain. Cette situation reflète moins l'expertise de chaque pays en général que l'activité particulière des experts. En ce sens, ainsi que mentionné plus haut, l'existence de l'EAD peut être répandu sans que les experts ne soient missionnés sur ce type d'expertise ; en effet, c'est dans les dommages complexes que l'expert est le moins substituable et donc pour son intervention terrain qu'il est missionné.

► Qui missionne ► Qui paie les missions

Tribunal / Police	5,0 %	2,5 %
Assurance	87,5 %	95,0 %
Lésé	7,5 %	2,5 %

L'assurance joue un rôle central. Sauf cas peu répandus où le missionnement (en Allemagne et un peu en Pologne) peut être à l'initiative de l'assuré, c'est l'assurance qui mandate l'expert. Pour le paiement, l'assurance est encore plus présente, puisqu'elle prend en charge et finance 95 % des missions.

► À quel moment l'expert en automobile est-il missionné ? *question ouverte*

Après l'accident	1
Après la déclaration d'accident par l'assuré, l'assureur délivre un mandat	1
Après le sinistre	1
Après ouverture du sinistre et avant la mise en réparation	1
Aussitôt que possible après l'accident	1
Dès la déclaration du sinistre	1
Directement après sinistre	1
Lorsque le véhicule se trouve chez le réparateur	1
Variable, dès l'accident ou plus tard	1
[Après une formation obligatoire et un examen pratique] ¹³	1
[Soit déclaration de l'activité soit expert certifié et enregistré sur liste ministérielle]	1
Seulement sur le montant de réparation (d'un garage) pas pour la réparation elle-même ¹⁴	1
Total	12

La variabilité du moment où est missionné l'expert est faible.

► Mise en œuvre de l'expertise

Oui

Un expert	10
Deux experts	5
Non-réponse	3

Pour tous les répondants, le cas classique est un seul expert.

Deux experts interviennent en cas de désaccord, d'arbitrage, de grand montant et de cour de justice.

¹³ - Les crochets sont employés en raison du décalage de la réponse avec la question.

¹⁴ - La traduction s'est faite à partir d'une rédaction ambiguë en langue anglaise.

► Nombre de missions par mois	Nombre de pays	Nombre moyen de missions par pays
De 1 à 100	6 pays	60
De 150 à 200	6 pays	150
	12 pays	120

Plus qu'une moyenne générale, deux groupes de pays sont identifiables. Le premier a pour moyenne 60 missions tandis que le second (auquel appartient la France) est à 150 missions par mois.

Sans pouvoir totalement préciser les raisons de cet écart, les éléments explicatifs connus tiennent à la complexité des missions et la variabilité : tandis que certains n'interviennent que sur dommage-collision simple, d'autres ont une plus grande variabilité de missions.

Par ailleurs, les informations qui ont pu être collectées font apparaître un niveau d'honoraires de 30 à 200 euros (en incluant d'autres pays que les seuls répondants) pour un dommage collision simple. Ce tarif tient compte du marché local et du niveau général de l'économie du pays, mais aussi du contenu de la prestation qui est variable.

Dynamique du secteur

► Évolution actuelle de l'activité

Baisse	11
Stabilité	2
Total	13

Aucun répondant ne mentionne la croissance comme étant une caractéristique de l'évolution actuelle. Deux raisons principales expliquent ces réponses :

- l'estimation des dommages sans expert mais avec l'appui de système automatique ;
- la baisse de la sinistralité.

À cela, les répondants ajoutent :

- la crise économique ;
- la baisse du nombre des voitures de location/*leasing* ;
- le changement des pratiques de travail.

Côté positif, est mentionnée :

- l'augmentation des missions des autres champs de l'expert

• Évolution qualitative de l'activité

Une vingtaine d'éléments sont mentionnés pour caractériser la nature des évolutions actuelles. Ce foisonnement, qu'on retrouve dans les questions suivantes, est caractéristique d'une mutation forte et d'une segmentation du métier. Quelques années auparavant, c'est-à-dire avant les années 2000, les missions d'expertise étaient quasi exclusivement des estimations de dommages *in situ*. Désormais, tant le rôle de l'expert que son contexte d'intervention ou encore le processus global dans lequel il intervient se sont diversifiés et complexifiés.

