

# 2024



Cabinets ou entreprises  
d'expertises en automobile

## DE L'ÉTAT DES LIEUX À LA PROSPECTIVE



Ompl





# EDITO

## Explorer les futurs possibles

Cette étude prospective est la seconde commanditée par la CPNEFP de la branche des entreprises d'expertise automobile. Principalement axée sur une analyse qualitative des évolutions à l'oeuvre dans la branche, elle permet, au-delà des statistiques, une compréhension des changements qui s'opèrent. Elle met notamment en évidence que les entreprises d'expertise automobile sont confrontées à des évolutions importantes qui interrogeant leur modèle actuel d'autant qu'elles sont directement impactées par les questions de la transition écologique.

À partir des constats effectués, elle explore deux scénarios prospectifs et des pistes d'actions possibles. Ces pistes sont proposées à la réflexion des partenaires sociaux afin qu'ils puissent définir leur stratégie emploi-formation dans le cadre de leurs missions au regard des enjeux actuels et futurs.

Partenaire privilégié de la CPNEFP (Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle), l'OMPL met au service de tous les acteurs emploi formation les résultats de son expertise.

**Stevan JOVANOVIC**

Président

**Jacques NINEY**

Vice-président



**98 229**  
entreprises  
employeuses



**454 932**  
salariés



**83,7 %**  
femmes



**16,3 %**  
hommes

### 3 secteurs



Cadre de vie-technique



Juridique



Santé

### 11 branches



Entreprises  
d'architecture



Études d'administrateurs  
et mandataires judiciaires



Cabinets dentaires libéraux



Cabinets ou entreprises  
d'expertises en automobile



Cabinets d'avocats



Laboratoires de biologie  
médicale extra-hospitaliers



Offices de commissaires-priseurs  
judiciaires et sociétés de ventes volontaires  
de meubles aux enchères publiques



Cabinets médicaux



Études d'huissiers  
de justice



Pharmacie d'officine



Cabinets et cliniques  
vétérinaires



+ de **200**  
publications



**30**  
baromètres annuels



Rencontres régionales  
et conférences thématiques



# SOMMAIRE

## 04 Principaux enseignements de l'étude

- Vers une transformation globale du secteur de l'automobile
- Évolutions prévisibles et potentielles
- Scenarii prospectifs : une vue synoptique

## 11 Étude financée par l'OMPL et copilotée par la CPNE-FP

## 13 État des lieux macro-économique

- Concentration des acteurs de la branche
- Évolutions importantes de l'environnement macro-économique

## 29 Perspectives et enjeux selon les salariés et les dirigeants

- Facteurs particulièrement impactants
- Facteurs impactant déjà les organisations, les métiers et les compétences
- Évolutions prévisibles et potentielles
- Enjeux prioritaires pour l'évolution des entreprises

## 38 Scenarii prospectifs

- Scenario prospectif « métier »
- Scenario prospectif « activités »
- Plan d'action commun aux deux scenarii prospectifs

## 58 Conclusion

## 59 Annexes

## PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ÉTUDE

“

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

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

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

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

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

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

### VERS UNE TRANSFORMATION GLOBALE DU SECTEUR DE L'AUTOMOBILE

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

les trajets domicile-travail, indiquant une continuité dans la dépendance à l'automobile malgré un contexte en mutation.

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



public soucieux d'alternatives plus flexibles et écologiques.

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

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

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

**Ces multiples tendances soulignent l'importance, pour les entreprises d'expertise automobile, de rester à la pointe de l'innovation et de l'adaptation stratégique pour naviguer avec succès dans un marché en constante évolution.**

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

- **des regroupements et une évolution des structures** (consolidation du marché, réponse aux demandes évolutives des compagnies d'assurance) entraînant la création de fonctions-support pour accompagner la croissance (finances, RH, systèmes d'information...) et le renforcement du management;

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

Ces évolutions, bien que diverses et complexes, convergent vers une transformation profonde des métiers au sein des entreprises d'expertise automobile. L'avenir s'annonce tout aussi dynamique avec des évolutions prévisibles qui dessinent un nouveau visage pour le secteur de l'automobile, mais des nécessités impérieuses pour les acteurs de l'expertise automobile.

“

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

## ÉVOLUTIONS PRÉVISIBLES ET POTENTIELLES

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

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

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

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

■ **Complexité technologique des véhicules** qui intègrent de plus en plus de technologies numériques, notamment avec

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

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

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

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

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

“

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



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

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

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

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

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

“

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

## SCENARII PROSPECTIFS UNE VUE SYNOPTIQUE

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

Le premier scénario, axé sur la « transformation des métiers », examine l'impact de la digitalisation et de la gestion optimisée du travail. Il cible l'amélioration des performances centrées sur les activités réglementa-

tées à travers l'adoption de technologies de pointe. Le second scénario, focalisé sur la « diversification des activités », envisage une évolution stratégique des services offerts, répondant aux attentes des clients particuliers et professionnels, et s'étend sur une période de 2 à 5 ans. Il anticipe une incursion dans des domaines d'activités naissants (conseil, gestion de flotte, accompagnement vers la transition de flottes) et un virage vers des pratiques écoresponsables et technologiquement avancées.

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

## SCÉNARIO PROSPECTIF 1 FOCUS SUR LE « MÉTIER »

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

**Horizon : 1 à 3 ans**

### Objectif

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

### Aperçu du scénario

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

### Axes stratégiques :

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

### Plan d'action :

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

“

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

## SCÉNARIO PROSPECTIF 2 FOCUS SUR LES « ACTIVITÉS »

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

Horizon 2 à 5 ans

### Objectif

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

### Aperçu du scénario

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

### Axes stratégiques :

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

### Plan d'action :

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

“

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

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

■ **Développement de l'attractivité de l'expertise automobile pour permettre de recruter les profils nécessaires au déve-**

**loppe**ment des entreprises qu'ils soient des expert(e)s en automobile diplômés ou d'autres types de métiers.

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

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

■ **Mutualisation de certains travaux et moyens pour accélérer le développement**

de nouvelles offres en dehors des champs réglementés d'expertise.

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

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

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

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

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

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

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

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



# ÉTUDE FINANCIÉE PAR L'OMPL ET COPILOTÉE PAR LA CPNE-FP

Face à un écosystème en pleine mutation, marqué par des demandes évolutives des compagnies d'assurance et des avancées technologiques de l'automobile, la CPNE-FP des entreprises d'expertise automobile a sollicité l'OMPL pour la réalisation d'une étude prospective.

Cette étude s'inscrit dans le cadre de la gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) et vise à fournir des données pour éclairer la politique emploi-formation de la branche. Elle est destinée à guider les décisions stratégiques pour anticiper et répondre aux défis actuels et futurs de la branche.

## PARTENAIRES DE L'ÉTUDE

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

- l'OMPL;
- la CPNE-FP des entreprises d'expertise en automobile;
- le cabinet OBEA qui a été choisi, suite à un appel d'offres public, pour réaliser l'étude.

L'OMPL est le financeur de cette étude. Il est l'observatoire prospectif duquel relève la branche professionnelle. Il a une mission de production d'études sur les enjeux emploi-formation, notamment pour l'accompagnement des entreprises, dans la définition de leur politique de formation, et des salariés, dans l'élaboration de leurs projets professionnels. L'OMPL est financé par l'OPCO EP.

La CPNE-FP a assumé la responsabilité du copilotage de cette étude. Elle joue un rôle clé pour l'appropriation et l'exploitation par la branche, ses entreprises et ses salariés, des analyses proposées dans le rapport.

Le cabinet OBEA a été retenu, suite à un appel d'offres public, pour animer et produire la présente étude selon la méthodologie présentée ci-dessous.

## OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

- Réaliser un état des lieux macro-économique du contexte des entreprises de l'expertise automobile afin d'identifier les facteurs d'évolution, qu'ils soient massifs ou naissants, pour évaluer leurs impacts sur la structuration des entreprises, l'organisation du travail, et les emplois, compétences et formations nécessaires.
- Construire des scénarii prospectifs prenant en compte les facteurs d'évolutions repérer dans l'état des lieux.
- Co-construire avec la CPNE-FP des entreprises de l'expertise en automobile un plan d'action qui sera en adéquation avec les enjeux auxquels les entreprises sont confrontées.

## MÉTHODOLOGIE

Les travaux de l'étude prospective se sont déroulés de novembre 2022 à octobre 2023 et se sont articulés en trois phases clés :

- Une phase d'analyse de l'existant au travers d'une étude documentaire ;



- ateliers avec les membres de la CPNE-FP de la branche;
- enquête quantitative auprès des entreprises de la branche.

**Une phase d'analyse prospective composée de:**

- 30 entretiens auprès d'employeurs, de salariés, d'assureurs et de l'organisme de formation de la branche;
- la réalisation des scénarios prospectifs.

**Une phase de préconisations et un plan d'action**

Deux ateliers de travail avec les membres de la CPNE-FP et la déléguée de l'OMPL ont permis d'évaluer, compléter et valider les propositions de plan d'action pour les scénarios retenus effectuées par le cabinet d'Obea. Il s'agissait de veiller au caractère opérant des plans d'action.



# ÉTAT DES LIEUX MACRO-ÉCONOMIQUE

Pour étayer et documenter l'analyse prospective, une revue détaillée du contexte actuel dans lequel évoluent les entreprises d'expertise automobile a été réalisée. Cette revue s'est appuyée sur une diversité de ressources, incluant des documents de référence et des données statistiques, complétées par les résultats d'une enquête quantitative réalisée via un questionnaire distribué aux professionnels de la branche.

Les résultats de cette analyse révèlent que les entreprises d'expertise automobile sont confrontées à un éventail de changements évolutifs et de tendances influentes, qui exercent un impact significatif sur leur activité. Ces dynamiques comprennent des modifications structurelles, des facteurs macro-économiques, des ajustements réglementaires, ainsi que des évolutions sociétales et technologiques, chacune avec ses propres implications pour la branche.

## CONCENTRATION DES ACTEURS DE LA BRANCHE

### BAISSE DU NOMBRE D'ENTREPRISES

L'observation des tendances sur la période 2014-2022 révèle une contraction du nombre d'entreprises employeuses, avec un déclin de 552 à 360 entités (données prévisionnelles), signalant une concentration significative au sein de la branche. Cette

contraction est confirmée par l'évolution annuelle du nombre d'entreprises et d'établissements employeurs, avec une diminution notable à partir de l'année de référence 2015 (Tableau 2).

Tableau 1 : évolution du nombre de structures employeuses

Année	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022 (p)
Nombre de structures employeuses	546	539	519	502	463	377	420	400	386

(p) : prévision

Source: OMPL.

“

Les résultats de cette analyse révèlent que les entreprises d'expertise automobile sont confrontées à un éventail de changements évolutifs et de tendances influentes, qui exercent un impact significatif sur leur activité.



## RÉTRÉCISSEMENT DU TISSU ENTREPRENEURIAL

④ Tableau 2 : évolution du taux d'entreprises et établissements employeurs : évolution annuelle (base 100 en 2015)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Entreprises	100,0	95,9	94,5	87,2	71,0	79,1
Établissements	100,0	92,0	87,3	79,0	73,2	84,9

Source: OMPL.

Depuis 2015, le stock d'entreprises a fortement diminué. Le stock d'établissements suit un mouvement similaire. Cette double ten-

dance montre un repli global du nombre de structures employeuses dans la branche sur les 5 dernières années.

## TENDANCE À LA HAUSSE DE L'EMPLOI

④ Tableau 3 : évolution des effectifs salariés en volume

Années	Nombre de salariés
2016	5 336
2017	5 379
2018	5 620
2019	5 797
2020	5 700
2021	5 573
2022 (sd)	5 712
2023 (p)	5 730

Source: baromètre OMPL 2023 à partir des données Insee, DADS/DSN, 2013-2021, estimations.

sd: données semi-définitives

p: prévisions.

Par rapport à 2016, la branche enregistre une hausse de +4,5 % de ses effectifs salariés en 2021. Selon les prévisions réalisées pour les années 2022 à 2023, cette tendance semble se poursuivre.

## 2/5<sup>E</sup> DES EFFECTIFS DANS DES PETITES ENTREPRISES

④ Tableau 4 : répartition des salariés par tranche d'effectif salarié des entreprises (%)

Taille	2016	2021
1 à 4	10,4	8,6
5 à 9	25,1	13,4
10 à 19	24,8	18,2
20 à 49	12,3	21,1
50 et +	27,5	38,7

Source: OMPL.

40,2 % des salariés de la branche travaillent au sein d'une entreprise comptant moins de 20 salariés. Par rapport à 2016, cette part a nettement reculé (-20,1 points) au profit des entreprises de plus grande taille.

## ÉVOLUTIONS IMPORTANTES DE L'ENVIRONNEMENT MACRO-ÉCONOMIQUE

En complément des évolutions structurelles à l'œuvre dans la branche, le secteur de l'automobile et de la mobilité dans lequel évoluent les entreprises de l'expertise automobile connaît des changements très importants et historiques.

### PRINCIPALES TENDANCES MACRO-ÉCONOMIQUES

L'analyse macro-économique du secteur de l'automobile et de la mobilité met en exergue des facteurs multiples d'évolution d'ores et déjà l'œuvre :

- **l'incursion des géants du e-commerce** dans la vente de véhicules en ligne, une tendance marquée par une hausse significative. Cela représente une opportunité majeure pour l'expertise automobile, notamment pour développer de nouveaux services comme les diagnostics d'avant-vente et les conseils pour prévenir la fraude en ligne, avec un impact prévu à très court et moyen terme.
- **l'usage continu des véhicules** pour les trajets domicile-travail maintient la nécessité traditionnelle de l'expertise automobile, tandis que la volatilité des ventes de voitures neuves suggère une menace liée à la jeunesse du parc automobile et à l'essor des nouvelles mobilités, bien que l'impact soit considéré à court terme.
- **l'émergence des véhicules électriques** et à hydrogène est perçue comme une opportunité forte, nécessitant une adaptation des compétences aux nouvelles technologies, avec un impact envisagé à court et moyen terme. L'autopartage et les nouvelles mobilités peuvent réduire le nombre de véhicules à terme, affectant le volume d'expertises nécessaires à très court terme.

- **les initiatives des assureurs** relatives aux véhicules autonomes offrent des opportunités pour affiner l'expertise grâce à l'accès à des données améliorées, mais aussi posent une menace de montée en compétences des assureurs eux-mêmes, avec un impact à long terme.
- **l'augmentation des coûts des véhicules** et des pièces de rechange crée des opportunités sur le marché de l'occasion, requérant plus d'expertise, surtout à très court terme. La modernisation de la relation client dans les assurances est à double tranchant, avec de nouvelles interactions possibles, mais aussi une automatisation croissante de l'expertise.
- **les contrats d'assurance** innovants et les nouvelles formes d'achats groupés comme les assurtechs communautaires présentent des opportunités de simplification de l'expertise, mais également des risques de complexification dans la gestion des sinistres, avec un impact à très court terme.
- **l'évolution des assurtechs** et des modes de contractualisation offre de nouvelles niches de marché pour les groupements d'indépendants, bien que cela puisse exercer une pression à la baisse sur les coûts, affectant la branche à très court terme.
- **l'ancre croissant des géants** du numérique dans l'automobile avec leurs projets de véhicules autonomes présente des opportunités de développement de nouvelles approches d'expertise, mais aussi le risque de voir émerger des logiciels puissants qui pourraient perturber le marché de l'expertise automobile. L'impact est estimé à moyen et long terme, en fonction de l'homologation des véhicules autonomes et de l'intégration dans les écosystèmes des logiciels embarqués.



④ Tableau 5 : synthèse des facteurs macro-économiques

Facteurs identifiés	Opportunité/Menace	Importance	Horizon de l'impact
Entrée des géants du e-commerce dans la vente de voitures en ligne particulièrement en hausse.	<b>Opportunité:</b> de nouvelles manières de réaliser des diagnostics d'avant-vente, de nouveaux conseils pour éviter les fraudes et malversations en ligne...	++	Très court terme et moyen terme
Usage du véhicule très prisé pour se rendre au travail: 7 Français sur 10 (selon le ministère de la Transition écologique).	<b>Opportunité:</b> rôle classique de l'expertise maintenu dans le temps.	++	Très court terme
Ventes de voitures neuves sur les 15 dernières années en dent de scie qui devraient se stabiliser en 2023.	<b>Menace:</b> un parc automobile qui reste globalement jeune et un développement de nouvelles mobilités.	+	Court terme
Développement du véhicule électrique et hydrogène.	<b>Opportunité:</b> nécessité d'adapter les compétences aux nouvelles technologies de motorisation.	++++	Court terme et moyen terme
ESSOR de l'autopartage et des nouvelles mobilités.	<b>Opportunité:</b> réduction du nombre de véhicules à terme.	+++	Très court terme
Initiatives d'assureurs en lien avec le véhicule autonome pour améliorer leurs connaissances grâce à l'accès aux données.	<b>Opportunité:</b> se rapprocher des laboratoires d'analyses de données initiés par les assureurs pour favoriser le perfectionnement de l'expertise. <b>Menace:</b> des assureurs qui montent en compétences.	++	Long terme
Voitures de plus en plus onéreuses et des pièces de rechange qui deviennent tout aussi chères (en 2021, une voiture neuve représentait 17 SMIC selon l'Argus).	<b>Opportunité:</b> conséquences sur le marché de l'occasion où les revendeurs peuvent avoir plus de réticences à changer des véhicules, plus fort besoin d'expertise.	+++	Très court terme
Modernisation des offres et de la relation client au sein des assurances.	<b>Opportunité:</b> de nouveaux modes d'interactions se développent. <b>Menace:</b> de plus en plus d'applications utilisées pour automatiser certaines expertises.	+	Très court terme
Nouvelles formes d'achats groupés d'assurances en vogue au sein des assurtechs communautaires comme Wizzas.	<b>Opportunité:</b> proposer des services de simplification de l'acte d'expertise associé au carnet d'entretien numérique de la voiture. <b>Menace:</b> complexification des intermédiaires dans la gestion des sinistres et la réalisation de l'acte d'expertise.	++	Très court terme
Croissance des assurtechs et évolution des modes de contractualisation et constats (assurances à la demande).	<b>Opportunité:</b> les groupements d'indépendants peuvent avoir une autre place sur le marché avec ces nouvelles start-up. <b>Menace:</b> les coûts peuvent être tirés vers le bas.	+	Très court terme
Géants du numérique de plus en plus ancrés dans l'automobile. Apple, Google et Uber développent leurs projets de véhicules autonomes depuis un certain temps, Amazon et Alibaba expérimentent de nouveaux formats de distribution de voitures.	<b>Opportunité:</b> développer de nouvelles approches de l'expertise autour des logiciels proposés par les GAFAM (3 000 logiciels dans la TESLA). <b>Menace:</b> des logiciels puissants peuvent être développés par les GAFAM en lien avec le diagnostic de la voiture. Il ne sera pas évident d'intégrer l'écosystème.	+++	Moyen et long terme

## ÉVOLUTIONS POLITIQUES ET RÉGLEMENTAIRES

En France, comme ailleurs, le contexte politique et réglementaire influence fortement la transformation du secteur automobile et de la mobilité. La sécurité routière et la réduction de la sinistralité demeurent des priorités gouvernementales. Parallèlement, des restrictions croissantes sur la circulation des voitures dans les centres urbains peuvent également influer la fréquence et la nature des sinistres.

