



La réparation-collision La réparation-collision

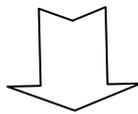
**Quelles problématiques
pour la formation initiale et continue ?**

15 décembre 2000

Préambule

L'activité réparation-collision connaît des évolutions complexes, en terme ...

- de **stratégies des acteurs du marché** : réseaux constructeurs, indépendants, spécialistes, équipementiers, experts, assureurs et mutuelles...
- de **comportements automobilistes** : vieillissement continu du parc automobile, modes de conduite, attentes de services....
- de **technologies** : matériaux utilisés, outillages des entreprises, évolutions des véhicules...
- de **réglementation** : distribution des pièces, normes environnementales...



☞ Quelles sont les implications au plan des compétences des personnels en place ? Comment l'appareil de formation continu répond à la nouvelle donne ?

☞ Les jeunes sortants de formation initiale sont-ils adaptés aux attentes des entreprises ? Y a-t-il des modifications à apporter aux CQP et diplômes de la spécialité ?

Afin de répondre à ces interrogations, l'A.N.F.A. a décidé de réaliser un diagnostic des besoins de compétences du secteur de la réparation-collision automobile.

Champ de l'étude

On entend par « secteur de la réparation-collision », **les activités de carrosserie-peinture réalisées sur des véhicules particuliers sinistrés au sein :**

- d'entreprises spécialisées en carrosserie (carrossiers, spécialistes pare-brise, ...)
- d'entreprises généralistes de la réparation automobile (réseaux primaires et secondaires des constructeurs et MRA polyvalents)

La distinction entre « carrosserie peinture » et « réparation collision » n'apparaît pas complètement pertinente au regard des évolutions, aussi, nous emploierons indifféremment l'une ou l'autre des dénominations.

Ne seront étudiées que de façon secondaire, les activités de tuning et de rénovation de véhicules particuliers, comme activités de diversification des entreprises du secteur réparation collision.

La carrosserie construction est hors champ : elle relève d'autres entreprises et semble plus proche des secteurs du commerce réparation de véhicules industriels et du transport routier.

Méthodologie

Différents outils ont été mobilisés :

⇒ Revue de presse professionnelle : le Journal de l'Automobile, l'Argus, Carrosserie, la Tribune du concessionnaire, l'Usine Nouvelle....

⇒ Etude GIAC/FFC oct. 1999

⇒ Exploitation statistique :

- Effectifs en formation et résultats aux examens : source ANFA, enquête annuelle effectuée par les DR auprès des OF
- Dénombrement des entreprises et des salariés : source ANFA et presse professionnelle
- Insertion des jeunes apprentis et lycéens : source MEN, traitement ANFA des enquêtes IPA et IVA

⇒ Conduite de 20 entretiens de face à face avec des acteurs du secteur (carrossiers indépendants liés ou non à un réseau, concessionnaires, agents, formateurs, CESVI, services centraux des constructeurs, équipementiers), fin 1999.

⇒ Réalisation d'une enquête téléphonique auprès de 426 entreprises ayant une activité carrosserie-peinture, spécialistes ou non.

L'échantillon est composé de 7% de concessionnaires, 31% d'agents, 61% d'indépendants, 1% de succursales/filiales. L'enquête a été menée en janvier 2000.

SOMMAIRE

1- Les acteurs de la réparation collision	9
2- Le marché de la réparation collision	13
Données de cadrage	14
L'évolution du marché	15
♦ Vers une probable réduction du marché de la réparation collision : « moins à se partager »	15
♦ Les stratégies des assurances et mutuelles : vers une pression accrue sur l'activité réparation collision	18
A) Réduction du montant de la facture ⇒ modification des façon de réparer, facturer	19
A) Amélioration de la gestion des sinistres ⇒ Politique de révision des agréments, gestion globale des sinistres et essor du concept de plate-forme d'assistance à l'assuré, développement de nouveaux outils : l'EDI et la télé expertise	22
Points clés	27
Quelles conséquences au plan des compétences ?	28

3-Les perspectives de développement de l'activité réparation collision	30
A la conquête du « hors assurance »	31
Les autres stratégies de développement	32
♦ Le client : au centre des préoccupations	33
♦ Restructuration-concentration-regroupement	33
♦ Développement de nouvelles activités	36
-Essor de la carrosserie rapide ⇒ quels profils d'emplois ?	36
-Diversification des activités ⇒ rapprochement entretien-maintenance et carrosserie et développement des activités de tuning et vente de produits	38
-Diversification des clientèles ⇒ apparition de nouveaux donneurs d'ordre : les flottes	40
-Spécialisation de l'activité sur un segment	41
<i>Zoom sur l'activité pare-brise et glaces</i>	41
<i>Zoom sur l'activité rénovation</i>	44
♦ Certification	44
Points clés	45
Quelles conséquences au plan des compétences ?	46
Forte implication des équipementiers et fournisseurs dans le développement des entreprises	48