Les éléments cités sont :

- l'audit des réparateurs ;
- les évaluations/estimations spécifiques ;
- le contrôle ;
- la baisse constante de l'activité ;
- la certification pour la circulation des voitures non neuves ;
- l'EAD ;
- les statistiques ;
- la segmentation ;
- la re-rationalisation et réduction des coûts ;
- le contrôle des devis ;
- la protection juridique ;
- les nouvelles technologies mises en œuvre ;
- le retour de *leasing* ;
- l'élargissement du champ d'intervention des experts en automobile ;
- la diminution (recherchée) du coût des sinistres ;
- la qualité des réparations.

• Changements importants de ces dernières années

On retrouve dans les réponses à cette question celles proposées dans la précédente, mais avec quelques nuances ou précisions qui confortent l'observation. Les répondants énumèrent :

- l'augmentation des exigences des assureurs et le transfert de tâches (administratives) ;
- l'apparition de concurrents (comme les devis réparateurs) ; le gel des honoraires ;
- l'adoption des règles et lois européennes (NDLR *dixit* un pays de l'ancienne Europe de l'Est) ;
- l'estimation par ordinateur ;
- l'expertise à distance ;
- le regroupement ;
- l'élévation du seuil à partir duquel on procède à l'envoi d'un expert.

• Changements attendus pour les années à venir

Quelques-uns des répondants peuvent ne pas attendre de changements dans les dix années à venir, notamment parce que les évolutions se sont suffisamment diffusées pour ne pas bouleverser l'avenir. Dans l'ensemble, les années à venir sont anticipées comme un prolongement de celles passées. Les changements cités sont :

- le besoin d'une réforme structurelle dans le champ des experts indépendants ;
- le développement des grands cabinets et des réseaux ;
- la spécialisation ;
- la réorganisation pour optimisation des ressources ; la recherche de nouvelles prestations à valeur ajoutée ;
- moins de travail pour l'expert en automobile en raison du développement du devis automatisé ;
- plus de travail en automobile en raison du développement du contrôle de la qualité des réparations ;
- contrôle des devis ;
- davantage d'estimations spécifiques et moins d'estimations traditionnelles ;
- selon le développement commercial ;
- rien à signaler.

• Évolution des compétences sur les dernières années

« Durant ces dernières années, le niveau de compétence s'est élevé »

Les éléments cités témoignent d'une élévation tendancielle du niveau :

- meilleure formation initiale et continue et élévation du niveau (de base) ;
- renouvellement et élargissement des connaissances ;

- ▶ apprentissage des nouvelles technologies d'information et de communication ;
- ▶ communication ;
- ▶ savoir technique ;
- ▶ système ;
- ▶ nouvelles technologies et matériaux utilisés dans les voitures.

• Évolution prévisible des compétences

D'avantage qu'un tournant, il est plus question d'une généralisation des changements apparus la décennie précédente :

- ▶ prolongement de la tendance : communication, savoir technique, système ;
- ▶ plus haut niveau de qualification et des formations spécialisées ;
- ▶ systématisation (de l'emploi) des logiciels d'évaluation ;
- ▶ assurance contrôle qualité ;
- ▶ approfondissement de nouvelles technologies et de nouveaux matériaux utilisés pour la construction des voitures.

• Impact et influence de l'Europe

Un certain nombre de répondants jugent l'influence de l'Europe faible. Les quelques autres réponses concernent la sécurité routière, l'uniformisation des formations, mais aussi proposent des évolutions réglementaires :

- ▶ rendre obligatoire le mandatement des experts en cas d'accident ;
- ▶ exigence de sécurité routière et implication des experts ;
- ▶ uniformisation des formations ;
- ▶ libéralisation financière et agrément des professionnels de différents pays membres ;
- ▶ rien à moins de rendre obligatoire l'agrément des experts ;
- ▶ pas beaucoup.