La loi de transition énergétique et l'article 65 en particulier, qui renforce le contrôle des émissions polluantes, ont entraîné une augmentation exponentielle du nombre de contre-visites lors des contrôles techniques, passant de 45 000 à plus de 2 millions par an, représentant une menace à long terme pour la branche due à une hausse potentielle de la charge de travail.

L'adoption du code de déontologie des expert(e)s en automobile crée une base normative pour la profession, mais impose également des comportements standardisés, avec des implications disciplinaires possibles en cas de manquement. Ce cadre, établi en 2016, a un impact de longue portée sur la profession.

Le renforcement continu de la sécurité routière depuis 1997 modifie la nature des sinistres, entraînant une baisse globale de la sinistralité et, par conséquent, représentant une menace à long terme.

Par ailleurs, les évolutions réglementaires en matière d'accès et de protection des données personnelles, impulsées notamment par la révision de la législation européenne, accentuent la complexité de l'environnement opérationnel pour les expert(e)s. La directive sur les systèmes de transport intelligents (ITS) appelle à une réflexion approfondie sur l'interopérabilité des systèmes et la sécurisation des échanges de

données dans le secteur automobile. Cette directive vise à instaurer un cadre pour le déploiement de services ITS efficaces et compatibles au sein de l'Union européenne (UE), impliquant une mise en conformité des pratiques des expert(e)s en automobile, notamment dans la collecte et le traitement des données techniques et personnelles.

De même, les ajustements réglementaires de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) en France soulèvent des enjeux de conformité accrus. Avec l'évolution de la réglementation sur la protection des données personnelles, comme le Règlement général sur la protection des données (RGPD), les expert(e)s doivent redoubler de vigilance et potentiellement investir dans la mise à niveau de leurs systèmes d'information. Ils doivent garantir la transparence, la sécurité des données des clients, ainsi que le respect des droits des individus, tels que le droit à l'oubli et la portabilité des données. Cela requiert une mise à jour régulière des politiques de confidentialité, des procédures de consentement et des systèmes de gestion des données pour se conformer à ces réglementations de plus en plus strictes.

La loi d'orientation des mobilités, promulguée en 2019, impose une fin programmée de la vente de véhicules utilisant des énergies fossiles carbonées après 2040 et maintient le système de bonus-malus pour les émissions de gaz à effet de serre (GES), créant des opportunités et des défis à moyen et long terme pour l'adaptation des compétences et des services proposés par les expert(e)s.

La réforme des fourrières en 2021, qui introduit une procédure automatisée de classification des véhicules, élimine la nécessité d'une expertise automobile pour les véhicules saisis, entraînant une réduction drastique et irréversible de l'activité d'expertise et posant des risques pour la sécurité routière.

Ces éléments soulignent une période de changements substantiels, où l'expertise automobile doit s'adapter à des

“

La loi de transition énergétique et l'article 65 en particulier, qui renforce le contrôle des émissions polluantes, ont entraîné une augmentation du nombre de contre-visites lors des contrôles techniques, passant de 45 000 à plus de 2 millions par an, représentant une hausse potentielle de la charge de travail.

“

La réforme des fourrières en 2021, qui introduit une procédure automatisée de classification des véhicules, élimine la nécessité d'une expertise automobile pour les véhicules saisis, entraînant une réduction drastique et irréversible de l'activité d'expertise et posant des risques pour la sécurité routière.

réglementations en évolution et à un environnement commercial et technique en mutation rapide. Les entreprises de la branche doivent

naviguer avec prudence dans cet espace réglementaire en constante mutation pour maintenir leur pertinence et leur efficacité.

Tableau 6 : facteurs réglementaires et politiques identifiés

Facteurs identifiés	Impacts	Importance	Horizon de l'impact
Renforcement du contrôle des émissions de polluants atmosphériques et de particules fines par l'article 65 de la loi de transition énergétique.	<b>Menace</b> : l'entrée en vigueur de cette mesure augmente considérablement le nombre de contre-visites, passant de 45 000 à plus de 2 millions par an.	++	De 2019 avec un impact sur le long terme
Adoption du code de déontologie des expert(e)s en automobile.	<b>Opportunité</b> : constitue une référence et une aide dans l'exercice quotidien des expert(e)s.  <b>Menace</b> : normes de comportement imposées à tous les expert(e)s en automobile.  (Exemple: elle peut, en cas de manquement à ses dispositions, être mise en œuvre dans un cadre disciplinaire, notamment du fait d'une autorité professionnelle ou interne aux entreprises d'expertise automobile.)	+	De 2016 à long terme
Renforcement de la sécurité routière.	<b>Menace</b> : évolution de la nature des sinistres – baisse de la sinistralité et des chocs importants.	+	De 1997 à aujourd'hui
Encadrement des honoraires.	<b>Menace</b> : cela induit une réduction des marges incitant l'expert à passer par le regroupement.	+++	Horizon court terme
Évolution réglementaire sur l'encadrement de l'accès et de la protection des données.	<b>Menace</b> : apparition de plusieurs textes normatifs, notamment le réexamen, au premier trimestre 2021, de la législation relative à l'homologation des véhicules, et le réexamen de la directive ITS.  (Exemple: loi d'orientation des mobilités (art. 32), stratégie européenne des données par la Commission européenne, réexamen de la directive ITS, pack conformité de la CNIL.)  « Compte tenu des différents domaines d'intervention de la profession de l'expertise automobile [...], celle-ci peut être sollicitée afin d'intervenir sur les sinistres automobiles et d'investiguer afin d'en déterminer les causes et circonstances, ainsi que leurs conséquences. [...] Pour ce faire, les professionnels de l'expertise doivent pouvoir accéder à l'ensemble des données nécessaires au bon fonctionnement du véhicule. »	+++	Mise en vigueur 2019-2021 avec un impact sur le court terme
Loi d'orientation des mobilités.	Interdiction de la vente de véhicules à énergies fossiles carbonées après 2040 et la poursuite du dispositif de bonus-malus automobile pour les émissions de GES.	++	À partir de 2019 avec un impact sur le moyen terme
Réforme des fourrières.	<b>Menace</b> : les voitures saisies ne sont plus soumises à une expertise automobile: nouvelle procédure automatisée de classement des véhicules. L'expert laisse sa place à une procédure de classement automatisée.  Cette réforme provoque « une baisse brutale et non compensable des activités pour les expert(e)s en automobile [et] a également un impact non négligeable en termes de sécurité routière, les véhicules mis en fourrière et potentiellement dangereux ne pouvant plus être identifiés par une intervention de l'expert ».	++	À partir de 2021 avec un impact sur le court terme

## USAGE DE LA VOITURE, NOUVELLES MOBILITÉS, NOUVEAUX COMPORTEMENTS DES CONSOMMATEURS

### Usage de la voiture toujours d'actualité

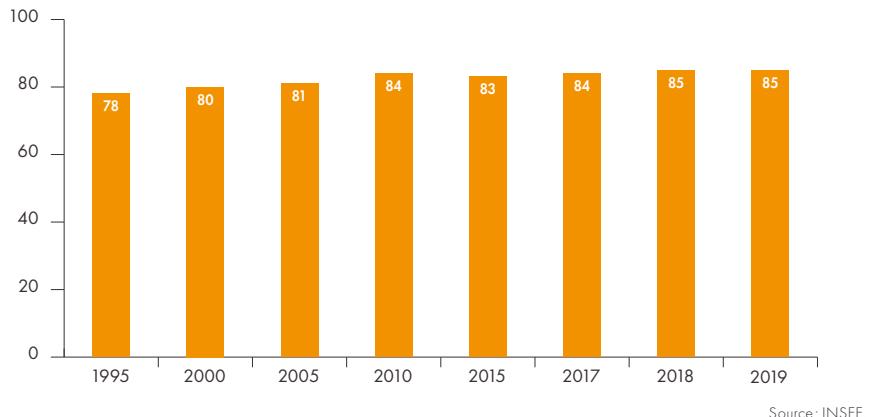
L'analyse sociétale, réalisée dans le cadre de l'étude, révèle des changements signifi-

cifs dans l'usage des automobiles au sein des ménages français.

“

Le taux d'équipement en véhicules a augmenté, passant de 78 % en 1995 à 85 % en 2019, indiquant une prévalence croissante de la possession de véhicules. De plus, l'usage de la voiture reste dominant pour les déplacements professionnels, avec 70 % des Français l'utilisant pour se rendre sur leur lieu de travail.

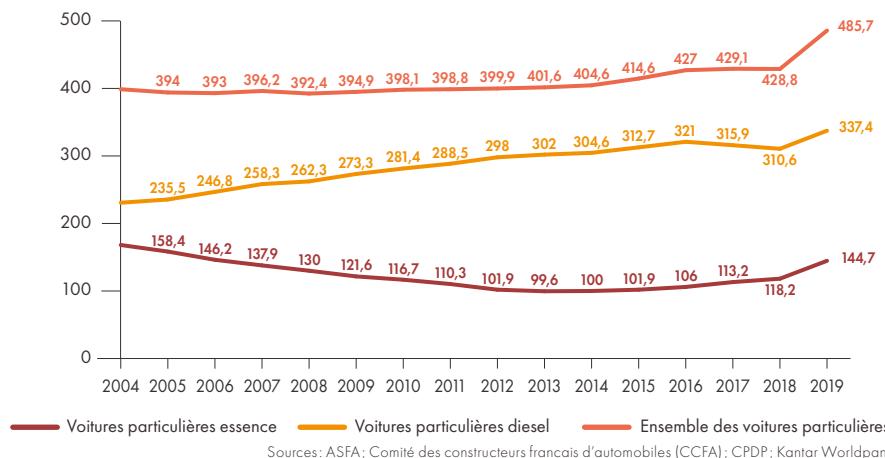
① Figure 1 : évolution du taux d'équipement en véhicules chez les ménages français (%)



Le taux d'équipement en véhicules a augmenté, passant de 78 % en 1995 à 85 % en 2019, indiquant une prévalence croissante de la possession de véhicules. Cette augmentation témoigne de l'intégration accrue de l'automobile dans les foyers sur la période étudiée. De plus, l'usage de la voi-

ture reste dominant pour les déplacements professionnels, avec 70 % des Français l'utilisant pour se rendre sur leur lieu de travail. Ces données confirment la place centrale de l'automobile dans les routines de déplacement des actifs.

② Figure 2 : évolution du nombre de kilomètres parcourus en France



“

Les attentes croissantes des clients en termes d'expérience, de qualité et de rapidité constituent une menace pour les entreprises d'expertise automobile, les obligeant à améliorer continuellement leurs pratiques et processus.

Quant aux distances parcourues, les statistiques montrent une hausse initiale suivie d'une baisse récente. Entre 2004 et 2019, la distance annuelle parcourue par voiture a grimpé de 398 à 485 milliards de véhicules-kilomètres. Cependant, une tendance à la baisse se manifeste à partir de 2020, signalant un éventuel changement dans les comportements de mobilité ou l'impact de politiques de transport et d'urbanisme plus récentes.

### Évolutions sociétales

La branche de l'expertise automobile est confrontée à divers facteurs sociaux qui ont un impact significatif sur son fonctionnement actuel et futur.

### Exigence client

Les attentes croissantes des clients en termes d'expérience, de qualité et de rapidité constituent une menace pour les entreprises d'expertise automobile, les obligeant à améliorer continuellement leurs pratiques et processus. Avec l'accent mis sur l'innovation et la transformation, qui débutent dès aujourd'hui par l'expérimentation et l'apprentissage avec les clients. L'expérimentation se traduit par le déploiement de projets pilotes innovants, l'introduction de nouvelles technologies de diagnostic et la simulation avancée des interventions, tandis que l'apprentissage se manifeste par la mise à jour des compétences techniques, l'adaptation aux normes de qualité émergentes et l'intégration de retours clients constructifs pour affiner les services offerts. L'économie de l'expérience devrait fortement influencer les acheteurs jusqu'en 2027. Cela suggère l'avènement d'un écosystème qui fusionne mobilité et style de vie, comme le souligne l'exemple du robot-véhicule Renault EZ GO. L'importance de ce facteur est considérée comme moyenne à long terme.

### Mutation sociétale et nouveaux usages de l'automobile

La montée des expériences numériques et la remise en question de l'utilisation traditionnelle de la voiture signalent un changement de paradigme dans les pratiques de mobilité. La protection de l'environnement, le développement de mobilités alternatives et les nouvelles contraintes liées à l'usage des véhicules sont des préoccupations majeures. De plus, une large majorité de Français est disposée à changer ses habitudes pour améliorer la qualité de l'air et lutter contre le réchauffement climatique. Ce facteur est d'une importance élevée avec un horizon d'impact à court et moyen terme.

### Évolution de la mobilité

L'agence de la transition écologique anticipe une réduction significative de la mobilité d'ici 2050, avec une diminution d'un tiers des kilomètres parcourus par personne et une préférence marquée pour les déplacements à pied ou à vélo. Cette perspective représente une menace pour le nombre d'expertises, qui pourrait décroître en raison de la baisse de la sinistralité liée à la réduction des trajets motorisés. L'importance de cette évolution est très élevée avec un horizon d'impact à court et moyen terme.

### Hyper-connectivité des consommateurs

L'hyper-connectivité des consommateurs offre des opportunités pour les expert(e)s en automobile de créer des services digitaux innovants. L'automatisation de certaines missions pourrait permettre aux professionnels de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. Cette tendance est considérée comme très importante et a un impact prévu à court et moyen terme.

Ces facteurs reflètent une période de changement particulière pour les entreprises d'expertise automobile, qui doivent s'adapter à une société en mutation rapide et aux nouvelles exigences des consommateurs.

④ Tableau 7 : récapitulatif des facteurs sociaux identifiés

Facteurs identifiés	Impacts	Importance	Horizon de l'impact
Exigence client (expérience/qualité/temps).	<p><b>Menace:</b> nécessité de s'adapter en mettant en œuvre de meilleures pratiques, process... afin de garantir l'expérience client et de répondre à leur exigence.</p> <p>« La feuille de route de dix ans pour l'innovation et la transformation commence aujourd'hui par l'expérimentation et l'apprentissage. L'économie de l'expérience influencera fortement les acheteurs et les parties prenantes de 2024 à 2027 et, alors que nous approchons de la fin de la décennie, nous entrons dans l'écosystème combiné de la mobilité et du mode de vie. »</p> <p>(Exemple: le robot-véhicule Renault EZ-GO qui incarne une mobilité autonome, connectée et partagée.)</p>	++	Moyen long terme
Nouveaux usages de l'automobile et nouvelles pratiques de la mobilité « Mutation sociétale ».	<p>Les expériences numériques grimpent dans l'échelle de l'importance: les facteurs traditionnels d'achat sont dépassés par de nouvelles considérations (par exemple, la manière dont le véhicule s'intègre au mode de vie numérique d'une personne).</p> <p>Tendance à la remise en question de l'usage traditionnel de la voiture (protection de l'environnement, développement de mobilités alternatives, contraintes liées à l'usage des véhicules).</p> <p>46 % des Français sont convaincus que le véhicule électrique pourrait remplacer les véhicules à moteur thermique. Ils vont même plus loin, puisque 83 % des répondants affirment qu'ils seraient prêts à changer leurs habitudes pour améliorer la qualité de l'air, et autant pour lutter contre le réchauffement climatique, selon l'Ipsos.</p>	+++	Court et moyen terme
Évolution de la mobilité.	<p>En 2050, l'Agence de la transition écologique prévoit une réduction forte de la mobilité/une mobilité maîtrisée, une réduction d'un tiers des km parcourus par personne avec la moitié des trajets réalisés à pied ou à vélo.</p> <p><b>Menace:</b> baisse du nombre d'expertises liée à la baisse de la sinistralité due à la réduction des trajets des particuliers.</p>	+++	Impact fort sur le long terme à horizon 2050
Hyper-connectivité des consommateurs.	<p>Création de services digitaux innovants et de nouvelles solutions pour le grand public afin de proposer un délai de traitement des données plus rapide et sur un délai plus court.</p> <p><b>Opportunité:</b> l'innovation digitale et des solutions pour le grand public permettraient à l'expert(e) en automobile d'automatiser certaines missions pour se consacrer à des missions à plus forte valeur ajoutée.</p>	+++	Court et moyen terme

## ÉVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES MAJEURES À VENIR

Les véhicules automobiles connaissent des évolutions technologiques régulières. Ces évolutions vont s'accélérer autour de la voiture autonome dans les 10 prochaines années. Le tableau ci-contre présente une progression vers des niveaux d'autonomie de plus en plus avancés, avec une adoption graduelle prévue dans les décennies à venir.

Bien que les technologies se développent à un rythme soutenu, la réglementation est un facteur déterminant pour leur mise en œuvre effective. Les législateurs nationaux et internationaux devront s'adapter pour répondre aux défis posés par ces avancées technologiques.

④ Tableau 8 : évolutions prévisionnelles des technologies automobiles

Echéances	Niveau d'autonomie du véhicule	Maturité technologique	Date prévue d'arrivée sur le marché	État de la réglementation
Après 2035-2040	Autonomie totale	Technologie en développement. Des démonstrateurs existent déjà (Google, car, Renault, Nissan...).	À partir de 2035-2040 en zones périurbaines et en test en ville.	Non autorisée par la convention de Vienne, tests sur route ouverte autorisée dans certains pays.
	Semi-autonomie	Technologie en développement.	À partir de 2025-2030	Interdiction levée en mars 2016 par un amendement à la convention de Vienne, chaque État définit sa propre réglementation.
2025	Autonomie conditionnelle	Technologie existante, mais qui se heurte encore à des contraintes réglementaires.	À partir de 2020-2025	Interdiction levée en 2016 par un amendement à la convention de Vienne, chaque État définit sa propre réglementation.
Aujourd'hui	Autonomie partielle	Technologie maîtrisée.	Proposée sur des modèles haut de gamme.	Autorisée par la convention de Vienne.
	Conduite assistée (ADAS, régulateur limitateur de vitesse, alerte de franchissement de ligne...).	Technologie mature	La plupart des véhicules neufs en sont dotés.	Autorisée par la convention de Vienne.
	Absence de dispositif d'assistance à la conduite	Technologie déclinante	Technologie des générations antérieures	Autorisée par la convention de Vienne.