4- Les contraintes réglementaires de l'activité réparation collision	50
Les pièces de rechange automobiles : quel approvisionnement demain pour les carrossiers ?	51
♦ Les pièces de rechange	51
♦ Les pièces de carrosserie, dites de « peau »	52
Une contrainte à gérer : la réglementation visant au respect de l'environnement	53
Quelles conséquences au plan des compétences ?	54
5- Les évolutions techniques qui font évoluer les métiers de la réparation collision	55
♦ Evolution des matériaux composant la structure des véhicules : tôles HLE et électrozinguées	56
♦ Des matières plastiques de plus en plus présentes	57
♦ Réapparition de l'aluminium	57
♦ Mise en peinture : le traitement de surface devient plus important	59
♦ Electronique embarquée	60
♦ Réglage des trains roulants	60
Quelles conséquences au plan des compétences ?	62
6- La structure des emplois de l'atelier réparation collision	63
♦ Dénombrement des emplois par métier et type d'entreprise	64
♦ Répartition des emplois par métier et diplôme	68
♦ Vers une polyvalence partielle et émergence d'une demande d'élargissement du champ d'activité	69
♦ Quelles perspectives pour les flux d'emplois ?	71
Points clés	72

7- Les pratiques de recrutement du secteur	73
♦ Des difficultés d'embauche attribuées par les entreprises au <i>niveau insuffisant des candidats</i>	74
♦ Zoom sur les entreprises spécialisées en carrosserie peinture	74
8- L'appareil de formation initiale	77
♦ Quelles appréciations de la part des entreprises ?	78
♦ Les filières de formation	82
♦ Les effectifs en formation	83
- Données de cadrage	83
- Evolution des effectifs en formation	88
♦ La réussite aux examens : l'alternance réussit aux jeunes	94
Points clés	97
9- L'insertion des jeunes issus des formations carrosserie-peinture	98
♦ Données d'insertion du CQP carrossier peintre	99
♦ Taux d'insertion à 7 mois, par mode et diplôme	100
♦ Taux de maintien dans l'entreprise d'accueil du contrat d'apprentissage ou du stage	102
♦ Les secteurs d'insertion	103
♦ Les fonctions occupées	105
♦ Les statuts d'emplois	107
♦ La taille des entreprises du CRA qui ont recruté	108
♦ Les salaires obtenus	109
Points clés	111

10- Les pratiques de formation continue	112
♦ L'effort de formation	113
♦ Les freins au départ en formation	113
♦ Les domaines de formation	114
♦ Les prescripteurs	115
♦ Un dispositif européen innovant	116
Points clés	117
Indicateurs régionaux	118

1- Les acteurs de la réparation collision

Quelles sont les entreprises qui effectuent des interventions de réparation collision ?

Comment est structuré le secteur ?

1- Les acteurs de la réparation collision

Quelles sont les entreprises qui effectuent des interventions de réparation collision ? Comment est structuré le secteur ?

- L'activité réparation collision est structurée d'une façon complexe : elle est exercée...
 - ① au sein des réseaux constructeurs (réseaux primaires et secondaires)
 - ② au sein d'entreprises indépendantes des constructeurs sous différentes formes :
 - ⇒ soit au sein de réseaux d'indépendants (réseaux liés aux équipementiers et fournisseurs de peinture, distributeur de pièces, ...)
 - ⇒ soit sous forme d'enseignes, de chaînes (spécialistes pare-brise...)
 - ⇒ soit en totale indépendance (carrossiers mais aussi MRA...)
- De plus, cette activité est, semble-t-il, en cours de restructuration dans les réseaux constructeurs. Ainsi, entre les différents constructeurs mais aussi au sein de chaque marque, l'activité réparation collision est-elle organisée différemment¹. Le secteur est en phase de transition.
- Cette multiplicité de statuts et leur cumul possible rend périlleux l'exercice de dénombrement des entreprises (et de surcroît, des emplois). Néanmoins, en combinant les enquêtes de l'ANFA², on peut procéder à l'estimation du nombre de sites effectuant des interventions de carrosserie-peinture :

**Entre
32 000 et 43 000 entreprises
réalisent couramment des activités de carrosserie-peinture**

Soit, entre
33 et 45 %
des ent. de la Branche

Dont
20 à 25%
comme **activité principale**

**soit entre 8 000 et 9 000 entreprises
spécialisées en carrosserie-peinture**

Dont 50 % sont classés « artisans » carrossiers
Dont 5% sont des spécialistes pare-brise

8,8% des entreprises de la Branche

Dont 75 à 80%
comme **activité secondaire mais courante**^(a)