• Autres impacts ou influences sur l'activité et le métier

Le nombre de contributions à cette question n'est pas très élevé :

- ▶ une meilleure formation et information des experts en faveur d'une meilleure réparabilité des véhicules ;
- ▶ les constructeurs qui ont donné beaucoup d'informations sur les dernières technologies et réalisations techniques ;

- ▶ le développement de grands groupes dans la réparation automobile, défi pour les experts indépendants ;
- ▶ la mutualisation (sur le terrain et en services centraux) ;
- ▶ la présence de sociétés européennes d'experts en automobile.

▶ Reconnaissance des qualifications à l'échelle européenne

	Non	Oui
Impact important	10	3
Impact marginal	7	6
Impact sur les seules zones frontalières	9	4
Développement de la mobilité des experts en Europe	9	4

Majoritairement, les répondants considèrent que la reconnaissance des qualifications n'aura pas d'influence.

Néanmoins, ajoutons que la crise économique exceptionnelle que l'Europe traverse et, notamment, certains pays devraient entraîner plus d'émigration interne.

• Évolution souhaitée à l'échelle européenne

Parmi les quelques réponses, certaines n'attendent rien de l'Europe. Sinon, sont surtout évoquées la reconnaissance et l'uniformisation du métier :

- ▶ croissance des domaines de coopération avec les constructeurs ;
- ▶ homogénéisation de l'expertise en automobile en Europe ;
- ▶ mise en œuvre et reconnaissance d'un code éthique ;
- ▶ reconnaissance accrue du statut d'expert en automobile ;
- ▶ unification de la formation et de la certification des experts en automobile dans toute l'Europe ;
- ▶ pas de changement significatif résultant de la déréglementation initiée par l'UE ;
- ▶ aucune.

Lexique

AICIS : Associazione Italiana Consulenti Infortunistica Stradale

ANEA : Alliance nationale des experts en automobile

APCAS : Association pour la prévention de la contamination de l'air et du sol

BTS : Brevet de technicien supérieur

BVSK : Organisation professionnelle des experts libéraux allemands

CAP : Certificat d'aptitude professionnelle

CED : Groupes internationaux d'experts

CFE-CGC : Confédération française de l'encadrement - Confédération générale des cadres

CFDT : Confédération française démocratique du travail

CFTC : Confédération française des travailleurs chrétiens

CGT : Confédération générale du travail

CCN : Convention collective nationale

CPNE : Commission paritaire nationale de l'emploi

CPNEFP : Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle

CSNEAF : Chambre syndicale nationale des experts automobiles de France

CSNEAMI : Chambre syndicale des experts en automobile et matériel industriel

DEKRA : *Deutscher Kraftfahrzeug-Überwachungs-Verein* (Association allemande d'inspection des véhicules à moteur)

EAD : Expertise photo à distance

FIEA : Fédération internationale des experts en automobile

FUEDI : *European Federation of Loss Adjusting Experts*

IARD : Incendie, accidents et risques divers

IDA : Indemnisation directe de l'assuré

IRSA : Indemnisation règlement des sinistres automobiles

IFS : Institut de l'expertise

NIVRE : Nederlands Instituut Van Register Experts

PJ : Protection juridique

RC : Responsabilité civile

RCP : Responsabilité civile professionnelle

TIC : Technologies de l'information et de la communication

TUV : *Technischer Überwachungsverein* (Association d'inspection technique allemande)

TVA : Taxe sur la valeur ajoutée

UE : Union européenne

UNAPL : Union nationale des professions libérales

VAE : Validation des acquis de l'expérience

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

Il regroupe 13 branches professionnelles, totalisant 50 % des entreprises libérales et 24 % de l'emploi salarié du secteur libéral, réparties en trois secteurs d'activité :

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

SES MISSIONS

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

SON FONCTIONNEMENT

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

En savoir plus sur l'OMPL : www.observatoire-metiers-entreprises-liberales.fr