“

La branche d'expertise automobile a été remodelée par l'émergence de technologies avancées.

2013 à 2014, standardisation et la téléexpertise.

2013, automatisation du chiffrage des réparations.

Entre 2016 et 2018, digitalisation et numérisation ont transformé le client en gestionnaire de son sinistre.

Au cours des dernières années, la branche d'expertise automobile a été profondément remodelée par l'émergence de technologies avancées, entraînant une révision des méthodes conventionnelles.

**De 2013 à 2014, la standardisation et la téléexpertise** ont amorcé une transformation majeure dans le domaine de l'expertise automobile. L'implémentation de l'Expertise à Distance (EAD) a permis de réduire significativement les coûts et les délais pour les compagnies d'assurance. En 2014, l'EAD a été adoptée pour environ 30 % des interventions, soulignant son efficacité et sa rapidité d'exécution. Cette mutation a requis des expert(e)s une réévaluation et une actualisation de leurs compétences pour intégrer ces procédés numériques, qui permettent d'effectuer des évaluations précises sans néces-

siter de déplacement physique, ouvrant la voie à une approche plus agile et réactive de l'expertise automobile.

**L'automatisation du chiffrage des réparations**, introduite en 2013, a permis aux réparateurs ou aux assureurs eux-mêmes de réaliser le chiffrage des réparations pour des sinistres fréquents et mineurs, minimisant l'intervention des expert(e)s en automobile.

**L'évolution des outils automatiques et l'informatisation en 2014** ont requis des expert(e)s en automobile une adaptation rapide aux nouveaux outils de contrôle automatisés des devis. L'informatisation a transféré une portion du travail administratif vers ces expert(e)s, les incitant à rationaliser leurs processus pour rester compétitifs face à des alternatives d'évaluation plus économiques.

**Entre 2016 et 2018, la digitalisation et la numérisation** ont transformé le client en un participant actif dans la gestion de son sinistre, grâce à la digitalisation complète de l'expérience client et à l'expertise à distance inversée rendue possible par les technologies mobiles. Cependant, cette évolution a aussi constitué une menace pour certains rôles spécialisés dans l'expertise.

En 2021, les technologies d'intelligence artificielle ont commencé à jouer un rôle de soutien à l'expertise humaine, avec le développement d'algorithmes capables de détecter automatiquement les dommages d'un véhicule et d'estimer les coûts de réparation. Cette innovation a ouvert la voie à une évolution des compétences requises au sein de la branche et a encouragé la création de partenariats internationaux.

Dans l'ensemble, cette période a été marquée par une intégration technologique

accélérée dans le domaine de l'expertise automobile, imposant aux expert(e)s une évolution rapide de leurs compétences et une flexibilité accrue pour rester pertinents dans un environnement de plus en plus numérisé.

Les progrès technologiques récents indiquent que l'expertise automobile reposera de plus en plus sur des technologies innovantes telles que l'intelligence artificielle, la modélisation 3D, et le deep learning (l'apprentissage informatique profond). L'enjeu majeur des années à venir sera de maîtriser l'intégration de l'IA, des données de réparation automobile et de l'expertise humaine pour fournir des estimations précises et optimisées. Ces avancées vont considérablement transformer les interactions entre les expert(e)s en automobile et leurs assistant(e)s.

“

Les progrès technologiques récents indiquent que l'expertise automobile reposera de plus en plus sur des technologies innovantes.

① Tableau 9 : facteurs sociaux technologiques identifiés

Facteurs identifiés	Impacts	Importance	Dates ou périodes clés
Standardisation des processus des assureurs avec la mise en place de la téléexpertise ou de l'expertise à distance (EAD) – Généralisation de l'expertise à distance.	La téléexpertise et l'EAD permettent aux assureurs de réduire les coûts et les délais.  L'expert(e) en automobile doit réorganiser son travail avec l'expertise à distance qui représente 30 % des interventions en 2014.	+++	2013-2014
Le chiffrage automatique des réparations (CAR) pour des sinistres de fréquence à faible enjeu financier.	Cette opération peut être réalisée par le réparateur lui-même ou être internalisée par les assureurs, ce qui restreint l'intervention de l'expert(e) en automobile.	+++	2013
Évolution des outils automatiques de contrôle des devis/automatisation des devis.	L'expert en automobile doit s'adapter à ces nouveaux outils, modes de fonctionnement et de communication et ainsi le développement des compétences techniques sur leurs usages en cas de généralisation, aura un impact très important sur l'activité de l'expert automobile, le développement des entreprises et l'emploi.	++	2014
Informatisation et modification des conditions d'exercices du métier dues aux technologies de l'information et de la communication.	Les expert(e)s doivent rationaliser leurs processus afin d'être efficents face au développement d'évaluations alternatives moins coûteuses et plus rapides.  L'informatisation déporte une part du travail administratif vers l'expert en automobile.	+++	2014

Facteurs identifiés	Impacts	Importance	Dates ou périodes clés
Digitalisation de l'activité/Apparition du self-car(e)/Numérisation des acteurs du marché.	<p>Parcours client digital où l'assuré devient acteur de son sinistre et de l'enrichissement de son dossier.</p> <p>Expertise à distance inversée: grâce au smartphone, l'assuré prévient son assureur, effectue sa déclaration, prend des photos, obtient le chiffrage, et reçoit l'indemnisation.</p> <p>Le digital se substitue à l'expert sur l'ensemble des services à faible valeur ajoutée tant la pression du coût est forte.</p> <p><b>Menaces:</b> disparition de certains métiers/d'expertises. (Exemple: disparition de l'expert d'aile froissée.)</p> <p>Évolution du métier et des compétences.</p>		2016-2018
Intelligence artificielle et intelligence humaine: les clés pour une gestion optimale des sinistres.	<p>La machine soutient l'expertise humaine (exemple: à travers la création d'algorithmes capables de détecter automatiquement les dommages d'un véhicule et de calculer le coût des réparations), ce qui peut se traduire par une évolution des compétences.</p> <p><b>Opportunité:</b> création de partenariats plus internationaux.</p>		2021

## IMPACT DU DÉRÈGLEMENT CLIMATIQUE

Le dérèglement climatique est en passe de provoquer d'importantes fluctuations dans la fréquence et la sévérité des sinistres automobiles. Les prévisions climatiques anticipent notamment une hausse de la fréquence des phénomènes météorologiques extrêmes, tels que les orages de grêle, de près de 40 % d'ici à 2050. Ces conditions exacerbées sont susceptibles d'entraîner une augmentation des dommages véhiculaires et, par conséquent, d'affecter substantiellement la sinistralité au sein du secteur de l'assurance automobile. Une telle évolution impose aux assureurs et aux acteurs de la branche automobile de réévaluer les risques, d'ajuster les modèles de tarification et de renforcer les stratégies de gestion des sinistres pour s'adapter à cette nouvelle réalité climatique. Pour répondre à ces défis climatiques, les entreprises d'expertise automobile pourront envisager plusieurs adaptations:

- une anticipation renforcée de ces phénomènes climatiques, démarche qui semble être déjà en cours, notamment au sein des compagnies d'assurance;

- l'automatisation ou l'ajustement des processus de gestion des sinistres liés à ces événements climatiques extrêmes;
- la possible internalisation par les assureurs de certaines opérations liées à la gestion de ces sinistres.

### Analyse des facteurs environnementaux et impacts sur l'expertise automobile

#### ■ Loi de transition énergétique (article 65)

a, depuis 2019, renforcé le contrôle des émissions polluantes, offrant aux expert(e)s en automobile l'opportunité de développer de nouvelles expertises dans l'accompagnement et le conseil pour l'entretien des systèmes de dépollution. La spécialisation dans cette niche représente une opportunité significative à moyen et long terme.

#### ■ Épisodes climatiques intenses et localisés

ont, depuis 2012, entraîné des pics



d'activité pour les expert(e)s en automobile, incitant à une collaboration accrue sous forme de groupements ou de réseaux pour mieux gérer la demande. Cette situation crée à la fois des défis et des opportunités pour les entreprises, qui doivent se partager le marché des dommages et de l'expertise automobile à court et long terme.

**Augmentation des orages de grêle** qui présente des défis pour l'industrie automobile, en termes de sinistralité et de réparation. Cette tendance met en évidence le besoin d'adaptation des assureurs et des expert(e)s en automobile pour gérer l'accroissement des interventions à moyen et long terme.

■ **Transition écologique, nouvelles mobilités et réduction des déplacements** sont des vecteurs de changement pour l'expertise automobile. Ces évolutions ouvrent la voie à de nouvelles expertises et opportunités de marché, avec la possibilité de créer des regroupements d'experts spécialisés. Ces changements devraient avoir un impact à court et moyen terme.

La branche de l'expertise automobile doit s'adapter à une série de facteurs environnementaux et climatiques (tableau 10) qui influencent déjà et continueront d'impacter ses activités dans le futur. La capacité à anticiper ces changements et à développer de nouvelles expertises sera cruciale pour maintenir la viabilité et la compétitivité à long terme.

“

La branche de l'expertise automobile doit s'adapter à une série de facteurs environnementaux et climatiques qui influencent déjà et continueront d'impacter ses activités dans le futur. La capacité à anticiper ces changements et à développer de nouvelles expertises sera cruciale pour maintenir la viabilité et la compétitivité à long terme.

④ Tableau 10 : facteurs environnementaux identifiés

Facteurs identifiés	Impacts	Importance	Horizon de l'impact
L'article 65 de la loi de transition énergétique renforce le contrôle des émissions de polluants atmosphériques et de particules fines.	L'expert(e) en automobile peut accompagner et conseiller les citoyens sur l'entretien des systèmes de dépollution. <b>Opportunité:</b> développement d'une nouvelle expertise et possibilité de se spécialiser sur cette activité.	++	Depuis 2019 avec un impact sur le long terme
Multiplication d'épisodes climatiques violents et localisés créant des pics d'activité.	<b>Menace:</b> engendre des pics d'activité et donc une mobilisation d'expert(e)s importante ; les incitant à se regrouper en société ou réseau. Une minorité d'entreprises se partageront ainsi le marché des dommages et de l'expertise-automobile.	+	Depuis 2012 à aujourd'hui avec un impact sur le long terme
Augmentation des orages de grêle (+ ou - 40 %).	<b>Opportunité:</b> impact sur la sinistralité des branches automobiles.	++	Horizon long terme
Transition écologique en marche.	Diminution des déplacements; recours à de nouvelles mobilités. <b>Opportunité:</b> développer de nouvelles expertises et par la suite de nouvelles opportunités de marché – créer des regroupements d'expert(e)s spécialisé(e)s.	+++	Horizon moyen terme

## UNIVERS DE L'ASSURANCE EN ÉVOLUTION

Les compagnies d'assurance traversent une phase de transformation significative, impactée par divers facteurs qui influencent directement les entreprises d'expertise automobile.

### Regroupement de sociétés ou réseaux

Depuis 2015, la tendance vers la productivité a poussé vers l'industrialisation des services et la multiplication des offres technologiques, ce qui a contenu les prix et modifié la structure des processus d'achat de prestations d'expertise par les assureurs. Les sociétés d'expertise répondent à cette demande par l'intégration de solutions d'intelligence artificielle et l'exploitation des données. Cela s'est manifesté concrètement par la création de groupements spécialisés comme le rassemblement de quatre cabinets d'expertise en automobile en 2021 pour former Experts Groupe, signalant une opportunité pour l'émergence de spécialisations dans l'expertise automobile. Ce facteur est jugé de moyen à haute importance avec un horizon d'impact à court et moyen terme.

### Industrialisation de la gestion des sinistres par les assureurs

Face à la difficulté de développer des solutions technologiques adaptées et de mobiliser les gestionnaires lors des pics d'activité, exacerbés par des conventions collectives limitant les heures supplémentaires, les assureurs externalisent certains postes. Cela crée une opportunité pour les regroupements combinant expertise automobile et gestion des sinistres climatiques pour répondre efficacement à la demande. Cette dynamique, amorcée en 2015, se poursuit avec un impact anticipé à court et moyen terme.



### Décollage du marché du véhicule électrique

L'année 2020 a connu une nette augmentation des immatriculations de véhicules électriques, passant de 12 496 à 303 100 en 2021. Soutenue par des politiques gouvernementales et une inclination vers la mobilité électrique, cette croissance impose à la profession d'expertise automobile de développer une expertise spécifique aux véhicules électriques. Cette transition représente à la fois une menace et une opportunité, avec un horizon d'impact à moyen et long terme.

### Développement du marché des assurtechs

Depuis 2014, l'investissement dans les assurtechs, soutenu par un environnement favorable, pousse l'industrie de l'assurance à intensifier son offre de services à la clientèle. La stratégie inclut la formation de partenariats avec des start-up spécialisées pour transformer numériquement les services. Cependant, cela soulève des questions sur une potentielle monopolisation du marché par ces nouveaux acteurs.

### Diversification de la mobilité liée à l'automobile

Le paysage automobile évolue rapidement avec l'apparition de véhicules connectés, autonomes, partagés et électriques. Ces innovations conduisent à de nouveaux modèles économiques et à la mutualisation des contrats d'assurance. Les véhicules autonomes, qui devraient générer 17 % du chiffre d'affaires du marché automobile d'ici 2025, offrent des opportunités de diversification des compétences et des activités pour les expert(e)s automobiles. Cependant, cela implique également la nécessité d'accompagner et de former les professionnels à ces nouvelles technologies. Ce facteur est d'une importance critique avec un impact attendu à moyen et long terme.

④ Tableau 11 : facteurs provenant de l'écosystème des assureurs

Facteurs identifiés	Impacts	Importance	Horizon de l'impact
Regroupement de sociétés ou réseaux.	<p><b>Menace:</b> ère de « course » à la productivité, entraînant l'industrialisation des services et la multiplication d'offres et de services technologiques en contenant les prix.  <i>« Les assureurs ont structuré leur processus d'achat de la prestation d'expertise et attendent de nouvelles transformations. Nos sociétés y répondent par l'industrialisation de leurs services où figurent des solutions d'intelligence artificielle et l'exploitation des data. »</i>  (Exemple: en 2021 les 4 cabinets d'expertise automobile CCEA, Atmos, Evalys, Expad se rapprochent pour créer Experts Groupe.)</p> <p><b>Opportunité:</b> créer des regroupements d'expertise automobile spécialisés.</p>	++	Depuis 2015 avec des impacts sur le moyen terme
Industrialisation de la gestion de sinistres par les assureurs.	<p><b>Constat:</b> les assureurs rencontrent des difficultés pour développer les bonnes solutions technologiques et mobiliser leurs gestionnaires lors des pics notamment en raison des conventions collectives qui limitent les heures supplémentaires (exemple: multiplication d'épisodes climatiques violents et localisés), ceci entraînant l'outsourcing de certains de ces postes.</p> <p><b>Opportunité:</b> créer des regroupements alliant expertise automobile et gestion des sinistres climatiques pour pouvoir répondre à la demande lors des pics.</p>	+	Depuis 2015 avec des impacts sur le moyen terme
Décollage du marché du véhicule électrique.	<p><b>Constats:</b> nette augmentation au cours de l'année 2020 (le nombre de VE immatriculés est passé de 12 496 à 303 100 en 2021).  Une croissance soutenue par des initiatives gouvernementales (exemple: l'UE s'est fixé pour objectif d'atteindre la neutralité carbone d'ici 2050; multiplication des ZFE; incitations financières) et par une volonté d'aller vers la e-mobilité des consommateurs.</p> <p><b>Menace/Opportunité:</b> nécessité pour la profession de développer une expertise autour du véhicule électrique.</p>	+++	Depuis 2012 avec un impact sur le moyen terme
Développement du marché des assurtechs.	<p><b>Constats:</b> un marché prometteur poussé par un contexte favorable (4,36 M€ ont été investis dans des assurtechs).  Le secteur de l'assurance devra intensifier son jeu en termes d'offres et de service à la clientèle.</p> <p><i>« Crée une stratégie de partenariat avec des start-up spécialisées et mettre à jour son business model est recommandé par 10 experts sur 10. »</i></p> <p>Création de partenariat entre assureurs et assurtechs avec les acteurs historiques du marché pour faire de la transformation digitale/offrir des services intégralement en ligne (gestion des sinistres, suivi du contrat...).  (Exemple: Shift Technology automatise la gestion de sinistre, et grâce à l'IA aide les assureurs à optimiser leurs processus internes et le parcours client.)</p> <p><b>Menace:</b> vers une monopolisation du marché de ces acteurs ?</p>	++	Depuis 2014 avec un impact sur le moyen terme

Facteurs identifiés	Impacts	Importance	Horizon de l'impact
Une mobilité liée à l'automobile diversifiée (voitures connectées, autonomes, partagées et électriques).	<p><b>Constats:</b> apparition d'un nouveau modèle économique de la voiture. Mutualisation des contrats d'assurance entre les voitures et les mobilités douces.</p> <p>Les véhicules autonomes généreront 17 % du CA du marché de l'automobile d'ici 2025.</p> <p><b>Opportunité:</b> diversification des compétences, de l'activité et du rôle du métier d'expert automobile.</p> <p><b>Menace:</b> nécessité d'accompagner et de former le métier à l'expertise de ces nouveaux véhicules.</p>	+++	Depuis 2020 avec un impact sur le long terme



# PERSPECTIVES ET ENJEUX SELON LES SALARIÉS ET LES DIRIGEANTS

La section suivante présente les facteurs impactant les entreprises de la branche, du point de vue des expert(e)s salariés et des dirigeants. Ces facteurs ont été identifiés à travers une enquête en ligne et des entretiens qualitatifs.

L'enquête en ligne a mobilisé 154 participants dont :

- 70 salariés, constituant un échantillon représentatif des professionnels de la branche. 87 % d'experts automobiles salariés et de managers d'experts, 12 % d'administratifs et 1 % de salariés de services informatiques.

- 84 dirigeants dont 37 (44 %), travailleurs non salariés, ce qui constitue une participation significative de cette catégorie professionnelle et 47 (56 %) de dirigeants d'entreprises d'expertise automobile. Ces répondants ont permis d'identifier les facteurs qui influent sur les orientations stratégique et opérationnelle de leurs organisations.