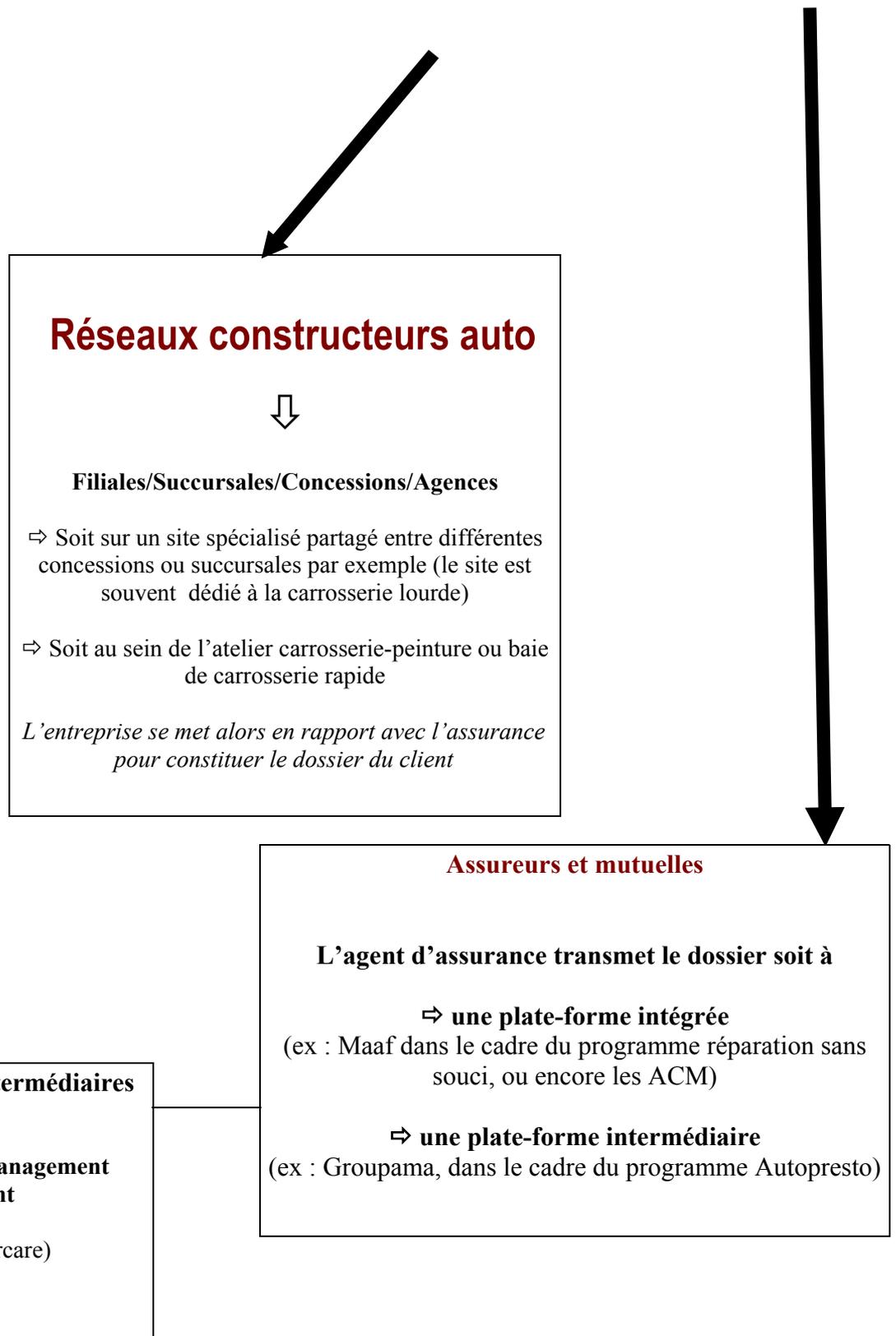
- **66% des concessions** ont une unité carrosserie-peinture, soit entre 3 000 et 4 000 unités.
- **73% des agents** ont une unité carrosserie-peinture soit entre 11 000 et 11 800 unités.
- **67% des indépendants** des réseaux constructeurs (MRA) ont une unité carrosserie-peinture soit environ 18 000 unités

(a) La carrosserie-peinture est ni une activité principale, ni une activité marginale

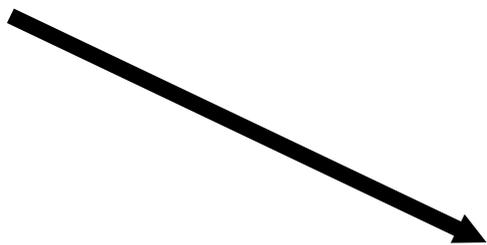
¹ Entretien Peugeot, Citroën mars 2000

² Estimations réalisées à partir des enquêtes ANFA 1998 et 1999

En cas de sinistre, l'automobiliste



peut s'adresser aux.....



Indépendants des réseaux constructeurs

Spécialistes pare-brise

⇒ sous forme d'établissements appartenant à une seule entreprise (ex : Carglass)

⇒ sous forme de franchises (ex : Mondial Pare-brise)

En projet : plates-formes de gestion des sinistres
(dont l'initiative revient aux indépendants eux-mêmes, non pas aux assureurs) (ex : AD, Axial...)

Clubs de carrossiers

(Club des coloristes de Spies Hecker, marque de peinture)

Réseaux commerciaux : non initiés par des équipementiers ou fournisseurs de peinture (ex : Axial, offre complète)

Partenaires de la distribution indépendante (AD carrosserie, offre complète)

Alliance interprofessionnelle

(Chaîne des carrossiers du Mans)

Carrossiers indépendants, hors enseignes et réseaux

Franchisés (Albax, entreprise de carrosserie rapide implantée dans le sud de la France, et TAC)

Réseaux liés à des fabricants de peinture

(Acoat Selected des peintures Akzo, Five star de Dupont de Nemours)

M.R.A. polyvalents

Enseignes appartenant à des groupes financiers issus de l'automobile

(ex : Carex du groupe Autofin, carrosserie lourde et légère)

Enseignes initiées par des groupements professionnels et/ou syndicats

(Eurecar, Châssimetric, Carrossiers réparateurs...)

2- Le marché de la réparation collision

Quelles sont ses caractéristiques ?

Comment évolue-t-il ?

Sous quels facteurs ?

2- Le marché de la réparation collision : rétrécissement progressif et mutation profonde

Données de cadrage

- ⇒ **Le marché de la réparation-collision est détenu aujourd'hui par les réseaux de marque** : ils obtiennent 52% de parts de marché contre 48% pour les indépendants (MRA et carrossiers)³. Ils ont accru progressivement leur leadership : les réseaux de marque détenaient 20% de parts de marché en 1987 contre 41,5% en 1995⁴. Ainsi, les concessionnaires étaient hier les clients des carrossiers mono-activité, aujourd'hui ils sont leurs principaux concurrents⁵.
- ⇒ Le marché est constitué à 80% de réparations effectuées dans le cadre d'un contrat d'assurance, 20% étant réalisés actuellement hors assurance⁶. Ainsi, contrairement à la maintenance classique, les « clients » des carrossiers sont certes les automobilistes sinistrés, mais ce sont avant tout les **assurances et mutuelles** qui règlent les réparations.
- ⇒ 90% des interventions s'effectuent sur des véhicules appartenant à des particuliers (dans le cadre d'un contrat d'assurance ou non) contre 7% sur des véhicules issus de flottes (parc de véhicules appartenant à une entreprise privée ou publique ou à un loueur), le restant étant constitué par la sous-traitance.
- ⇒ Au total, les assurances ont versé 34,1 milliards de francs en 1998, soit une augmentation de +1,2% par rapport à l'année 1997 (+ 400 millions de francs)⁷, dont
- **40,6% de main d'œuvre**, cette proportion étant stable depuis 1991
 - **51,1% de pièces détachées**, en légère baisse (-2 points entre 1991 et 1998)
 - **8,3% d'ingrédients de peinture**, en augmentation (+2,2 points entre 1991 et 1998)

³ Etude GIAC/FFC 1999

⁴ JA nov 1995

⁵ JA 30/10/1998

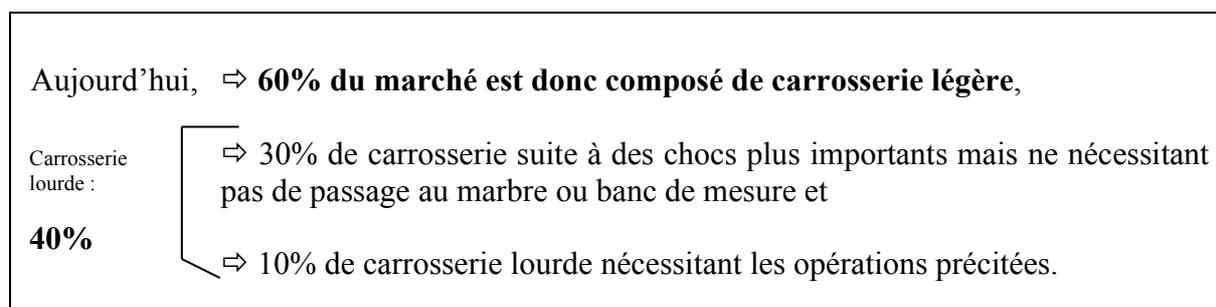
⁶ JA 30/10/1998

⁷ SRA in JA 2/6/2000

L'évolution du marché de la réparation collision

1-Vers une probable réduction du marché réparation-collision : « moins à se partager »

- ⇒ Si le marché augmente en terme de masse financière globale, il convient de souligner la **baisse de la sinistralité** : 5,9 millions de sinistres sont déclarés aux assurances annuellement, ce volume diminuant, en moyenne, de 2% par an ⁴.
- ⇒ **La sinistralité baisse mais, surtout, ses caractéristiques changent** : de 1992 à 1998, la proportion des chocs « urbains » est passée de 75% à 92%.



Précision : on entend par carrosserie légère, les travaux de carrosserie rapide, nécessitant une intervention d'une durée inférieure à une ½ journée de travail ou 4 heures mais aussi les travaux plus long nécessités par un choc léger.

- ⇒ Les perspectives perçues par les acteurs du marché **génèrent parmi eux une réelle crainte vis-à-vis du maintien du marché actuel.**
- ⇒ Certes, **l'accroissement du parc compense pour le moment la baisse de la sinistralité** (notamment sur les chocs importants) : le parc VP+VU est passé de 30,3 millions à 33,1 millions de véhicules entre 1990 et 2 000⁸. Néanmoins, le parc vieillit. Or, plus les véhicules sont âgés, moins on fait réparer les dégâts de carrosserie.

⁸ Source : DAEI-SES Ministère des transports

⇒ **Les technologies automobiles évoluent et contribuent à la baisse de l'activité réparation collision.**

Certaines avancées technologiques récentes concernent la **sécurité**, elles visent à **limiter** ...

L'introduction et la généralisation progressive...

1- la fréquence
des chocs :

⇒ ...des **systèmes aidant au contrôle du véhicule** (systèmes anti patinage, freinage ABS ou encore EHB (freinage électro-hydraulique), optiques réglables...), mais aussi

⇒...des **technologies d'assistance à la conduite**, voire de conduite automatisée, permettant d'anticiper les obstacles et de prévenir les dangers de collision à la place du conducteur (radar de recul, régulateurs de vitesse, radar anti-collision, frein de parking automatique ...)

contribuent à *une baisse progressive de la sinistralité.*

2- l'importance
des chocs :

L'emploi de ces technologies impliquent de même, *la réduction de l'importance des chocs* quand ils surviennent malgré tout.

3- à terme, la part des
réparations
« netite

Outre la généralisation de ces systèmes électroniques, on voit se diffuser progressivement l'emploi des **tôles élastiques et des plastiques à mémoire...**

Ces évolutions pourraient entraîner une baisse progressive de l'activité réparation des petits chocs, la carrosserie retrouvant sa forme par elle-même.