Une trentaine d'entretiens qualitatifs ont, au-delà des perspectives d'évolution, permis d'appréhender les dynamiques et les changements déjà en place au sein des organisations.



## FACTEURS PARTICULIÈREMENT IMPACTANTS

Pour affiner la perspective établie précédemment, l'enquête quantitative a identifié sept facteurs clés qui influencent actuellement les entreprises de l'expertise automobile selon les personnes interrogées.

**1 Impact du changement climatique:** un impact significatif est attribué à la gestion croissante des événements liés au changement climatique, avec 44 % des dirigeants et 40 % des salariés reconnaissant une influence majeure sur leur métier.

**2 Complexité croissante des véhicules:** la complexification des véhicules modernes est perçue comme un facteur d'augmentation des durées et des délais

d'expertise par 43 % des dirigeants et 39 % des salariés.

**3 Restructuration des entreprises:** la restructuration des entreprises d'expertise est signalée par 42 % des dirigeants et 34 % des salariés comme un facteur d'impact notable.

**4 Spécialisation des expert(e)s:** un besoin croissant de spécialisation est ressenti par les expert(e)s, avec une égale proportion de 36 % chez les dirigeants et salariés soulignant cette tendance.

**5 Accords assureurs/réparateurs:** les collaborations entre assureurs et réparateurs pour limiter l'intervention des



expert(e)s sont mentionnées par 35 % des dirigeants et 29 % des salariés.

**6 Numérisation et outils digitaux:** le développement du numérique et l'introduction de nouveaux outils digitaux pour la gestion des dossiers d'expertise sont reconnus par 31 % des dirigeants et 29 % des salariés.

**7 Économie circulaire:** l'émergence de l'économie circulaire et l'usage accru de pièces de réemploi dans les réparations sont notés par 30 % des répondants, tant chez les dirigeants que chez les salariés.

Les entretiens menés avec les dirigeants, les salariés et les représentants des compagnies d'assurance confirment ces tendances. Ils mettent particulièrement en lumière les défis liés à la relation de service, la prise en charge intégrale de l'assuré par les compagnies d'assurance, ainsi que les questions de productivité et de gestion de la charge de travail dans un contexte de consolidation des différentes entreprises en réseaux d'alliances ou de rachat (exemple : Idea, Lideo etc.).

## FACTEURS IMPACTANT DÉJÀ LES ORGANISATIONS, LES MÉTIERS ET LES COMPÉTENCES

La section précédente a mis en exergue les principaux facteurs d'évolution actuellement à l'œuvre dans la branche, tel qu'ils sont perçus par les acteurs clés du domaine. En transition vers la partie suivante, l'attention porte désormais sur l'impact concret de ces tendances sur les organisations. Il s'agit d'examiner comment la structuration, l'activité, l'organisation et les ressources humaines — notamment les emplois, les activités et les compétences — sont d'ores et déjà influencées par ces dynamiques. L'analyse qui suit s'appuie sur les données recueillies auprès des professionnels de la branche dans le cadre de l'étude quantitative pour une compréhension approfondie de ces impacts.

### REGROUPEMENTS ET ÉVOLUTION DES STRUCTURES

Le marché se consolide pour, principalement, répondre aux demandes des compagnies d'assurance.

#### Consolidation du marché

La concentration des activités autour d'acteurs nationaux ou régionaux se poursuit, principalement via des regroupements en structures capitalistiques (mais aussi parfois en réseaux). Elle a pour conséquence l'émergence de structures plus grandes, pour mieux répondre aux demandes des assureurs (notamment pour absorber des volumes importants et des charges importantes).

#### Réponse aux demandes évolutives des compagnies d'assurance

Une partie essentielle du chiffre d'affaires des entreprises d'expertise automobile provient de quelques sociétés d'assurance, ce qui peut limiter leur indépendance stratégique, et conduire les entreprises à se regrouper pour répondre aux demandes plus complexes des assureurs (tarifaires, volume d'activité, variation du volume, spécialisation des équipes dédiées à certains segments de clientèle...).

En termes de métiers et de compétences, ces évolutions ont des impacts de différentes natures:

- **la création de fonctions-support** dans de nombreuses entreprises pour accompagner la croissance (finances, RH, systèmes d'information...);
- **le renforcement du management** nécessaire du fait de la croissance, et notamment, un nombre accru de managers et de fonctions diversifiées dans l'entreprise, et plus seulement centrées sur l'expertise.

## GESTION DE LA RELATION AVEC LES ASSURÉS

La nature du travail évolue, donnant une importance croissante à la relation client et entraînant, parfois, la spécialisation des équipes.

### Part croissante de la relation client avec les assurés dans l'activité

Elle se matérialise par le fait que les assureurs mobilisent moins d'interlocuteurs en interne, pour le lancement et le suivi des missions, conduisant les expert(e)s en automobile et les assistant(e)s à assurer un suivi client allant de la déclaration de sinistre à la réparation du véhicule. Ainsi, cette gestion de dossier client et de la relation associée entraîne une augmentation du temps d'interaction entre assurés et assureurs et une complexification de la prestation. Cette relation client accrue, avec l'évolution des comportements des clients, se fait parfois dans un contexte conflictuel, nécessitant la mise en œuvre de compétences en gestion de conflit, notamment.

### Équipes spécialisées par clients

La consolidation du marché et la demande renforcée de prise en charge de la relation client ont conduit à constituer des équipes spécialisées ou regroupées, surtout au niveau des assistant(e)s, sur un nombre

restreint de clients assureurs. Cette spécialisation permet de suivre des processus de gestion des assurés spécifiques à ces clients, et de fluidifier le traitement des dossiers. Une spécialisation peut aussi intervenir sur certains types de véhicule (exemple: 2 roues) ou sur des prestations particulières (exemple: la protection juridique).

### Les principaux impacts pour les métiers et les compétences sont:

- la part croissante des activités en lien avec la relation de service, qui est devenue centrale ;
- la gestion de conflit qui prend une part plus importante du fait de la part croissante de la relation de service, la parole de l'expert(e) en automobile étant de plus en plus remise en cause (entraînant parfois un sentiment de statut en déclin) ;
- la spécialisation d'équipes sur des segments de clientèle (par type de véhicules, par assureur et package de prestations...).

## ÉVOLUTION DES PROCESSUS DES ASSUREURS ET DIGITALISATION INSUFFISANTE

La digitalisation est un facteur important d'évolution à différents niveaux avec, cependant, des manques essentiels observés par les acteurs de la branche:

### Évolution régulière des processus des assureurs

La variété des processus et des démarches propres aux compagnies d'assurance, et les modifications annuelles de ces processus ont entraîné un alourdissement de la gestion administrative, impactant le travail des expert(e)s en automobile et des assistant(e)s.

### Enjeux d'outillage et de digitalisation des parcours sinistres

Le suivi numérique des sinistres décomposé par des pratiques de contractualisation, de processus de suivi, et des étapes de parcours client dans l'acte d'expertise auto-





mobile peut-être amélioré. Aujourd'hui, la profession est principalement dépendante (sauf développements particuliers dans les plus grosses entreprises) d'un seul éditeur de logiciel, améliorant peu la solution en place. Certains assureurs demandent de leur côté l'utilisation d'applications qui leur sont propres pour certaines activités. La digitalisation est, de ce fait, à géométrie variable. Les processus sont entièrement numérisés et varient selon les assureurs, impliquant une capacité d'adaptation et de montée en compétences.

### Nouveaux types de véhicules et nouvelles méthodologies digitalisées

Le métier d'expert en automobile doit faire face aux évolutions régulières des véhicules, des matériaux utilisés et de la méthodologie de diagnostic et de réparation. Dans ces évolutions, la digitalisation est centrale. Cette complexification des véhicules, en particulier avec l'émergence des véhicules électriques, entraîne également une nécessaire mise à jour régulière des connaissances et un temps de recherche documentaire croissant pour les expert(e)s, en utilisant des outils digitaux.

Les éléments ci-dessous font évoluer les métiers et les compétences sur plusieurs aspects :

- **la part de gestion administrative et de suivi des dossiers** est de plus en plus importante ;
- **les compétences digitales** sont nécessaires pour utiliser les outils de la profession et ceux des clients, et ce dans un environnement technique pas toujours facilitant en termes de performance ;
- **les compétences d'adaptation** à des processus assureurs différents et des évolutions régulières sont centrales ;
- **les connaissances techniques** deviennent très évolutives (technologie des véhicules, technologies de diagnostic et protocoles de réparation).

## GESTION DE LA CHARGE DE TRAVAIL

La gestion de la charge de travail prend de plus en plus d'importance, tant du fait de la croissance des volumes de dossiers, que de la nécessité de gérer des pics liés aux intempéries plus fréquentes.

### Volumes de dossiers en hausse

Malgré une contraction des honoraires et des coûts fixes en augmentation, les volumes à traiter sont en hausse et nécessitent d'accroître la productivité des processus. Les assureurs attendent des entreprises d'expertise en automobile une capacité à absorber des volumes croissants de dossiers. La concentration des acteurs permet aux groupes nouvellement créés d'atteindre une taille critique suffisante facilitant le traitement des volumes soumis. Il est à noter que la complexité grandissante des véhicules entraîne un allongement du temps de traitement des dossiers, notamment du fait des recherches techniques et documentaires que doivent faire les expert(e)s.

### Absorber des pics d'activités

Les intempéries de plus en plus fréquentes génèrent des pics d'activité qui imposent de gérer de nombreux dossiers dans l'urgence, et d'adapter les capacités et les processus.

De ce fait, les métiers et les compétences évoluent de la manière suivante :

- **les fonctions-support et le management**, ainsi que les expert(e)s en automobile et les assistant(e)s renforcent leurs compétences organisationnelles, pour faire face aux nouvelles demandes des assureurs (planifier, structurer, prioriser leurs activités, et les déléguer aux assistant(e)s) ;
- **dans les plus petites structures**, notamment, des compétences de polyvalence sont nécessaires, les expert(e)s en automobile et les assistant(e)s, pour faire face à la demande des assureurs d'obtenir de plus en plus de services complémentaires ;

- **la capacité à se mobiliser et adapter** les modes de fonctionnement pour faire face à des crises liées à des intempéries, et à de nouvelles demandes.

## OFFRE ÉLARGIE, MAIS ENCORE BALBUTIANTE

Tout en restant limitée, la diversification, sous différentes formes, est engagée, permettant aux entreprises de développer de nouvelles activités en dehors des activités réglementées.

### Services diversifiés, mais de manière encore limitée

Les entreprises cherchent à s'adapter aux évolutions du marché en transformant leur organisation, en internalisant certaines activités et en renforçant leur offre globale, notamment en recherchant des partenariats stratégiques.

46 % des entreprises interrogées, dans le questionnaire quantitatif, disent proposer des services autres que ceux liés au métier réglementé : « gestion de litige, assistance technique, assistance, achat et vente, opérations de conseil, recours direct, conciliation ou médiation, vérification de l'état de conservation des équipements de travail, gestion des flottes, cotation, retour de location, services divers sur véhicules anciens et collection ».

### Freins à la diversification

60 % des entreprises interrogées disent ne pas proposer de services alternatifs du fait de la charge de travail des activités réglementées, 33 % par insuffisance des besoins clients ou de potentiel de marché, 27 % par manque d'effectifs qualifiés ou par manque de ressources financières ou d'investissement pour 20 % d'entre elles.

D'une manière générale, l'image des entreprises de l'expertise automobile reste encore très largement associée aux assureurs, ce qui freine le développement de nouvelles activités en dehors des activités réglementées.

En termes de métiers et de compétences, les évolutions demeurent limitées, mais apparaissent progressivement :

- des équipes et fonctions spécialisées dans le développement technique et la prise en charge de nouvelles activités « hors activités réglementées »;
- des équipes marketing et ventes en appui du développement commercial de ces activités;
- des compétences managériales essentielles pour accompagner ces évolutions (comme la conduite du changement, le management de l'incertitude, ou de manière plus large les compétences psychosociales).

“

D'une manière générale, l'image des entreprises de l'expertise automobile reste encore très largement associée aux assureurs, ce qui freine le développement de nouvelles activités en dehors des activités réglementées.

## ÉVOLUTIONS PRÉVISIBLES ET POTENTIELLES

Certaines évolutions déjà perceptibles ont des effets notables sur les entreprises. En revanche, d'autres ne sont qu'embryonnaires, mais risquent de s'accentuer et de peser lourdement sur le paysage futur. Cette étape permet de repérer tous les facteurs pouvant agir sur le devenir des entreprises d'expertise automobile et l'emploi salarié, quels que soient leurs impacts actuels. Et pour chacun d'eux de projeter leurs effets sur les différentes dimensions de l'étude.

### CONSOLIDATION ET OPTIMISATION DES ENTREPRISES

Les entreprises de l'expertise automobile vont poursuivre leur mouvement de consolidation et d'optimisation de leur fonctionnement.

“

L'évolution et la plus grande complexité des véhicules allongeant les opérations et les délais d'expertise seront un facteur qui impactera à court terme les métiers de l'expertise automobile.

“

Les entreprises de l'expertise automobile disposent d'une position privilégiée pour agir sur le sujet du recyclage et de la valorisation des pièces automobiles.

### Concentration des entreprises

Ce mouvement de regroupement a pour objectifs de faire face aux demandes des compagnies d'assurance et de réaliser les économies d'échelle nécessaires. La restructuration des entreprises d'expertise impactera à court terme les métiers de l'expertise automobile pour 56 % des dirigeants et 53 % des salariés interrogés par questionnaire.

### Optimisation du fonctionnement

Les entreprises vont poursuivre leur travail de structuration et d'optimisation de leur fonctionnement.

### Spécialisation et qualité de service accrues

Les assureurs vont demander davantage de spécialisation des équipes, la qualité de service étant un levier principal de différenciation dans un marché très concurrentiel. Ce besoin de spécialisation accrue impactera à court terme les métiers de l'expertise automobile pour 60 % des dirigeants et 50 % des salariés interrogés par questionnaire.

## COMPLEXIFICATION DES VÉHICULES

L'évolution et la plus grande complexité des véhicules allongeant les opérations et les délais d'expertise impactera à court terme les métiers de l'expertise automobile pour 60 % des dirigeants et 59 % des salariés interrogés par questionnaire.

Cette complexification accrue va être le fruit de deux facteurs principaux.

### Digital dans les véhicules

Les véhicules autonomes, les assistances plus poussées, la part des logiciels de plus en plus importante dans les véhicules (environ 3 000 softwares dans Tesla), ainsi que les risques de cybersécurité vont nécessiter des compétences digitales de plus en plus développées dans les entreprises d'expertise automobile. Les cyberrisques impactera à court terme les métiers de l'expertise automobile pour 60 % des dirigeants et 43 % des salariés interrogés par questionnaire.

### Nouvelles énergies

Les véhicules vont également poursuivre leur diversification en termes d'énergie (thermique, électrique, hydrogène, GPL), ce qui va également complexifier le métier de l'expertise automobile.

## IMPACT DE LA DIMENSION ENVIRONNEMENTALE

L'environnement va impacter de deux manières l'activité des entreprises.

### Évènements climatiques

Les prévisions font état d'un accroissement des événements climatiques engendrant davantage de sinistralité et d'activité à gérer de la part des entreprises de l'expertise automobile. 66 % des dirigeants d'entreprises interrogés par questionnaire (et 46 % des salariés) considèrent que la gestion de la fréquence et de l'augmentation des événements liés au dérèglement climatique impactera à court terme les métiers de l'expertise automobile.

### Recyclage et valorisation des pièces automobiles

Les entreprises de l'expertise automobile disposent d'une position privilégiée pour agir sur le sujet du recyclage et de la valorisation des pièces automobiles. La réglementation et l'évolution sociétale vont donner davantage d'importance à ce sujet entraînant l'émergence potentielle de nouveaux besoins en termes de service.

La concurrence accrue entre les pièces automobiles impactera à court terme les métiers de l'expertise automobile pour 62 % des dirigeants et 57 % des salariés interrogés par questionnaire.

## INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET OUTILS DIGITAUX

L'intelligence artificielle (IA) devrait impacter de deux manières l'activité des entreprises :

### Pour évaluer les sinistres

Elle devrait permettre de gagner en efficacité dans les diagnostics en automatisant une partie de l'évaluation des sinistres. Le recours à l'IA pour évaluer certains sinistres automobiles impactera à court terme les métiers de l'expertise automobile pour 56 % des dirigeants et 40 % des salariés interrogés par questionnaire.

### Pour gérer les dossiers

Elle devrait, par ailleurs, accélérer le traitement des dossiers et apporter de nouveaux outils dans la relation de service et la réponse aux sollicitations des assurés. Le développement du numérique, des systèmes d'IA et la mise en place de nouveaux outils digitaux impacteraient à court terme les métiers de l'expertise automobile pour 45 % des dirigeants et 43 % des salariés interrogés par questionnaire.

## ÉLARGISSEMENT DES DOMAINES D'INTERVENTION

Certaines évolutions probables de l'organisation de l'expertise automobile conduisent un bon nombre d'entreprises à entrevoir un élargissement de leurs domaines d'intervention futurs.

### Développement d'accords assureurs-réparateurs et digitalisation

Le potentiel développement d'accord assureurs-réparateurs, se passant du recours à un expert, ainsi que les progrès de la digitalisation, sous toutes ses formes, permettant des gains de productivité et d'automatiser certaines activités, pourraient entraîner une réduction des activités réglementées à terme. Le développement de ce type d'accord impactera à court terme les métiers de l'expertise automobile pour 58 % des dirigeants et 44 % des salariés interrogés par questionnaire.

### Diversification au-delà des activités réglementées

Que ce soit pour faire face au risque de réduction des activités réglementées à terme, ou pour accélérer le développement

des entreprises à travers des relais de croissance nouveaux, le développement de nouvelles activités est jugé fondamental.

Les thématiques d'élargissement envisagées sont diverses. À la question « Dans quelle mesure êtes-vous ouvert à élargir vos domaines d'intervention sur les thématiques suivantes... », les dirigeants ont répondu « Tout à fait » à :

- **60 %**: mettre en place des services de médiation et de conciliation (21 % « Plutôt »);
- **54 %**: développer les conseils généraux sur l'automobile à destination d'une clientèle de particuliers – consommateurs (30 % « Plutôt »);
- **43 %**: développer de nouveaux segments de spécialisation (33 % « Plutôt »);
- **33 %**: développer des activités d'expertise pour de nouveaux types de mobilité (40 % « Plutôt »);
- **36 %**: accompagner sur les transactions de véhicules de différents types (36 % « Plutôt »);
- **34 %**: développer et accompagner la gestion externalisée de flottes d'entreprise (37 % « Plutôt »).