⇒ **Les avancées technologiques accélèrent la mise en épave, qui concernera des véhicules de plus en plus récents**

Si la généralisation des équipements de sécurité (ABS, Airbags, ceintures...) tend à réduire la sinistralité et la gravité des chocs, elle a aussi un effet « pervers » : la mise en épave de véhicules de plus en plus récents.

- En effet, les équipements de sécurité sont les premiers touchés par l'accident, les airbags notamment⁹. Avec leur relative diffusion dans les véhicules d'entrée de gamme après avoir équipé, principalement les véhicules haut de gamme, le remplacement des airbags, prétensionneurs et ceintures correspondra à la valeur résiduelle de la voiture. Sont classés VEI (véhicules économiquement irréparables), les véhicules dont les réparations sont supérieures à 80% de la valeur vénale de la voiture. Il se pourrait que l'on assiste progressivement à la mise en épave de voitures de 2 à 3 ans, du fait du coût élevé de la réparation des nouveaux équipements.
- De fait, la généralisation des équipements de confort et de sécurité mais aussi, l'emploi de technologies les plus pointues (ex : multiplexage), accélèrent la mise en épave, le coût de réparation augmentant de façon exponentielle.

Aussi, on assiste à



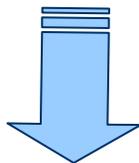
Une baisse de la sinistralité et notamment des gros chocs relativement à la diffusion des équipements de sécurité dans les véhicules mais aussi grâce à une politique des pouvoirs publics en matière de prévention des accidents et d'amélioration des infrastructures routières



Une probable réduction de l'activité « petits chocs » due aux nouveaux matériaux employés dans la conception des éléments de carrosserie (tôles élastiques et plastiques à mémoire)



Une mise en épave plus fréquente, et touchant des véhicules de plus en plus récents du fait du coût de remplacement ou réparation des équipements de confort et sécurité



C'est pourquoi, si les évolutions technologiques améliorent la fiabilité des véhicules et surtout sauvent des vies, il n'en demeure pas moins qu'elles interrogent **la rentabilité de l'activité réparation-collision au sein des entreprises de la Branche.**

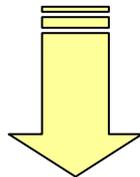
⁹ Source : JA 31/03/2000

2-Les stratégies des assurances et mutuelles : vers une pression accrue sur l'activité réparation-collision

- ⇒ L'augmentation des charges matérielles (mise en épave plus fréquente et de véhicules toujours plus récents...) ne mobilise pas pour autant les assureurs : en effet, pour eux, il ne s'agit que d'un **transfert de charges des dommages corporels vers la garantie auto**. Les personnes (automobiliste et passagers) étant mieux protégées, l'assureur indemnise à ce titre moins fréquemment et de façon moins importante pour des dommages corporels, mais davantage pour les dommages sur les véhicules, du fait du coût des équipements de sécurité et de confort. Néanmoins, les compagnies ont d'autres inquiétudes.
- ⇒ Le mouvement de concentration des assurances, d'une part, et l'apparition de nouveaux canaux de distribution des contrats d'assurances (banques, réseaux de marque...) d'autre part, conduisent à augmenter la concurrence entre compagnies.

↳ Elles cherchent donc à **réduire les coûts**, afin d'offrir à leurs clients des tarifs compétitifs ,

↳ ainsi qu'à se **différencier par les services offerts**.



L'atteinte de ces objectifs passe.....

Par la maîtrise de la composante MO et pièces de la facture

Par l'amélioration de la gestion administrative des sinistres

A) REDUCTION DU MONTANT DE LA FACTURE

Afin de réduire le montant global de la facture de la réparation, les assurances et mutuelles cherchent à **optimiser les méthodes de réparation utilisées**, à **maîtriser les méthodes de facturation**, à **négoier le prix des pièces**, tout en maintenant en l'état le taux horaire des carrossiers.

Ils souhaitent modifier les méthodes de réparation-collision

Les assureurs et mutualistes souhaitent voir évoluer les interventions de réparation-collision à deux niveaux :

➤ Ils cherchent à **abaisser les temps de réparation**. En outre, les barèmes de temps recommandés par les constructeurs sont en diminution sur les nouveaux modèles, et au demeurant fortement disparates entre les marques comme selon les pays pour une même marque¹⁰.

Outre l'harmonisation probable des temps entre les pays du fait de la construction européenne, il convient de trouver un compromis entre le besoin des constructeurs (avoir le véhicule le mieux placé en terme de prix de réparation, le client étant de plus en plus attentif aux coûts d'utilisation de son véhicule) et le besoin des entreprises de réparation-collision (assurer une rentabilité à la réparation).

Actuellement, on serait sur un système de surestimation des temps avec un taux horaire faible, demain, sera-t-on sur un système de temps réel avec un taux horaire réel ?

➤ Ils vont **relancer probablement la « réparation » au détriment de « l'échange standard »** qui ne s'avère pas toujours meilleur marché, notamment en matière de pare-brise et de plastiques.

¹⁰ JA 9/4/1999

↳ Ils se dotent de structures de veille et d'ingénierie des modes de réparation ainsi que de facturation

➤ MMA, MAAF Assurances et Groupama sont les principaux actionnaires du CESVI (Centre d'Expérimentation et de Sécurité des Véhicules) qui vise à effectuer des **recherches sur les méthodes de réparation ainsi qu'à former** les garages, carrosseries et experts à ces méthodes. A ce jour, 150 réparateurs et experts ont suivi une formation au CESVI¹¹.

➤ Le CESVI, a élaboré, en outre, une **méthode de facturation de la peinture à la surface**, prenant en compte le niveau de technicité du peintre, le temps étant majoré en cas de niveau faible.

D'autres, notamment les **laboratoires Allianz** explorent aussi d'autres moyens de facturation de l'activité peinture. Ils ont mis au point **la méthode AZT** (méthode de facturation de la peinture à la surface¹²), méthode concurrente de celle développée par le CESVI.

La méthode AZT, est plus simple et applique le même coefficient entre les différentes technologies (polyuréthane, hydrodiluable, ou à haut extrait sec), partant du principe que le haut pouvoir couvrant compense le prix plus élevé des produits.

↳ Ils prévoient d'agir sur le prix des pièces de rechange, voire des ingrédients de peinture

⇒ La réduction des coûts passe certes, par la maîtrise de la composante MO et l'optimisation des méthodes de facturation, mais aussi par la réduction de la part des pièces détachées dans la facture globale (représentant actuellement 51,1% de la facture).

⇒ Les assureurs vont s'orienter vers une réflexion sur la composante pièces de la facture et évaluer les possibilités de négociation sur l'achat des pièces détachées et donc de développer des accords spécifiques. Pour lors, rien n'est encore arrêté¹³.

Il ne s'agit que des pièces de rechange¹⁴ (hors pièces relevant du droit de propriété intellectuelle), non des pièces de carrosserie dites « de peau » (c'est-à-dire tout ce qui est « visible »), ce marché étant actuellement encore entièrement captif. *En outre, la même démarche devrait concerner à terme la composante « peinture » de la facture.*

¹¹ Autoinfos 30 juin 2000

¹² JA 686, nov. 99

¹³ JA 2/6/2000

¹⁴ Cf page 39 : chapitre 4 « Les contraintes réglementaires de l'activité de réparation collision »

- ⇒ La stratégie des assureurs consistant à limiter les coûts des pièces pourrait entraîner des craintes de la part des professionnels, qui disent dégager des marges principalement sur la composante « pièces » de la facture.

↳ Ils souhaitent maintenir en l'état le taux horaire des carrossiers

- ⇒ Parallèlement à la politique de réduction des temps de réparation, associée à une baisse des barèmes de temps recommandés par les constructeurs, les assurances n'envisagent pas d'augmenter le tarif horaire des ateliers carrosserie : le temps rémunéré baisse et le taux horaire actuel ne sera pas revu à la hausse.
- ⇒ Aussi, malgré le développement probable de la réparation par rapport à l'échange standard, cette position a-t-elle provoqué un « tollé » de la part des carrossiers qui ont créé une intersyndicale début 2000 afin de défendre une augmentation de + 20% du taux horaire.
- ⇒ En échange de la baisse de la facture MO, les assureurs déclarent amener un volume d'activité aux réparateurs. Or, ces derniers estiment qu'augmenter le volume de véhicules traités dans leur entreprise ne les rendra pas plus rentables.

B) AMELIORATION DE LA GESTION ADMINISTRATIVE DES SINISTRES

Si les assurances et mutuelles cherchent à diminuer les coûts des sinistres en réduisant la facture au niveau de ses composantes pièces, peinture et main d'œuvre, **elles tendent à agir sur la gestion des sinistres afin de répondre aux attentes des clients et de réduire les coûts administratifs.**

⇒ En effet, on constate une exigence accrue de la part des automobilistes en matière de services et notamment en terme de réduction de temps d'immobilisation du véhicule, de transparence tarifaire et de qualité de réparation, prêt de véhicule...¹⁵. Ces demandes de services ne sont pas spécifiques au domaine de la carrosserie-peinture, mais apparaissent « transversales » à toute activité économique exercée aujourd'hui, et au demeurant déjà fort bien connues dans le domaine de la maintenance automobile.

Certaines demandes traduisent des attentes fortes en terme de :

- ❑ Standardisation du service : label, normes....
- ❑ Fidélisation : notion de forfait bosse, forfait peinture....
- ❑ Suivi de la voiture par un prestataire unique
- ❑ Intervention de spécialistes en fonction de la réparation à effectuer
- ❑ Coordination carrossier/assureur
- ❑ Modernisation des structures d'accueil du client (propreté, enseigne...)

⇒ Afin de fournir ce service complet réclamé par l'assuré, certaines assurances **révisent leurs agréments** et **développent des concepts de gestion globale des sinistres, avec ou sans intermédiaire.**

↳ Politique de révision de la politique d'agrément

⇒ Devenus plus attentifs à la qualité du service rendu par les carrossiers agréés, les assureurs révisent aujourd'hui leur politique d'agrément : « à force d'agréer tout le monde, on n'a agréé personne » déclarent-ils.

⇒ Ces nouveaux agréments sont basés sur une relation plus « partenariale » entre assureur et réparateur (discours des assureurs), le premier, en échange du respect d'un cahier des charges plus exigeant, fournit un flux plus important de véhicules au second. Dans ce cahier des charges est stipulé la mise en place de services à l'attention du client, mais aussi en direction de la compagnie d'assurance, elle-même : l'expertise à distance, par exemple.