Les entretiens qualitatifs ont confirmé ces évolutions, avec une mise en exergue de :

- la poursuite anticipée de la dynamique de regroupement pour faire face aux demandes des assureurs;
- les demandes se poursuivant de services complémentaires et de spécialisation;
- une demande de compétences élargies passant par le recrutement, la fidélisation et la formation des équipes;
- l'introduction de l'intelligence artificielle (IA) et l'automatisation dans le métier d'expert automobile peuvent entraîner des changements significatifs dans la manière dont les dossiers sont traités;
- la complexification et l'évolution des véhicules;
- un impact grandissant des sujets liés à l'environnement et à la gestion des aléas climatiques.





## ENJEUX PRIORITAIRES POUR L'ÉVOLUTION DES ENTREPRISES

Les enjeux stratégiques pour l'essor des entreprises se cristallisent autour de trois axes majeurs.

### ① Innovation de services et gestion évolutive

Les organisations cherchent à transcender les limites des activités réglementées en créant de nouveaux services, nécessitant une dynamique de gestion d'entreprise réactive et adaptable.

### ② Digitalisation avancée

L'impulsion pour des outils digitaux plus sophistiqués est forte, visant à moderniser la gestion des sinistres et à optimiser les processus internes.

### ③ Évolution des compétences

Les axes de développement de compétences se concentrent sur la technologie, le management et les capacités interpersonnelles, souvent désignées comme « compétences psychosociales ».

Les dirigeants, au travers du questionnaire quantitatif, ont manifesté leur priorisation des enjeux, classés par degré d'importance au regard du pourcentage des réponses marquant « Très important » :

- **46 %** envisagent d'élargir les domaines d'activité de leur entreprise;
- **42 %** reconnaissent la nécessité de renforcer la connaissance et les compétences relatives aux nouvelles technologies;
- **38 %** soulignent l'importance de la formation continue des collaborateurs sur les compétences comportementales;
- **32 %** perçoivent le recrutement de nouvelles compétences comme crucial;
- **31 %** envisagent de développer de nouveaux outils informatiques;
- **25 %** voient le besoin de renforcer ou de développer les pratiques managériales;
- **23 %** mettent l'accent sur la gestion de la croissance de l'entreprise.

Les aspects RH sont devenus des points focaux, nécessitant une évolution tant au niveau du diplôme d'expert en automobile que des stratégies de recrutement et de fidélisation.

### ■ Valorisation du diplôme d'expert en automobile

La revalorisation du diplôme d'expert automobile se révèle essentielle pour en augmenter l'attractivité, en particulier pour ceux qui envisagent de poursuivre leurs études dans ce domaine. Une mise à jour du curriculum est impérative pour refléter les dernières avancées technologiques et les meilleures pratiques industrielles. Ceci garantirait que les nouveaux entrants dans la profession sont préparés à relever les défis présents et à venir de la branche d'expertise automobile.

En outre, l'intégration des transformations actuelles et l'anticipation des évolutions futures des entreprises d'expertise automobile doivent être une priorité dans la conception du contenu du diplôme. Cela inclurait une formation sur les outils numériques avancés, les nouvelles méthodes d'expertise, et une compréhension approfondie des évolutions réglementaires et environnementales qui influencent la branche.

### ■ Recrutement et attractivité du métier

Avec une pénurie croissante de talents qualifiés, l'amélioration de l'attractivité du métier d'expert en automobile devient une priorité absolue. Il est essentiel de promouvoir la diversité et la richesse de la profession, et de redéfinir les rôles pour inclure un spectre plus large de compétences et de responsabilités, notamment en réponse à la demande croissante de services orientés client.

### ■ Fidélisation des talents

L'engagement des talents actuels requiert une attention toute particulière à la qualité

des conditions de travail. Les entreprises doivent envisager une meilleure balance travail-vie personnelle, des opportunités de développement professionnel continu, et une culture d'entreprise qui valorise et reconnaît la contribution individuelle. La marque employeur doit être soigneusement cultivée pour refléter ces valeurs et attirer ainsi que retenir les meilleurs talents.

### ■ Développement des compétences en interne

Les programmes de formation continue doivent être élargis pour couvrir non seulement les compétences techniques,

mais aussi les compétences transversales telles que la communication, la gestion de projet, et la résolution de problèmes complexes. L'élaboration de plans de compétences personnalisés favorisera l'épanouissement professionnel et préparera les salariés aux futures évolutions de la branche. Il est constaté que l'offre de formation externe est inégalement répartie dans les territoires et ne couvre pas toujours l'ensemble des besoins.

La gestion proactive de ces enjeux RH et de la formation est impérative pour l'évolution à long terme des entreprises d'expertise automobile.



## SCENARII PROSPECTIFS

La partie prospective propose deux scenarii envisageant les futures évolutions de la branche. Ces projections sont conçues pour aider à comprendre comment les organisations, les rôles professionnels et les compétences pourraient se transformer face aux tendances émergentes et aux défis à venir. Ces scenarii sont développés dans le but d'orienter les entreprises d'expertise automobile dans leur planification stratégique et leur développement de compétences, afin de les préparer aux réalités d'un marché en constante évolution.

Ces scenarii ont été établis selon deux méthodes complémentaires.

■ **Analyse PESTEL prospective** permettant de classer des variables pivots impactant les entreprises de l'expertise automobile selon six catégories (politique, économique, social, technologique, environnemental et législatif). Le croisement de ces différentes variables permet de générer plusieurs scenarii prospectifs à court et moyen terme (cinq ans). Ces derniers sont alors évalués selon leur probabilité d'occurrence (probables/peu probables).

■ **Méthode C/K** permet d'inventer des produits ou services très innovants et de piloter le processus d'innovation associé. Ce type d'innovation très transformante est qualifié d'innovation disruptive, radicale, ou encore d'innovation de rupture. En utilisant C-K, on peut par exemple réinventer un produit ou un service. La méthode a été utilisée afin de générer des scenarii à horizon 10 ans.

À la suite de l'élaboration des scenarii, trois ateliers de type focus groups ont été menés avec les partenaires sociaux de la CPNEFP,

des dirigeants et des salariés afin de travailler sur les impacts probables sur leurs entreprises et leurs métiers.

La méthode des scenarii consiste à établir des représentations plausibles de l'évolution de l'environnement d'un secteur d'activité afin de déterminer quelle stratégie peut s'y révéler pertinente. Il ne s'agit pas d'un exercice de prédiction du futur exact. L'objectif de la méthode des scenarii est d'identifier toutes les évolutions probables afin de réduire l'incertitude et d'anticiper des évolutions possibles. La réalité est généralement bien plus complexe et aucun des scenarii n'a vocation à se réaliser totalement comme décrit. Très souvent, l'évolution peut se retrouver à l'interface entre deux voire trois scenarii.

Chaque scénario a été élaboré en s'appuyant sur les données recueillies à travers l'étude documentaire, les résultats de l'enquête quantitative, et les insights issus des entretiens semi-directifs. Leur structure est articulée comme suit:

- présentation détaillée du scénario, offrant une vision globale des évolutions envisageables;
- axes de développement stratégique, permettant aux entreprises d'évaluer les initiatives les plus adaptées à leur niveau de maturité concernant les thématiques abordées;
- analyse des répercussions prévisibles sur les compétences professionnelles et l'agencement organisationnel des entreprises dans la branche;
- plan d'action pour chaque scénario, guidant les entreprises dans la mise en œuvre des stratégies et mesures à adop-



ter pour naviguer avec succès à travers les changements projetés.

Dans l'optique d'orienter les structures de moins de 10 salariés, qui représentent une part substantielle des entreprises de la branche, il est recommandé qu'elles évaluent leur gestion du temps actuelle pour améliorer l'efficacité, envisagent des activi-

tés complémentaires basées sur leurs atouts et les spécificités de leur zone d'activité, et envisagent des collaborations stratégiques pour une mutualisation des ressources. Des propositions concrètes pour ces entreprises sont incluses dans les plans d'action suggérés.

## SCÉNARIO PROSPECTIF « MÉTIER »

Le premier scénario prospectif retenu dit « métier » est relatif à l'activité historique et réglementée de l'expertise automobile. Il concerne la transformation numérique et une nouvelle répartition stratégique des charges de travail, qui permettra des performances optimisées autour des activités réglementées du métier. Ce scénario est à horizon 1 à 3 ans.

### Description du scénario

Face à un environnement concurrentiel en constante évolution et aux attentes croissantes des clients en matière de qualité, d'efficacité et de durabilité, les entreprises d'expertise automobile doivent repenser leur mode d'organisation. Ce scénario vise à optimiser cette organisation en adoptant des approches innovantes pour une meilleure répartition des charges de travail et des performances accrues.

Pour faire face aux difficultés administratives rencontrées dans l'exercice de leur fonction et afin de rester le plus rentables possible, les entreprises d'expertise automobile se dotent d'outils et de moyens permettant de renforcer leurs activités de cœur d'expertise en lien avec les principales missions qui leur sont confiées. Et les assistant(e)s d'expert(e)s en automobile sont accompagnés vers une meilleure compréhension des enjeux et une meilleure répartition des charges administratives.

### DÉTERMINANTS CLÉS

Les déterminants favorisant la création de ce scénario sont issus de différentes sources (étude documentaire, questionnaire quantitatif, entretiens qualitatifs...).

- Le nombre d'expert(e)s en automobile est beaucoup trop limité par rapport au nombre d'actes à réaliser. En conséquence, la charge de travail pourrait rester à ce niveau ou augmenter dans les prochaines années (dimension économique).
- Un des enjeux de ce scénario concerne l'amélioration des conditions de travail des différents collaborateurs et le renforcement des équipes: plus de 80 % des répondants au sondage ont partagé la nécessité d'améliorer les possibilités de recrutement (dimension sociale).
- Le nombre de kilomètres parcourus en France a été en constante augmentation ces dernières décennies (avec un ralentissement ces dernières années). En ce sens, l'arrêt de la production des moteurs thermiques entamera une transition des constructeurs et des consommateurs vers de nouveaux véhicules favorisant toujours le recours aux entreprises d'expertise automobile en cas de sinistre (dimension environnementale).
- Lors des entretiens qualitatifs, une grande majorité des participants ont partagé leur



projection quant au fait que le métier d'expert automobile doit faire face aux changements des véhicules, de la méthodologie de réparation et des matériaux utilisés, exigeant davantage de rigueur et de nouvelles connaissances (moteur électrique, batteries électriques, moteur à hydrogène, etc.). Cet aspect conduit à une complexité croissante des modes opératoires que les technologies digitales peuvent compenser (logiciel de simulation, analyse des programmes embarqués, etc.) (dimension technologique).

- 83 % des répondants à l'enquête quantitative indiquaient que les prestations proposées par leurs entreprises sont à destination des assureurs et la grande majorité des expert(e)s ont rendu compte de leur surcharge de travail (dimension économique).
- Le second impact priorisé par les répondants au niveau de l'enquête concerne le développement du numérique et des nouveaux outils d'IA permettant d'améliorer le traitement des dossiers/missions. L'usage d'une intelligence artificielle par des expert(e)s en automobile est perçu comme positif et doit permettre de pleinement gagner en efficacité (dimension technologique).

## AXES DE DÉVELOPPEMENT ET BÉNÉFICES ATTENDUS

Le scénario prospectif anticipe des axes de développement et leurs potentiels bénéfices.

### Axe 1 - Transformation numérique.

L'optimisation des ressources, grâce à une véritable transformation numérique des entreprises mobilisant des technologies de nouvelle génération (IA génératives, gestion documentaire, signature électronique et tél-expertise), permettra :

- la réduction significative des délais d'expertise grâce à l'automatisation des processus;
- l'amélioration de la précision des évaluations des dommages grâce à l'IA générative;
- la réduction des coûts opérationnels et du temps grâce à la gestion documentaire et à la signature en ligne;
- la possibilité de proposer des services de tél-expertise, permettant un traitement plus rapide des dossiers.

### Axe 2 - Modélisation de la sinistralité.

Le développement de la capacité des entreprises à gérer les surcharges d'activité afin d'anticiper les conséquences du dérèglement climatique et des événements climatiques permettront :

- la préparation aux conséquences du dérèglement climatique sur les sinistres automobiles;
- la réduction des pertes financières en adoptant des mesures préventives;
- une meilleure gestion des ressources humaines et matérielles en cas de pics d'activité dus aux intempéries;
- le renforcement de la réputation en tant qu'expert en gestion des risques liés au climat.

### Axe 3 - Simulation des réparations.

L'usage des technologies d'intelligence artificielle ou de logiciels de simulation pour mieux évaluer l'impact de différentes réparations sur le fonctionnement d'un véhicule aura pour effets potentiels :

- une amélioration de l'exactitude des évaluations des réparations grâce à la simulation;
- une réduction des erreurs et des réclamations ultérieures des clients;
- une meilleure recommandation des réparations nécessaires, augmentant ainsi la satisfaction des clients;

- la possibilité de proposer des options de réparation plus efficientes sur le plan énergétique;
- la collaboration à distance et l'optimisation des « petites » missions: la téléexpertise et la signature en ligne évoquée précédemment permettent une plus grande flexibilité dans les interactions avec les propriétaires des véhicules, les assureurs et les partenaires, ce qui peut influencer la manière dont les EA réalisent leurs missions.

#### Axe 4 - Veille juridique.

L'amplification de la veille juridique permettra:

- une connaissance approfondie des évolutions juridiques liées à l'industrie automobile;
- une réduction des risques juridiques pour l'entreprise;
- la possibilité de conseiller les clients sur les démarches légales à suivre en cas d'accident;
- un renforcement de la crédibilité de l'entreprise en tant qu'expert en conformité légale.

#### Axe 5 - Montée en compétences des assistant(e)s.

Cette montée en compétences entraînera:  
une augmentation de la polyvalence des assistant(e)s dans la réalisation des missions;

- une réduction de la dépendance à l'égard des expert(e)s seniors;
- une amélioration de l'efficacité opérationnelle grâce à une main-d'œuvre plus compétente;
- une décharge des expert(e)s en automobile sur une partie des activités.

#### Axe 6 - Renforcement de la capacité des managers à porter et accompagner les transformations

Ce renforcement permettra de:

- favoriser l'implication des managers dans un rôle nouveau de développement de l'organisation;
- mieux impliquer les collaborateurs dans les changements organisationnels;
- accompagner, coacher la montée en puissance des collaborateurs pour favoriser des apprentissages et des transferts de connaissances.

### IMPACTS SUR LES ENTREPRISES, MÉTIERS ET COMPÉTENCES

Ce scénario aura des conséquences sur les organisations, les métiers et les compétences des entreprises de l'expertise automobile de différents types:

- réduction du caractère chronophage des tâches manuelles et administratives, plus grande efficacité et meilleure gestion de la charge de travail et de ses variations;
- création de nouveaux métiers pour optimiser le fonctionnement des entreprises, et l'accompagner;
- meilleure répartition de la charge de travail entre les expert(e)s automobiles et les assistant(e)s ou d'autres métiers le cas échéant (cette évolution réduira la dépendance aux expert(e)s seniors);
- montée en compétences sur les logiciels métier, outils supports et de simulation des expert(e)s et des assistant(e)s;
- évolution du rôle des managers et de leurs compétences dans le domaine de l'organisation et de l'accompagnement des équipes dans la transformation de leurs métiers;
- certains emplois de spécialistes créés dans le cadre de nouveaux métiers pourront être mutualisés avec d'autres entreprises.

Le tableau ci-dessous présente par axe de développement les conséquences sur les emplois, les compétences et la politique emploi-formation des entreprises

④ Tableau 12 : compilation des axes de développement pour le scénario prospectif « métier »

Axes de développement	Impacts sur les emplois	Compétences clés à développer/intégrer	Politique emploi-formation
<b>Axe 1</b> Transformation numérique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Montée en compétences d'acteurs internes sur les logiciels métier et outils supports.</li> <li>Création de postes spécialisés en transformation numérique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compétences en gestion des données et IA.</li> <li>Compétences autour de la formalisation de besoins et en gestion de projet pour porter les initiatives dans les entreprises.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recrutement de directeur·rice des systèmes d'information, spécialiste en transformation numérique, etc.</li> <li>Formation continue autour de ces sujets dans de nombreuses écoles et universités.</li> <li>Collaboration avec des institutions de formation spécialisées (Le Wagon, Simplon, etc.).</li> </ul>
<b>Axe 2</b> Modélisation de la sinistralité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développement de la capacité à anticiper et à adapter l'organisation pour faire face à la surcharge en cas d'évènements climatiques chez les managers et chez les expert(e)s.</li> <li>Capacité de gestion de crise.</li> <li>Possibilité de créer des équipes de gestion des risques climatiques.</li> <li>Collaboration avec les unités de veille climatique développées chez les assureurs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compétences organisationnelles pour anticiper les conséquences des évènements climatiques sur l'activité et mettre en œuvre les mesures adaptées.</li> <li>Amplification de l'analyse des risques pour les managers et de gestion de crise.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investissement dans la formation en gestion des risques climatiques d'un point de vue organisationnel pour les managers et les expert(e)s.</li> <li>Recrutements éventuels de spécialistes en organisation du travail et gestion de crise.</li> </ul>
<b>Axe 3</b> Simulation des réparations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développement de l'efficacité par une meilleure simulation des réparations et connaissance des systèmes automobiles de nouvelles générations.</li> <li>Création de postes de spécialistes en simulation et en ingénierie automobile.</li> <li>Éventuelle réduction de la demande pour les tâches manuelles de diagnostic.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtrise des logiciels de simulation automobile.</li> <li>Compréhension approfondie des systèmes automobiles de nouvelles générations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recrutement de spécialistes en simulation et ingénierie automobile.</li> <li>Formation du personnel existant en simulation</li> </ul>
<b>Axe 4</b> Veille juridique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amélioration des capacités de veille juridique afin de renforcer certaines prestations proposées dans les missions.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compétences en recherches juridiques spécifiques à l'industrie automobile.</li> <li>Capacité à interpréter la réglementation automobile et à conseiller.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recrutement de juristes spécialisés dans l'automobile.</li> <li>Formation du personnel existant sur les aspects juridiques spécifiques à l'industrie automobile.</li> </ul>
<b>Axe 5</b> Montée en compétences des assistant(e)s	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcement de la polyvalence des assistant(e)s.</li> <li>Recentrage des expert(e)s sur les activités à plus forte valeur ajoutée en lien avec leur expertise.</li> <li>Délégation plus importante d'activités aux assistant(e)s.</li> <li>Réduction de la dépendance aux expert(e)s seniors.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développement de compétences techniques liées à l'expertise automobile (voir détail des activités ci-dessous).</li> <li>Renforcement des compétences en communication et en gestion de missions.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de formation pour les assistant(e)s afin d'affûter leurs compétences autour des actes d'expertise.</li> <li>Développement de plans de mentorat avec les expert(e)s seniors, et accompagnement par les managers.</li> </ul>

Concernant l'axe 5, un des enjeux majeurs réside dans la nécessité d'identifier avec précision les moments clés de l'intervention des expert(e)s en automobile par rapport aux fonctions de support afin de mieux ventiler les tâches et accroître la valeur ajoutée des différents intervenants.

Cela implique une réflexion approfondie sur la répartition des actions des expert(e)s au cours des différentes étapes du processus global. En comprenant parfaitement quand et comment les expert(e)s interviennent, il est possible de suggérer des stratégies d'optimisation visant à améliorer l'efficacité, valoriser

l'implication des fonctions-supports dans des tâches d'analyses. Ces aspects pourront agir sur le niveau de charge de travail de chacun, la qualité des dossiers et la rentabilité des missions.

Le tableau ci-dessous présente un processus classique de mission d'expertise.. Il a été considéré par les membres de la CPNEFP qu'il est impératif de distinguer dans le processus les activités réglementées (ci-dessous en rouge foncé), qui doivent obligatoirement être réalisées par un expert, des activités pouvant être déléguées à d'autres salariés.

**Tableau 13 : processus type d'une mission d'expertise automobile**

Étape	Description	Intervenant(s)	Ressources/Outilage
1. Réception de la demande	• Demande d'expertise reçue de la part du client ou de l'assureur.	Assistant(e) administratif(ve)	Logiciel de gestion, téléphone
2. Prise de rendez-vous	• Fixation de la date et du lieu de l'expertise.	Expert(e) en automobile, ou assistant(e) administratif	Agenda, téléphone, e-mail
3. Préparation	• Rassemblement des outils et documents nécessaires. Vérification des informations sur le véhicule (historique, etc.).	Expert(e) en automobile avec, assistant(e) administratif	Base de données, outils d'inspection
4. Inspection physique	• Examen technique du véhicule pour identifier les dommages, l'usure et toute autre désordre.	Expert(e) en automobile	Lampe torche, appareil photo, outils de mesure
5. Consultation des documents	• Vérification des documents du véhicule pour s'assurer de sa conformité et de son historique.	Expert(e) en automobile	Documents du véhicule, base de données
6. Rédaction du rapport	• Compilation des constatations matérielles et des évaluations techniques de l'expert relatives à la sécurité du véhicule, à sa réparabilité et, le cas échéant, à la valeur de ses réparations.	Expert(e) en automobile avec assistant(e) administratif	Logiciel de rédaction, modèle de rapport
7. Transmission du rapport	• Envoi du rapport à la partie requérante (client, assurance, etc.).	Assistant(e) administratif	Logiciel de gestion, e-mail
8. Suivi	• Si nécessaire, répondre aux questions ou clarifications sur le rapport, ou effectuer des ajustements.	Expert(e) en automobile, client, assurance	Téléphone, e-mail

## PLAN D'ACTION

Face aux grandes évolutions anticipées par les scénarii prospectifs, plusieurs pistes d'actions opérationnelles peuvent être mises en œuvre afin d'accompagner les entreprises et les salariés dans les transformations possibles des organisations et de leurs métiers.

Ces plans d'action sont le fruit d'un travail de co-construction avec les membres de la CPNEFP et l'OMPL. Une attention particulière a été portée dans leur détermination, à la hiérarchisation et aux conditions de mise en œuvre opérationnelle.

Le plan d'action pour le scénario prospectif «Métier» vise à optimiser les performances



des entreprises d'expertise automobile autour des activités réglementées en tirant parti de la transformation numérique et en adaptant la répartition stratégique du travail sur un horizon de 1 à 3 ans. Les mesures clés comprennent:

- **la création de postes spécialisés** pour soutenir la transformation numérique, la gestion de crise en lien avec les événements climatiques, l'utilisation d'outils de simulation pour les réparations et l'ingénierie automobile, ainsi que pour la veille et la recherche juridique spécifique au sein de la branche;
- **le développement de l'emploi et de services mutualisés** entre entreprises pour accroître les compétences numériques, avec un accent sur les collaborations au sein de groupements ou de structures coopératives;
- **la montée en compétences des salariés** grâce à une formation continue, en par-

ticulier dans les technologies numériques et la gestion de crise;

- **l'intégration des avancées technologiques** et des meilleures pratiques dans la formation pour le diplôme d'expert automobile, ainsi que le développement de certificats de qualification professionnelle (CQP) pour reconnaître les nouvelles compétences acquises;
- **la collaboration avec des institutions de formation spécialisées** pour organiser des événements et partager des expériences, visant à améliorer la polyvalence des assistant(e)s et à mieux répartir la charge de travail.

Ce plan d'action s'adresse principalement aux grandes entreprises, tout en offrant des adaptations pour les petites structures, leur permettant de bénéficier de ces évolutions tout en tenant compte de leur taille et de leurs ressources spécifiques.

Tableau 15 : plan d'action prévisionnel du scénario « métier »

Besoins identifiés	Actions	Acteurs clés	Spécificités petites entreprises
<b>Axes 1 à 4</b> Renforcer les compétences des collaborateurs dans de nouveaux domaines de compétences pour des performances optimisées, comme: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la transformation numérique (signature électronique, archivage, modes collaboratifs, rapports normés) ;</li> <li>• l'adaptation des organisations face aux événements climatiques et gestion de crise ;</li> <li>• l'utilisation d'outils de simulation des réparations et en ingénierie automobile ;</li> <li>• la veille, recherche juridique spécifique à l'industrie automobile et interprétation de la réglementation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer des postes dédiés, pourvus par mobilités internes ou par recrutements externes (acquisition de compétences externes).</li> <li>• Postes de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- DSL, spécialistes en transformation numérique</li> <li>- Spécialistes en simulation et ingénierie automobile,</li> <li>- Juristes spécialisés</li> </ul> </li> <li>• Développer des emplois ou services mutualisés entre les entreprises dans ces domaines de compétences.</li> <li>• S'appuyer sur des centres de services partagés (souvent mis en place dans les grandes entreprises) déjà existants ou en créer de nouveaux.</li> <li>• Faire monter en compétences les acteurs internes par des programmes de formation continue.</li> <li>• Adapter les blocs d'évaluation du diplôme d'expert automobile en intégrant ces nouvelles compétences dans le domaine numérique, juridique etc. (focus sur l'évolution RNCP).</li> <li>• Développer des CQP pour reconnaître les nouvelles qualifications acquises.</li> <li>• Collaborer avec des institutions de formation spécialisées (exemple Le Wagon, Simplon, etc., pour le digital) pour organiser des événements et du partage d'expérience.</li> </ul>	Entreprises	Concernent à la marge les petites entreprises
		Entreprises groupements	Dans le cadre de groupements et structures de coopération
		Entreprises organismes de formation	Consultation des formations de la FFEA
		Branche	
		Branche	
		Entreprises FFEA	Dans le cadre de groupements et structures de coopération

Besoins identifiés	Actions	Acteurs clés	Spécificités petites entreprises
<b>Axe 2</b> Adapter les organisations, réduction des tâches manuelles et meilleure gestion de la charge de travail et de ses variations.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partager des bonnes pratiques « métier » par l'intermédiaire de la branche ou d'autres acteurs.</li> <li>Utiliser le canal de la Commission « Métier » de la FFEA.</li> </ul>	Entreprises groupements branche	Dans le cadre de groupements et structures de coopération
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Initier un plan de formation continue pour développer la polyvalence des assistant(e)s sur la base d'un référentiel de polyvalence.</li> <li>Lancer des formations en ligne à distance et des coachings.</li> </ul>	Entreprises groupements	Dans le cadre de groupements et structures de coopération
<b>Axe 5</b> Mieux répartir la charge de travail des expert(e)s en automobile sur les assistant(e)s ou d'autres métiers.  Cela devra au préalable commencer par une analyse de la charge des différents intervenants. Les entretiens professionnels pourront aussi fournir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Initier un plan de formation continue pour développer la polyvalence des assistant(e)s sur la base d'un référentiel de polyvalence.</li> <li>Lancer des formations en ligne à distance et des coachings.</li> </ul>	Entreprises branche organismes de formation	Adapté aux petites structures
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer des CQP sur la gestion des procédures/ spécialisation autour de certains aspects juridiques.</li> </ul>	Branche	Adapté aux petites structures
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Étudier la ventilation de la charge de travail vers d'autres emplois.</li> </ul>	Entreprises	Adapté aux petites structures

## SCÉNARIO PROSPECTIF « ACTIVITÉS »

Ce second scénario prospectif est relatif aux activités des entreprises de l'expertise automobile, en dehors des activités réglementées, qui permettront de diversifier l'apport de valeur auprès des particuliers et des professionnels. Ce scénario est à horizon à 2 à 5 ans.

### Description du scénario

Ce scénario comporte deux volets importants.

#### ■ Devenir leaders dans l'anticipation et l'accompagnement de la transition écologique

Les entreprises d'expertise automobile se transforment en leaders de la transition écologique en adoptant un modèle économique fortement orienté vers la durabilité. L'industrie automobile, et plus largement les activités de la mobilité sont au cœur

des enjeux de la transition écologique. Les entreprises de l'expertise automobile bénéficient, donc, d'une position privilégiée dans cette transition. Leur objectif principal est d'anticiper les évolutions des attentes des clients et des réglementations environnementales en développant des axes stratégiques.

Les entreprises investissent massivement dans des services permettant d'accompagner la mise au rebut de nombreux véhicules d'ici à 2030. Elles proposent une gamme de services en lien avec la revalorisation des pièces mécaniques et plastiques, contribuant ainsi à la réduction des déchets automobiles tout en offrant des solutions durables aux propriétaires de véhicules en fin de vie. Cette approche novatrice les positionne comme des acteurs clés de la transition vers une mobilité plus

“

Devenir leaders  
dans l'anticipation et  
l'accompagnement de  
la transition écologique.

“

Élargir l'offre de valeur au profit des particuliers et des entreprises dans d'autres domaines.



respectueuse de l'environnement et ouvre de nouvelles opportunités économiques dans un contexte de prise de conscience croissante des enjeux environnementaux.

### ■ Élargir l'offre de valeur au profit des particuliers et des entreprises dans d'autres domaines

Les entreprises d'expertise automobile étendent leur champ d'action, à d'autres domaines, en offrant un soutien accru aux particuliers, tout en explorant des opportunités novatrices pour les professionnels. Elles renforcent leurs services en aidant les clients particuliers à acheter et entretenir leurs véhicules, fournissant des estimations précises et une assistance juridique en cas de litiges. Parallèlement, elles développent des indicateurs fiables pour évaluer l'état des véhicules, renforçant ainsi la confiance des clients.

Pour les professionnels, les entreprises proposent des services novateurs tels que des solutions de gestion de flotte plus intelligentes et durables, optimisant ainsi les coûts opérationnels et l'efficacité. Elles agissent comme des conseillers de confiance pour les entreprises, proposant des recommandations sur les pièces détachées, certifiant leur qualité, et contribuant ainsi à la réduction des coûts d'entretien. Ces évolutions ouvrent de nouvelles perspectives pour les entreprises notamment dans le développement de services en lien avec les différentes formes de mobilités durables et orientées vers l'avenir, tant pour les particuliers que pour les professionnels. Par ailleurs elles offrent des possibilités d'évolution professionnelle pour l'ensemble des salariés.

### DÉTERMINANTS CLÉS

Les déterminants favorisant ce scénario sont issus de différentes sources (étude documentaire, questionnaire quantitatif, entretiens qualitatifs...).

Les déterminants pour les activités en lien avec la transition écologique sont de différentes natures.

#### ■ Tendance à la hausse de la législation environnementale:

la tendance à l'augmentation des réglementations environnementales au niveau national et international, notamment en ce qui concerne les émissions de CO<sub>2</sub> et la gestion des déchets automobiles, indique que les entreprises qui anticipent ces évolutions auront un avantage compétitif (dimension réglementaire).

#### ■ Sortie de la dépendance auprès des compagnies d'assurance:

jusqu'à présent, de nombreuses entreprises d'expertise automobile ont dépendu en grande partie des assureurs pour leurs revenus. Elles fournissaient des services souvent fixés par les compagnies d'assurance. Cependant, cette dépendance aux assurances expose les entreprises à des marges bénéficiaires réduites et à une concurrence intense (dimension économique).

#### ■ Croissance de la demande pour des solutions durables:

l'augmentation de la demande des consommateurs pour des produits et services respectueux de l'environnement, ainsi que la montée en puissance des valeurs environnementales, renforce l'attrait des entreprises qui proposent des solutions de mobilité durable (dimension économique).

#### ■ Evolution des technologies de mobilité (électrique, hydrogène) et investissements massifs dans les énergies renouvelables:

l'augmentation des investissements dans les énergies renouvelables, les technologies propres et la mobilité durable indique une tendance macro-économique vers une économie plus verte. Les entreprises d'expertise automobile qui suivent cette tendance sont bien positionnées pour bénéficier de ces investissements (dimension environnementale).

**■ Capitalisation sur la connaissance approfondie des composants des véhicules** dans ce moment historique de transition du parc menant à un recyclage potentiel massif. En 2020, le taux de réutilisation et de valorisation des véhicules en fin de vie est très élevé (95 % selon l'ADEME). En ce sens, une opportunité se dresse pour intégrer les entreprises d'expertise automobile dans la certification de pièces à remettre sur le marché de l'occasion (dimension environnementale).

Les déterminants pour l'offre de valeur élargie au profit des particuliers et des entreprises se matérialisent de plusieurs manières :

- 7 % des participants déclaraient que leur entreprise propose des offres pour les particuliers et 9 % l'existence d'offres à destination des entreprises. Il paraît en ce sens important d'amorcer une évolution du modèle économique des entreprises (dimension environnementale) ;
- lors des ateliers prospectifs, plusieurs entreprises ont partagé les possibilités de développement d'offres auprès des professionnels. Plusieurs possibilités s'offrent aux entreprises d'expertise automobile, car elle concentre un certain nombre de services (déclaration de sinistre, assistance juridique, connaissance en maintenance des véhicules) pouvant avoir un véritable apport de valeur pour les professionnels (dimension réglementaire) ;
- l'étude documentaire révèle que les mobilités et les contraintes réglementaires évoluent énormément. En ce sens les entreprises d'expertise automobile ont de multiples opportunités de développement auprès des professionnels tout en garantissant une certaine rentabilité des prestations (dimension économique) ;
- un des enjeux pour les dirigeants sondés dans l'enquête quantitative concerne les besoins d'accès aux données du marché. Il se révèle ainsi important de les accom-

pagner dans la prise de décision basée sur des données et des études leur facilitant le développement (dimension économique) ;

- tendance à l'externalisation et à l'optimisation des opérations pour les entreprises, en particulier les petites et les moyennes, cherchent de plus en plus à externaliser des services non essentiels pour se concentrer sur leur cœur de métier. Les expert(e)s en automobile qui offrent des solutions de gestion de flotte plus intelligentes et durables répondent à cette tendance en proposant des services permettant aux entreprises de réduire leurs coûts opérationnels, ce qui les rend plus compétitives sur le marché (dimension économique).

“

Les entreprises, en particulier les petites et moyennes entreprises, cherchent de plus en plus à externaliser des services non essentiels pour se concentrer sur leur cœur de métier.

## AXES DE DÉVELOPPEMENT ET BÉNÉFICES ATTENDUS

Le scénario prospectif anticipe des axes de développement et leurs potentiels bénéfices.

### Axe 1 - Revalorisation des pièces de véhicules :

- **conseiller les entreprises** dans la mise en place de services de récupération et de rénovation des pièces mécaniques et plastiques provenant de véhicules hors d'usage ;
- **aider au développement de partenariats** avec des ateliers de réparation et des fabricants de pièces pour promouvoir la réutilisation et la remise en état des composants automobiles ;
- **aider à la création de plateformes en ligne** permettant aux propriétaires de véhicules en fin de vie de vendre leurs pièces usagées à d'autres automobilistes ou à des ateliers de réparation.

Bénéfices clés escomptés :

- **effet d'aubaine lié à la réglementation**, les entreprises d'expertise automobile peuvent se positionner dans le conseil



en analyse, réutilisation et/ou rénovation des pièces afin de réduire les coûts d'approvisionnement en pièces neuves, ce qui améliore les possibilités pour de nouveaux clients;

- **nouvelles sources de revenus**, le conseil en récolte et revalorisation des pièces crée de nouvelles sources de revenus pour l'entreprise;
- **image de durabilité**, l'engagement en faveur de la réduction des déchets et de la réutilisation renforce l'image de l'entreprise en tant qu'acteur responsable.

#### Axe 2 - Services de conseil en transition écologique:

- **offrir des services** de conseil spécialisés aux entreprises (transports, etc.) pour les aider à adopter des pratiques plus durables;
- **proposer des audits environnementaux** pour évaluer l'impact environnemental des opérations et identifier des opportunités d'amélioration;
- **aider les entreprises** à se conformer aux réglementations environnementales en évolution et à mettre en œuvre des initiatives de réduction des émissions de carbone.

Bénéfices clés escomptés:

- **diversification des revenus**, les services de conseil ajoutent une source de revenus stable et diversifiée aux activités de l'entreprise;
- **renforcement de la clientèle**, les entreprises automobiles attirent de nouveaux clients en les aidant à atteindre leurs objectifs de durabilité;
- **avantage concurrentiel**, une expertise en transition écologique renforce la position concurrentielle de l'entreprise dans un secteur en pleine croissance et où peu d'acteurs se sont positionnés.



#### Axe 3 - Élargissement des services de gestion de flotte écologique:

- **développer des solutions** de gestion de flotte spécialisées pour les entreprises cherchant à réduire leur empreinte carbone;
- **intégrer des systèmes de suivi** et de gestion de la consommation de carburant, ainsi que des rapports sur les émissions de CO<sub>2</sub>;
- **offrir des conseils personnalisés** pour optimiser la gestion de flotte en fonction des objectifs environnementaux de chaque entreprise.