¹⁵ Etude GIAC/FFC 1999

➤ Vers une gestion globale des sinistres et l'essor des « plates-formes » d'assistance

⇒ Les assureurs et mutualistes tendent à offrir un package complet de services à l'assuré qui devient de plus en plus un « **client assisté** ».

Ce sont, par exemple, les programmes « Autopresto » de Groupama et « Réparation sans souci » de Maaf assurances qui visent à fournir l'ensemble des services nécessaires à l'assuré en cas de sinistre automobile : en appelant un numéro de téléphone, l'assuré est pris en charge de A à Z, du dépannage-remorquage, à la réparation, en passant par le voiturage etc...

MAAF assurances parle même « **d'industrialisation du service** »¹⁶ : c'est en quelque sorte,

- ① la production à **grande échelle**
- ② du même service **standardisé**
- ③ de façon **rationalisée**

On voit pointer dès lors, le **clivage culturel** entre les assureurs, d'une part, fonctionnant sur le modèle **industriel** et les carrossiers réparateurs indépendants des marques, d'autre part fortement attachés au caractère **artisanal** de leur profession.

De fait, la revendication sur le seul taux horaire de la part des indépendants (alors que les assureurs raisonnent sur le calcul d'un coût global de la réparation) témoigne d'une **demande de reconnaissance** du « coup de patte » de la main d'œuvre, donc d'un savoir-faire artisanal.

Certains assureurs vont même au delà de la gestion globale des sinistres, et développent des stratégies du « **tout assureur** » : c'est le cas d'AXA qui souhaite devenir l'interlocuteur unique de l'assuré : AXA sera à la fois, assureur, financier, constructeur, assistant, réparateur, expert....

⇒ Jusqu'à récemment, le dossier d'un assuré faisait l'objet d'en moyenne, 11 opérations distinctes entre son ouverture et sa clôture dans le cadre de 4 phases : déclaration, détermination de la couverture et des responsabilités, détermination du montant du sinistre et enfin, paiement du sinistre. L'objectif de modification de la gestion des sinistres est de ramener en une seule phase les opérations : c'est le **télé-claims**. Avec un seul coup de téléphone, l'opérateur règle les différentes démarches et contacte en même temps le réparateur et l'expert.

¹⁶ La tribune du concessionnaire avril 2000

- ⇒ Afin de mener à bien cette gestion globale des sinistres, les assureurs ont développé le **concept de « plate-forme »**. Cette plate-forme peut être indépendante (société d'accident management), ou intégrée à l'assureur, ou au sein des entreprises de réparation-collision.
- ⇒ Avec le développement des plates-formes d'assistance, on passe d'une **gestion juridique à une gestion économique du sinistre**¹⁷ : le credo devient la satisfaction client et non le simple respect des procédures juridiques.
Or, le client attend que l'on prenne en compte l'ensemble de ses problèmes suite au sinistre et qu'on les résolve pour lui. On ne parle plus seulement « **d'assuré** » mais de « **client** ».

Les sociétés « d'accident management »

- ⇒ Dans le cadre du programme Autopresto, Groupama recourt depuis avril 1999 à la société d'accident-management Motorcare afin que ce prestataire, après accord de l'assuré, missionne un garage et un expert et vérifie le bon déroulement des opérations, le règlement étant adressé par l'assurance à Motorcare qui règle ensuite le réparateur. Motorcare n'effectue donc pas la gestion complète du sinistre. De plus, il est chargé de sélectionner les réparateurs pour Groupama. A terme, Groupama envisage de supprimer l'agrément distinct d'Autopresto, quand le nombre de réparateurs fédérés sera suffisant .
- ⇒ Motorcare qui vient d'être racheté par « the innovation group », fournisseur de produits et services informatiques pour les compagnies d'assurances¹⁸, travaille actuellement avec différentes compagnies : Groupama, le Gan, la Sham, ERC, Frankona, Assurdiscount.com, Avandia, Eurocourtage, Nationale Suisse, Global.
- ⇒ Ces compagnies y voient un avantage : quand l'assuré s'adresse à l'agent d'assurance, le retour vers un garage agréé par cette assurance n'est que de 38% contre 60 à 70% dans le cas d'une plate-forme téléphonique proposant les services de Motorcare¹⁹.
- ⇒ 370 réparateurs travaillent actuellement avec Motorcare, 700 maximum constitueront ce réseau à terme.
- ⇒ En échange d'un volume d'affaires, le carrossier-réparateur fournira des services selon la charte consommateurs définie par Motorcare. Il rétribue cette société à hauteur de 5% de la facture.
- ⇒ De plus, l'un des objectifs majeurs de Motorcare est la certification qualité ISO 9002 (qualité de la prestation) et 14000 (respect de l'environnement). La mise en place de la certification qualité dans les entreprises va entraîner une mise à plat notamment des équipements et outillages, méthodes, organisation du travail et compétences des personnels (l'Existant) et ce qu'il convient de mettre en œuvre: aussi, le travail des compagnons s'en trouvera-t-il modifié : il deviendra plus standardisé, plus rationnel et plus procédural.

¹⁷ Autobusiness janvier 2000

¹⁸ JA 10/11/2000

¹⁹ L'Argus 6/4/2000

La plate-forme intégrée à l'assureur

⇒ Dans ce cas, l'assureur ou la mutuelle intervient directement auprès de l'assuré, sans intermédiaire. C'est le cas, par exemple, de Maaf Assurances qui revoit actuellement ses agréments dans le cadre du programme « Réparation sans souci », ou encore la plate forme téléphonique des ACM. AGF, Allianz et PFA ont constitué un réseau unique de réparateurs agréés et pensent développer eux-aussi, la gestion des sinistres par plate-forme.