Bénéfices clés escomptés :

- **optimisation des opérations internes**, les outils de gestion de flotte permettent une optimisation interne des opérations, de la planification des missions à la maintenance des véhicules, ce qui améliore l'efficacité;
- **réduction des coûts internes**, l'adoption de pratiques de gestion de flotte plus efficaces peut réduire les coûts internes liés à la maintenance, à la consommation de carburant et à la logistique;
- **développement d'une culture d'entreprise** axée sur la durabilité, la promotion d'une culture axée sur la durabilité implique la sensibilisation des employés aux enjeux environnementaux et sociaux, encourageant ainsi des pratiques responsables au sein de l'entreprise et favorisant l'adoption de mesures concrètes pour réduire l'empreinte carbone, minimiser les déchets et soutenir des initiatives durables.
- **développement de l'offre de valeur** au profit des particuliers et des entreprises, deux axes sont privilégiés.

#### Axe 4 - Nouveaux services auprès des particuliers:

- **analyse de l'historique de conduite** pour réduire les coûts d'assurance;
- **service de maintenance prédictive**;
- **diagnostic à distance** et assistance technique;



- **système d'argus fiabilisé et certifié;**
- **assistance juridique.**

Bénéfices clés escomptés :

- **diversification des revenus,** en développant de nouveaux services pour les particuliers, les entreprises d'expertise automobile peuvent créer une nouvelle source de revenus qui n'est pas dépendante des contrats d'assurance;
- **stabilité de l'activité** dans les charges de travail, les services pour les particuliers peuvent aider à stabiliser l'activité en réduisant la dépendance aux cycles économiques du secteur de l'assurance ;
- **variation des missions** permettant de stimuler les évolutions des différents métiers, de nombreux salariés ont partagé leur volonté d'évoluer dans les organisations et de diversifier leurs activités sur des missions autres que l'expertise automobile.

#### Axe 5 - Nouveaux services auprès des entreprises et collectivités:

- **gestion de flotte;**
- **maintenance prédictive;**
- **optimisation de l'usage des véhicules;**
- **sécurité et suivi des véhicules.**

Bénéfices clés escomptés :

- **croissance des revenus,** en étendant leur offre aux entreprises, les entreprises d'expertise automobile peuvent augmenter leur chiffre d'affaires en répondant à la demande croissante de services de gestion de flotte, de maintenance préventive et de mobilité durable;
- **fidélisation des clients,** les services aux entreprises peuvent générer une clientèle régulière et fidèle, ce qui contribue à la stabilité des revenus et à la construction de relations à long terme.

Ces nouvelles activités nécessiteront de mettre en œuvre d'autres actions structurantes pour accompagner le changement et maximiser leur réussite.

#### Axe 6 - Analyse de marché et recherche de niches qui permettraient:

- **identification des opportunités de croissance,** les entreprises peuvent se doter d'une capacité d'analyse de marché approfondie afin de repérer des opportunités de croissance non apparentes, ce qui leur permettra de cibler les segments de marché les plus prometteurs;
- **réduction des risques:** en comprenant mieux le marché, les entreprises peuvent éviter d'investir dans des domaines non rentables ou en déclin, réduisant ainsi les risques financiers.

#### Axe 7 - Recrutement de spécialistes de produits et services innovants qui apporteraient:

- **expertises techniques de pointe,** ce qui permet aux entreprises de développer des solutions de haute qualité, concurrentielles et différenciantes;
- **capacité d'innovation et de renouvellement continu,** des spécialistes de l'innovation permettront d'initier des axes de développement permettant de sortir les entreprises de la dépendance des assureurs.

#### Axe 8 - Partenariats pour la recherche et le développement continu:

- **accéder à des technologies avancées,** ce qui réduit le coût de développement interne et accélère la mise sur le marché de nouvelles solutions;
- **réduire les risques d'investissements,** en partageant les coûts et les risques de R&D avec des partenaires, les entreprises peuvent se lancer dans des projets plus ambitieux sans supporter seules l'ensemble des charges financières.

#### Axe 9 - Amélioration de la notoriété via le marketing des offres:

- **expansion de la clientèle, une meilleure notoriété et une visibilité accrue** permettent d'attirer de nouveaux clients, tant des particuliers que des entreprises, ce qui peut stimuler la croissance des ventes;

- **accentuation de la confiance et de la crédibilité**, un marketing efficace renforce la confiance des clients, car il communique la qualité des services et l'expertise de l'entreprise, ce qui peut faciliter la conclusion de contrats.

#### Axe 10 - Accompagnement des dirigeants et des managers au développement de nouvelles offres:

- **implication des managers et dirigeants** dans le processus de création, ce qui peut renforcer leur engagement envers l'entreprise et leurs performances en matière de développement de produits.

### IMPACTS SUR LES ENTREPRISES, MÉTIERS ET COMPÉTENCES

Ce scénario aura des conséquences sur les organisations, les métiers et les compétences de différents types :

- les entreprises développeront de nouvelles activités en dehors de l'expertise automobile réglementée ;

- ces activités seront traitées dans des services distincts, ou intégrées aux services actuels, en fonction de leur nature ;
- une partie importante de ces nouvelles activités sera en lien avec la transition écologique en tenant compte de l'enjeu de conversion du parc automobile et du développement de nouvelles mobilités, et de la position privilégiée des entreprises de l'expertise automobile pour intervenir dans cet enjeu ;
- elles entraîneront l'émergence de métiers nouveaux pour les entreprises de l'expertise automobile ;
- les dirigeants et les managers verront leur rôle évoluer pour décider, mener et accompagner cette diversification.

Le tableau ci-dessous détaille les conséquences en termes d'emplois, de compétences et de politique emploi-formation.

④ Tableau 15 : compilation des axes de développement pour le scénario prospectif « activités »

Axes de développement	Impacts sur les emplois	Compétences clés à développer/intégrer	Politique emploi-formation
<b>Axe 1</b> Revalorisation des pièces de véhicules	• Création de postes liés à la récupération et à la rénovation de pièces.	• Compétences en rénovation mécanique et plastique.	• Recrutement de spécialistes en rénovation de pièces. Programme de formation en rénovation pour le personnel existant.
	• Diversification des postes en lien avec le conseil à la vente de pièces rénovées ou d'occasion, éventuellement en conseil en gestion de stocks.	• Compétences en marketing et vente de pièces usagées. • Compétences en gestion des stocks de pièces.	• Programme de formation en vente de pièces usagées. • Collaboration avec des centres de formation sur la rénovation de pièces.
<b>Axe 2</b> Services de conseil en transition écologique	• Création de postes dédiés aux services de conseil en transition écologique.	• Expertise en réglementations environnementales. • Compétences en évaluation environnementale.	• Recrutement de conseillers en transition écologique. • Formation en réglementations environnementales pour le personnel existant.
	• Diversification des fonctions pour inclure des audits environnementaux.	• Compétences en audit environnemental. • Analyse de l'empreinte carbone.	• Programme de certification en audit environnemental. • Collaboration avec des instituts de recherche pour la formation en évaluation environnementale.

Axes de développement	Impacts sur les emplois	Compétences clés à développer/intégrer	Politique emploi-formation
<b>Axe 3</b> Élargissement des services de gestion de flotte écologique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Création de postes de spécialistes en gestion de flotte écologique.</li> <li>Développement de compétences en optimisation de la logistique et de la maintenance durable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expertise en gestion de flotte verte.</li> <li>Compétences en analyse de données de consommation de carburant.</li> <li>Formation en analyse de données pour évaluer la performance environnementale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recrutement de gestionnaires de flotte écologique.</li> <li>Programme de formation en gestion de flotte verte pour le personnel existant.</li> </ul>
<b>Axe 4</b> Développement de nouveaux services auprès des particuliers	<ul style="list-style-type: none"> <li>Création de nouveaux postes dans les domaines des ventes, du service à la clientèle et de la maintenance pour répondre à la demande accrue.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compétences en service à la clientèle, en marketing et en vente pour les postes orientés vers les particuliers.</li> <li>Compétences en diagnostic et en réparation pour la maintenance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucune qualification spécifique requise pour les postes de service à la clientèle, mais une formation en relation avec la clientèle pourrait être utile.</li> <li>Les postes de maintenance nécessitent des qualifications et des certifications en mécanique automobile.</li> <li>Développement de programmes de formation en service à la clientèle et en techniques de vente.</li> <li>Accès à des formations et certifications en mécanique automobile pour les techniciens de maintenance.</li> </ul>
<b>Axe 5</b> Développement de nouveaux services auprès des entreprises et collectivités	<ul style="list-style-type: none"> <li>Création de postes de gestionnaires de flotte, de spécialistes en maintenance préventive et de consultants en mobilité durable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compétences en gestion de flotte, en analyse de données, en conseil, en mobilité durable, et en gestion de projet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les gestionnaires de flotte peuvent avoir une formation en gestion d'entreprise. Les consultants en mobilité durable peuvent être titulaires de diplômes en environnement ou en développement durable.</li> <li>Élaboration de programmes de formation en gestion de flotte et en mobilité durable.</li> <li>Partenariats avec des institutions éducatives pour offrir des certifications en gestion de flotte et en durabilité.</li> </ul>
<b>Axe 6</b> Analyse de marché et recherche de niches	<ul style="list-style-type: none"> <li>Création de postes de chercheurs de marché, d'analystes de données et de planificateurs stratégiques.</li> <li>Investissement dans des outils d'analyse de données avancés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compétences en analyse de données, en recherche de marché, en planification stratégique et en veille concurrentielle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les chercheurs de marché peuvent avoir une formation en statistiques ou en économie. Les planificateurs stratégiques peuvent être titulaires de diplômes en gestion ou en marketing.</li> <li>Développement de programmes de formation en analyse de données et en recherche de marché.</li> </ul>
<b>Axe 7</b> Recrutement de spécialistes de produits/services innovants	<ul style="list-style-type: none"> <li>Création de postes de spécialistes en innovation, en ingénierie de produits et en technologie automobile.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compétences en ingénierie, en développement de produits, en gestion de projet et en veille technologique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les spécialistes en innovation et en ingénierie doivent avoir des diplômes en ingénierie ou des formations équivalentes.</li> <li>Partenariats avec des universités pour accéder à des ressources en ingénierie.</li> <li>Promotion de la formation continue en gestion de projet et en veille technologique.</li> </ul>

Axes de développement	Impacts sur les emplois	Compétences clés à développer/intégrer	Politique emploi-formation
<b>Axe 8</b> Partenariats pour la recherche et le développement continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Création de postes liés à la gestion de partenariats, à la recherche et au développement de produits.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compétences en gestion de partenariats, en négociation, en gestion de projet de R&amp;D et en analyse technologique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les professionnels de la gestion de partenariats peuvent avoir une formation en gestion d'entreprise ou en négociation.</li> <li>Établissement de programmes de formation en gestion de partenariats et en gestion de projet de R&amp;D.</li> <li>Collaboration avec des partenaires académiques pour la recherche conjointe.</li> </ul>
<b>Axe 9</b> Amélioration de la notoriété via le marketing des offres	<ul style="list-style-type: none"> <li>Création de postes de marketing, de communication et de gestion de la réputation en ligne.</li> <li>Mise en place de politiques de gestion de la réputation en ligne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compétences en marketing numérique, en gestion des médias sociaux, en relations publiques et en analyse des données marketing.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les professionnels du marketing peuvent avoir des diplômes en marketing ou en communication.</li> <li>Investissement dans des formations en marketing numérique et en gestion des médias sociaux.</li> </ul>

## PLAN D'ACTION

Dans ce scénario, le plan d'action est centré sur l'accroissement des compétences en lien avec la transition écologique et le développement de nouvelles activités de l'entreprise. Les entreprises devront créer des postes dédiés pour renforcer des compétences spécifiques telles que la transition écologique et la gestion écologique des flottes, ouvrant des possibilités de reconversion pour les expert[e]s. Des formations continues seront mises en place pour accroître l'expertise interne, tandis que des certifications spécifiques permettront d'auditer les pratiques environnementales.

Des partenariats avec des institutions externes, telles que les instituts de recherche et les centres de formation spécialisés, seront cruciaux. L'objectif est d'adapter les organisations à la transition écologique par le développement de nouvelles activités de conseil. Le partage des bonnes pratiques se fera via la collaboration au sein de la branche et d'autres entités, avec un accent particulier sur les structures de coopération pour les petites entreprises.

Le plan inclut également le développement de nouveaux services pour diversifier l'apport de valeur auprès des clients, l'analyse de marché pour identifier des niches potentielles, et le renforcement des compétences en gestion de partenariats et en R&D. Pour y parvenir, il sera nécessaire de créer des emplois mutualisés entre les entreprises et de mettre en œuvre des programmes de formation continue.

Des partenariats académiques avec des universités pour la recherche conjointe et l'accès aux ressources en ingénierie seront recherchés. Parallèlement, une communication efficace sera cruciale pour promouvoir ces nouveaux services et la valeur ajoutée offerte par les entreprises d'expertise automobile. Des outils d'analyse de données avancés et des politiques de communication en ligne seront déployés pour soutenir ces initiatives.

Dans l'ensemble, ce plan d'action propose un cadre robuste pour que les entreprises puissent non seulement s'adapter aux changements imminents, mais aussi prospérer en anticipant les besoins futurs du marché.



④ Tableau 16 : plan d'action prévisionnel du scénario « activités »

Besoins identifiés	Actions à mettre en place	Porteur Contributeur	Spécificités petites entreprises
<b>Axes 1 à 3</b>  Renforcer les différents collaborateurs dans de nouveaux domaines de compétences en lien avec la transition écologique, à savoir: <ul style="list-style-type: none"><li>• Le conseil et certification en revalorisation des pièces de véhicules</li><li>• Le conseil en transition écologique</li><li>• La gestion de flotte écologique</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer de postes dédiés, pourvus par mobilités internes ou par recrutements externes (acquisition de compétences externes).</li> <li>• Postes de : conseillers en transition écologique, gestionnaires de flotte écologique.</li> <li>• Ces activités sont des opportunités de reconversion pour des expert(e)s en automobile ou d'autres profils des entreprises concernées.</li> <li>• Favoriser la montée en compétences des acteurs internes par des programmes de formation continue (ciblage à faire par les dirigeants et dans les plans d'évolution).</li> <li>• Développer des certifications ad hoc permettant de réaliser des audits environnementaux.</li> <li>• Développer des certifications pour reconnaître les nouvelles qualifications acquises dans les domaines spécifiques: gestionnaire de flotte, spécialiste des émissions CO<sub>2</sub>, évaluation de l'impact carbone etc.</li> <li>• Collaborer avec des instituts extérieurs :<ul style="list-style-type: none"><li>- Instituts de recherche pour l'évaluation environnementale ;</li><li>- ADEME ;</li><li>- Centres de formation sur la rénovation de pièces.</li></ul></li> </ul>	Entreprises  Entreprises organismes de formation  Entreprises organismes de certification  FFEA	Certains collaborateurs pourront prendre en charge ce type de spécialités (sous forme de mission complémentaire).  Dans le cadre de groupements et de structures de coopération.  Actionnable par toutes les entreprises. Dans le cadre de groupements ou de structure de coopération.
<b>Axes 1 à 3</b>  Adapter les organisations par la création de nouvelles activités de conseil et de certification en lien avec la transition écologique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place des activités distinctes des activités réglementées de l'expertise automobile.</li> <li>• Partager de bonnes pratiques par l'intermédiaire de la branche ou d'autres acteurs.</li> </ul>	FFEA	Actionnable par toutes les entreprises. Dans le cadre de groupements ou de structure de coopération.
<b>Axes 4, 5, 6, 7, 8 et 9</b>  Renforcer les collaborateurs dans de nouveaux domaines de compétences pour un apport de valeur diversifié auprès des particuliers et des professionnels, à savoir: <ul style="list-style-type: none"><li>• Le développement de nouveaux services auprès des particuliers et des professionnels</li><li>• L'analyse de marché et recherche de niches</li><li>• Le développement de services</li><li>• La gestion de partenariats et de projets R&amp;D</li><li>• Marketing &amp; communication</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer des postes dédiés, pourvus par mobilités internes ou par recrutements externes (acquisition de compétences externes).</li> <li>• Exemples de postes:<ul style="list-style-type: none"><li>- dans les domaines des ventes, du service à la clientèle et de la maintenance;</li><li>- d'analystes de marché – responsables stratégie spécialisée en intelligence économique et études de marché, d'analystes de données et de planificateurs stratégiques;</li><li>- de spécialistes en innovation, en ingénierie de produits et en technologie automobile;</li><li>- de gestion de partenariats, à la recherche et au développement de produits en marketing;</li><li>- de communication/gestion de la réputation en ligne.</li></ul></li> </ul>	Entreprises	Concerneront à la marge les petites entreprises.
	Développer des emplois mutualisés entre les entreprises dans ces domaines de compétences.	Entreprises Groupements	Dans le cadre de groupements ou de structures de coopération.

Besoins identifiés	Actions à mettre en place	Porteur Contributeur	Spécificités petites entreprises
Communiquer sur les nouvelles activités.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer une campagne de communication pour promouvoir les nouveaux services et l'apport de valeur clé proposés par les entreprises d'expertise automobile.</li> <li>Investir dans des outils d'analyse de données avancés.</li> <li>Mettre en place une politique de communication et de gestion de la réputation en ligne.</li> </ul>	Entreprises FFEA	Dans le cadre de groupements ou de structures de coopération, principalement.

## PLAN D'ACTION COMMUN AUX DEUX SCENARIIS PROSPECTIFS

Le plan d'action commun aux deux scénarios prospectifs se focalise sur le renforcement de l'attractivité des entreprises d'expertise automobile et l'adaptation des compétences professionnelles aux évolutions du marché. Ce plan inclut la révision du diplôme d'expert automobile pour le rendre plus pertinent et attrayant, en y intégrant les connaissances et les compétences nouvelles, nécessaires dans un contexte professionnel dynamique.

Ce plan d'action met l'accent sur la nécessité pour les entreprises de toutes tailles de développer des stratégies de ressources humaines proactives, de la formation continue, et de la communication pour naviguer avec succès à travers les changements prévus dans la branche de l'expertise automobile.

④ Tableau 17 : plan d'action prévisionnel commun aux deux scénarii

Besoins identifiés	Actions à mettre en place	Porteur Contributeur	Spécificités petites entreprises
Développer l'attractivité de l'expertise automobile pour permettre de recruter les profils nécessaires au développement des entreprises qu'ils soient des expert(e)s en automobile diplômés ou des profils pour d'autres types de métiers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Révision du contenu du diplôme et de ses prérequis.</li> <li>Accompagnement et reconnaissance des évolutions:           <ul style="list-style-type: none"> <li>mise en place un groupe de réflexion pour développer des CQP spécifiques;</li> <li>anticipation de nouveaux parcours de développement de carrières;</li> <li>reconnaissance de l'acquisition d'expertises complémentaires par des CQP.</li> </ul> </li> </ul>	Branche	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communication de manière adaptée auprès des cibles prioritaires:           <ul style="list-style-type: none"> <li>sur les évolutions des entreprises et des emplois de l'expertise automobile;</li> <li>en développant une communication adaptée aux jeunes.</li> </ul> </li> </ul>	Branche FFEA Entreprises	Dans le cadre de groupements ou de structures de coopération
Adapter les grilles de classification.	Adaptation des emplois repères et de leurs appellations aux évolutions de la branche et révision éventuelle de la classification en conséquence.	Branche	

Besoins identifiés	Actions à mettre en place	Porteur Contributeur	Spécificités petites entreprises
Mutualiser certains travaux et moyens pour permettre d'accélérer le développement de nouvelles offres en dehors des champs réglementés de l'expertise.	Mobilisation des travaux des commissions portant sur la prospective économique et environnementale au niveau de la branche de l'expertise automobile: études de marchés et prospectives, analyses au niveau du secteur de l'automobile.	FFEA Groupements	Dans le cadre de groupements ou de structures de coopération.
	Utilisation des canaux de communication existant/adaptation pour communiquer sur les travaux ci-dessus.	Groupements Branche	Dans le cadre de groupements ou de structures de coopération.
	Support par des ressources mutualisées à des acteurs de toute taille dans: • la professionnalisation de la RH; • le développement d'une nouvelle offre; • l'adaptation nécessaire des organisations, des métiers et des types de profils.	Groupements	Dans le cadre de groupements ou de structures de coopération.
Proposer des outils concrets permettant d'offrir des perspectives d'évolution aux salariés actuels et d'améliorer le recrutement externe.	Création et mise à disposition d'un guide de mobilité interne contenant les référentiels métiers, aires de mobilités, compétences transférables pour des candidats internes et dispositifs de formation.	Branche	
	Création et mise à disposition d'un guide pour le recrutement externe contenant les référentiels métiers, aires de mobilités, compétences transférables pour des candidats externes et bonnes pratiques d'attractivité et de sourcing.  Pour en savoir plus autour des métiers en tension dans la branche, n'hésitez pas à consulter le rapport OMPL 2023 des métiers en tensions.	Branche	
Renforcer les compétences des managers pour l'accompagnement des transformations en cours et futures dans les entreprises de l'expertise automobile: • conduite changement; • montée en compétences des équipes; • posture de facilitation; • management de profils diversifiés; • sensibilisation à de nouveaux domaines de l'offre; • optimisation de processus (BPMN).  Scénario 1 – Axe 6	Recrutement de managers expérimentés dans l'accompagnement de transformation (pas nécessairement issus de l'expertise automobile).	Entreprises	Mise en œuvre par les entreprises.
	Plan de formation des managers en association avec des institutions de formation (université, écoles) aboutissant à la création d'un programme de formation spécifique.	Organisme de formation Entreprises Branche (financement)	Dans le cadre de groupements ou de structures de coopération.

Besoins identifiés	Actions à mettre en place	Porteur Contributeur	Spécificités petites entreprises
Communiquer les conclusions de la présente étude et les autres outils et dispositifs.	Plan de communication (newsletter, mail et surtout rencontres) lié aux implications de la présente étude.	Branche	Relai par les groupements ou structures de coopération.
	Mise à disposition de ressources web (fiches d'information, roadmap, etc.) pour les entreprises afin d'appréhender au mieux les plans d'action associés à la présente étude.	Branche groupements	Relai par les groupements ou structures de coopération.
	Communication notamment sur PCRH: Fiche-conseil-rh-idf-opcoep.pdf.	Branche	Relai par les groupements ou les structures de coopération.
Développer des partenariats afin de renforcer les compétences des salariés dont les expert(e)s en automobile et l'innovation.	Montée en compétences des acteurs internes par des programmes de formation continue.	Entreprises Organismes de formation	
	Développement d'un double diplôme en lien avec le diplôme d'expert automobile (la conférence des grandes écoles peut-être un point d'entrée pour initier des partenariats académiques). Développement de partenariats avec des institutions de formation en management pour accompagner les expert(e)s en automobile dans des domaines d'analyse de marché, de marketing, etc.	Entreprises Organismes de formation	
	Développement d'un partenariat avec le Project Management Institute France par exemple pour renforcer le pilotage par projet.	Entreprises	
	Développement de partenariats académiques avec des universités: • recherche conjointe sur l'imagerie etc.; • accès à des ressources en ingénierie.	Entreprises FFEA	Dans le cadre de groupements ou de structures de coopération.

Au-delà du plan d'action commun, la cartographie qui suit (tableau 18) illustre la diversité des activités exercées par les entreprises d'expertise automobile, soulignant à la fois les opérations courantes et les nouveaux domaines de croissance émergents (en rouge dans le tableau ci-après). Avant d'entreprendre des stratégies de développement, il est conseillé aux entreprises d'effectuer une évaluation de leur activité

actuelle, des charges de travail qui y sont liées, ainsi que des perspectives d'évolution envisageables dans leur contexte spécifique. Cette approche permettra une identification précise des opportunités et une planification stratégique adaptée pour répondre aux évolutions du marché et aux besoins des clients, qu'ils soient assureurs, entreprises ou particuliers, et ce, tant dans le cadre réglementé que hors de ce dernier.

④ Tableau 18 : cartographie des activités des entreprises d'expertise automobile

Clients	Compagnies d'assurance		Entreprises	Particuliers
Périmètre	Cadre réglementé	Hors cadre réglementé	Hors cadre réglementé	
Activités	<b>Acte d'expertise</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluation précise de l'état d'un véhicule, notamment après un accident de la route, déceler les défauts, en apprécier la valeur et évaluer le coût de remise en état.</li> <li>• Rédaction et signature d'un rapport d'expertise.</li> <li>• Intervention dans la procédure administrative relative aux véhicules gravement endommagés (retrait temporaire de la circulation).</li> <li>• Analyse des causes du sinistre (nouveaux types de véhicules).</li> <li>• Développement d'un système d'argus fiabilisé et certifié (réglementé pour les particuliers, exemples pour les successions, apport en nature d'associés).</li> </ul>	<b>En appui de l'acte d'expertise</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relation élargie avec l'assuré.</li> <li>• Processus de suivi administratif des sinistres.</li> <li>• Gestion intégrale du dossier administratif.</li> <li>• Cession du véhicule à l'assureur.</li> <li>• Certifier la conformité des véhicules.</li> <li>• Gestion conventionnelle (intermédiation entre assureurs en cas de sinistre, communiquer sur les restes à charge auprès des particuliers (vétusté, alcoolémie, etc.).</li> <li>• Spécialisation par segment client ou nature des prestations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de litige, assistance juridique.</li> <li>• Assistance technique, <b>diagnostic à distance</b>.</li> <li>• <b>Maintenance prédictive</b>.</li> <li>• Assistance-conseils, achat et vente.</li> <li>• Conciliation et médiation.</li> <li>• Retour de location.</li> <li>• <b>Conseil en transition écologique (« verdissement » du parc automobile)</b>.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Véhicules à moteur ou cycles (définis par le Code de la route).</li> <li>• Poids lourds et engins de chantier.</li> <li>• Véhicules de collection.</li> <li>• Machines agricoles automotrices.</li> <li>• Véhicules terrestres à moteurs soumis à obligation d'assurance (véhicules de course par exemple).</li> <li>• Nouvelles motorisations (électrique, hydrogène...) et conduites.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flotte d'entreprise</li> <li>• Poids lourds et engins de chantier.</li> <li>• Machines agricoles automotrices.</li> <li>• <b>Nouvelles motorisations (électrique, hydrogène...) et conduites.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseil pour réduire les coûts d'assurance.</li> <li>• Amplification des services d'assistance juridique.</li> </ul>	
Types de véhicules			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 roues motorisés.</li> <li>• 4 roues motorisés.</li> <li>• Véhicules de collection.</li> <li>• « Mobilités douces » (cycles, trottinettes...).</li> <li>• <b>Nouvelles motorisations (électrique, hydrogène...) et conduites.</b></li> </ul>	

En rouge : les nouveaux domaines de croissance émergents.

## CONCLUSION

Cette étude prospective révèle que les entreprises d'expertise automobile sont à l'aube de transformations majeures. Les scénarios prospectifs identifiés, axés sur l'optimisation des « métiers » et la diversification des « activités », illustrent les parcours que les entreprises pourraient emprunter pour s'adapter aux évolutions d'un environnement commercial dynamique et exigeant.

L'avènement de changements réglementaires, la progression des innovations technologiques, les nouvelles attentes des consommateurs et des assureurs et les impératifs environnementaux exercent une pression particulièrement forte sur les entreprises de branche. Ces facteurs, conjugués à la demande fluctuante des assureurs et des assurés, appellent à une révision stratégique des modèles d'affaires actuels. Les entreprises qui parviendront à aligner rapidement leur organisation, leurs métiers et leurs compétences avec ces tendances émergentes se placeront avantageusement pour capturer des opportunités significatives de développement.

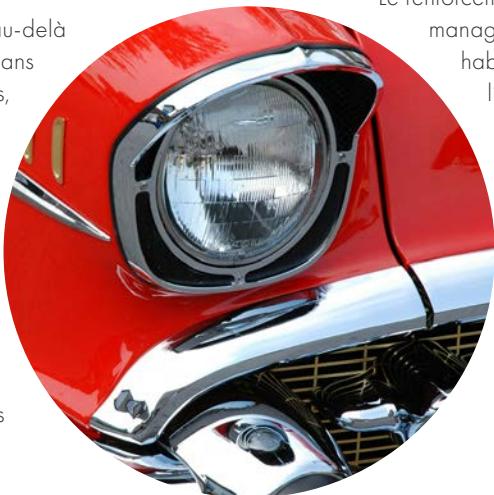
Dans ce contexte et au-delà de l'ensemble des plans d'action proposés, la capacité managériale devient une compétence critique, une pierre angulaire pour orchestrer le changement avec succès. La gestion et l'analyse stratégique des

marchés, accompagnées par la recherche de segments de marché inexplorés et l'encadrement de profils variés, sont désormais des compétences incontournables pour les dirigeants et les managers. Leur rôle évolue au-delà de la gestion traditionnelle pour englober la facilitation de la transition vers de nouveaux domaines d'offres et l'optimisation des processus internes.

L'étude souligne que pour traverser cette période de transition et exploiter pleinement le potentiel de croissance, les entreprises doivent non seulement renforcer leur cœur de métier historique, mais également explorer activement de nouvelles avenues de services. La mise en place de plans d'action détaillés, réfléchis dans le cadre des scénarios prospectifs, fournit une feuille de route pour l'évolution des pratiques professionnelles et la préparation des entreprises à un avenir prospère.

Les entreprises d'expertise automobile sont invitées à embrasser une ère de changement avec audace et une vision stratégique.

Le renforcement des compétences managériales, la conduite habile du changement, et l'investissement dans le développement des talents sont essentiels pour naviguer avec succès dans le paysage complexe des enjeux de demain.



# ANNEXES

## MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Les travaux de l'étude prospective se sont déroulés de novembre 2022 à octobre 2023 et se sont articulés en trois phases clés:

### Une première phase d'analyse de l'existant

Cette phase a eu pour objectifs de:

- délimiter le périmètre de l'étude;
- déterminer les variables clés (économiques, sociales, réglementaires, technologiques...) impactant les métiers et compétences;
- dresser un panorama exhaustif de l'emploi dans la branche;
- initier l'analyse prospective en identifiant les grandes tendances d'évolution des métiers;
- identifier les pratiques formatives dans la branche.

La méthodologie retenue pour cette phase a consisté en:

- une analyse documentaire

Cette analyse documentaire a consisté en la collecte et analyse de la documentation existante avec l'appui de l'institut de recherche d'Obea (le Next Target Institut) afin d'identifier les évolutions en cours et les grandes tendances sur les axes économiques, démographiques, sociaux (en particulier les évolutions liées à la crise sanitaire), technologiques et réglementaires.

L'analyse s'est également appuyée sur les études et travaux réalisés précédemment ainsi que sur une prise en compte des tendances pouvant être observées à l'échelle de l'Europe ;

- la réalisation d'ateliers avec les membres de la CPNEFP de la branche

Un atelier collectif avec des représentants employeurs et des salariés, ainsi que la déléguée de l'OMPL, s'est tenu afin de comprendre leur analyse de l'existant et de recueillir leur vision prospective sur les métiers de la branche ;

- la réalisation d'une enquête quantitative auprès des entreprises de la branche

Un questionnaire auprès des dirigeants et des salariés des entreprises de la branche a été déployé pour confirmer et aller encore plus loin dans les grandes tendances préalablement identifiées lors de l'analyse documentaire. (84 dirigeants et 70 salariés ont participé à l'enquête.)

### Une deuxième phase d'analyse prospective

Cette phase a eu pour objectifs:

- d'analyser et de tester les hypothèses d'évolution;
- d'identifier les impacts de ces hypothèses sur les compétences, les métiers, les qualifications, les certifications.

Dans cette deuxième phase, les principaux éléments méthodologiques utilisés ont été.

#### ■ La réalisation de 30 entretiens

Afin de compléter les éléments issus de l'enquête quantitative, ces entretiens individuels et collectifs ont été réalisés auprès de:

- 11 dirigeants d'entreprises représentatives de la branche;
- 15 salariés de la branche;
- 3 représentants de compagnie d'assurance;
- 1 consultant spécialisé étant intervenu pour le compte de l'organisme de formation de la branche.

- La réalisation des scenarii prospectifs L'ensemble des résultats des entretiens ont été analysés et mis en perspective au regard de l'analyse de l'état des lieux réalisé et des différentes variables identifiées lors de la première phase de l'étude. Par la suite, 3 focus groups ont été organisés : un avec les membres de la CPNEFP et la déléguée de l'OMPL, un autre groupe avec des dirigeants d'entreprise, et un troisième avec des salariés de différentes fonctions issues d'entreprises de l'expertise automobile. Ces groupes ont eu pour objectif d'évaluer les impacts des hypothèses sur les différents métiers, les compétences, les qualifications et les certifications. Sur la base de ce travail, des scenarii d'évolution ont été élaborés. La méthodologie est détaillée dans le chapitre relatif aux scenarii retenus.
- La restitution et choix du ou des scenarii La présentation de trois premiers scenarii aux partenaires sociaux et la déléguée de l'OMPL, ont été assorties de préconisations de choix argumentées. Ce travail a permis de valider le choix de deux scenarii définitif après échange et débat.

### Une troisième phase de préconisations et plan d'action

Cette dernière phase a eu pour objectifs de :

- Rendre les deux scenarii retenus opérationnels,
- Élaborer des plans d'action opérants.

Méthodologiquement, cette dernière phase a consisté en l'élaboration de plans d'action et la rédaction du rapport final de l'étude.

Deux ateliers de travail avec les membres de la CPNEFP et la déléguée de l'OMPL ont permis d'évaluer, compléter et valider les propositions de plan d'action pour les scenarii retenus effectuées par le cabinet d'Obea. Il s'agissait de veiller au caractère opérant des plans d'action.

À la suite de ce travail, un rapport final de l'étude et une synthèse des travaux ont été réalisés.



# + de 200 publications depuis 2005

## 34 études statistiques

- Entreprises d'architecture (4)
- Cabinets ou entreprises d'expertises en automobile (3)
- Études d'administrateurs et mandataires judiciaires (1)
- Cabinets d'avocats (4)
- Offices de commissaires-priseurs judiciaires et sociétés de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques (2)
- Études d'huissiers de justice (2)
- Cabinets dentaires libéraux (4)
- Laboratoires de biologie médicale extra-hospitaliers (3)
- Cabinets médicaux (3)
- Pharmacie d'officine (4)
- Cabinets et cliniques vétérinaires (4)

## 18 études prospectives

- Cabinets ou entreprises d'expertises en automobile (2012, 2023)
- Études d'administrateurs et mandataires judiciaires (2013)
- Cabinets d'avocats (2008, 2016, 2022)
- Offices de commissaires-priseurs judiciaires et sociétés de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques (2014, 2018)
- Études d'huissiers de justice (2012, 2018)
- Cabinets dentaires libéraux (2012, 2020)
- Laboratoires de biologie médicale extra-hospitaliers (2012)
- Cabinets médicaux (2014, 2021)
- Pharmacie d'officine (2012, 2018)
- Cabinets et cliniques vétérinaires (2019)

## 22 études thématiques

- Turnover : cabinets dentaires (2008), pharmacie d'officine (2010)
- Emploi des séniors : laboratoires de biologie médicale (2010)
- Emploi et trajectoires professionnelles : entreprises d'architecture (2010), pharmacie d'officine (2010)
- Temps partiel et qualifications, cliniques vétérinaires (2011)
- Emploi à temps partiel, pharmacie d'officine (2013)
- Cabinets ou entreprises d'expertises en automobile en Europe (2014)
- Insertion professionnelle des salariés en contrat d'alternance : cabinets dentaires (2014), pharmacie d'officine (2015)
- Chômage des pharmaciens adjoints (2015)
- Externalisation dans les cabinets d'avocats (2016, 2017)

## 28 baromètres annuels

- Baromètre OMPL (2005, 2016, 2017, 2018, 2020, 2021, 2022, 2023)
- Baromètres secteurs (2005, 2016, 2017, 2018, 2020, 2021, 2022)
- Baromètres branches professionnelles (2005, 2016, 2017, 2018, 2020, 2021, 2022, 2023)
- Baromètres régionaux (2005, 2016, 2017, 2018, 2020, 2021, 2022, 2023)

## 15 études transverses

- Chômage des salariés (2013)
- Qualité de l'emploi (2013)
- L'emploi à temps partiel, choisi ou subi par les salariés ? (2013)
- Qualité de vie au travail (2014, 2017, 2023)
- Entreprises libérales et territoires (2013 et 2019)
- Le numérique dans les entreprises libérales (2019)
- Apprentissages informels (2019)
- OMPL: 15 ans au service de 13 branches d'entreprises libérales (2021)
- Cartographie des mobilités (2020)
- Entreprises libérales après la crise (2022)
- Métiers en tension (2023)
- Formations en alternance (2023).

Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les professions libérales  
[www.ompl.fr](http://www.ompl.fr) • 18-20 boulevard de Reuilly • 75012 Paris • [ompl@ompl.fr](mailto:ompl@ompl.fr)