La plate-forme au sein des entreprises de réparation-collision

Le concept de gestion des sinistres par plate-forme a été depuis peu repris par les entreprises de réparation-collision.

⇒ Il s'agit par exemple des plate-forme AD, mises en place depuis octobre 1999. Celles-ci ont plusieurs rôles : dépannage-remorquage, relais des véhicules de remplacement, service à domicile, livraison à domicile des véhicules en location longue durée et organisation de leur retour chez le loueur, centre de formation et d'information²⁰.

⇒ La CGGG, coopérative de Guyenne et de Gascogne est en train de mettre en place une plate-forme d'assistance et de gestion des sinistres²¹.

⇒ Axial envisage la création d'une première plate-forme d'assistance en région parisienne²².

↳ Développement de nouveaux outils de gestion des sinistres : l'EDI et la télé expertise

L'amélioration de la gestion des sinistres passe, de même, par la **généralisation des outils informatiques** dans les entreprises de réparation collision, en interface avec les assureurs et experts.

1-L'E.D.I.

⇒ De plus en plus, les assureurs vont demander l'utilisation de l'Echange de Données Informatisées (EDI) : l'EDI consiste à « échanger des informations structurées selon des messages préétablis et normalisés répondant à un code (ordre de mission, avis de sinistre, rapport d'expertise, devis, facture et avis de paiement...), entre divers partenaires

²⁰ JA 16/04/2000

²¹ JA 14/07/2000

²² Auto Business janvier 2000

(assureurs, experts et réparateurs) en empruntant la voie électronique (ordinateur et ligne téléphonique) »²³.

- ⇒ Il supprime à l'assureur la re-saisie des données dans leur propre logiciel : l'EDI assure fiabilité et rapidité de traitement des dossiers.
- ⇒ Les utilisateurs de l'EDI passent par un réseau à valeur ajoutée (RVA) qui permet la réception des messages. En France, dans le domaine de l'assurance, le plus couramment utilisé est d'ARVA. L'utilisation de l'EDI peut induire la réduction des délais pour l'assureur, l'expert, l'assuré et le réparateur. Néanmoins, certaines assurances n'utilisent l'EDI qu'avec les experts.
- ⇒ La mise sur internet de l'EDI n'est pas encore à l'ordre du jour, l'internet ne pouvant offrir la même rapidité. Par contre, l'EDI offre des connexions directes avec internet.
- ⇒ Le RVA d'Arva développe actuellement un outil, DARVANET, qui associe la télé expertise et internet, permettant le transfert de photos à distance via le net, de les archiver et de les protéger.

2-La télé expertise

- ⇒ La télé-expertise (appelée aussi « expertise à distance », AED, photo-expertise, téléchiffrage, vidéo-expertise) consiste pour le réparateur à prendre des photos du véhicules accidentés, à les transmettre à l'expert et aux assureurs par voie électronique et à transmettre à distance le devis, à envoyer la facture de la réparation.
- ⇒ Si les assureurs sont « pour » la télé expertise (afin de réduire les délais et donc les coûts), les experts, quant à eux, freinent la démarche. En effet, la télé expertise pose le problème de la responsabilité de l'expert, la profession étant réglementée : le décret du 27 septembre 1991 impose à l'expert certaines règles portant sur sa mission de sécurité, et en cas de manquement, il peut être sanctionné. Au regard de la loi, il s'agit d'un « examen à distance », non d'une expertise, l'expert ne se déplaçant pas sur les lieux. Le dossier est sur le bureau du Ministre des transports- A SUIVRE.
- ⇒ L'expertise à distance est encore en période de test chez les différentes compagnies (MAAF, AXA, AGF, MFA, MAIF, Direct assurances, ACM...). Néanmoins, certains réseaux l'utilisent déjà largement : par exemple, 90% des entreprises AD carrosserie sont équipées pour le téléchiffrage.

²³ Carrosserie juin-juillet 2000 n° 573

2-Le marché de la réparation-collision

POINTS CLES

⇒ **Les réseaux de marque détiennent aujourd'hui 52% des parts du marché** réparation-collision contre seulement 20% en 1987.

⇒ **Les perspectives économiques du secteur sont plutôt pessimistes** : la sinistralité baisse, même si elle est compensée actuellement par l'augmentation du parc. Elle baissera encore, grâce à la prévention mais aussi de par la généralisation progressive des équipements de confort et de sécurité au sein des véhicules, qui impliquera de plus, une mise en épave plus fréquente liée au coût élevé de leur remplacement. Il y aura donc « de moins en moins à se partager » pour l'ensemble des acteurs du secteur.

⇒ Dès lors, les caractéristiques du marché changent : **la carrosserie légère** prend de plus en plus d'importance au détriment de la carrosserie lourde.

⇒ L'activité réparation collision est soumise à des **pressions accrues de la part des assurances et mutuelles**, en proie à une concurrence exacerbée. Elles visent à **réduire les coûts et à se différencier par le service**. Aussi, cherchent-elles à maîtriser les composantes MO, pièces et peinture de la « facture » et à améliorer la gestion administrative des sinistres.

⇒ Les assurances et mutuelles se dotent de structures (ex : CESVI) étudiant les façons de réparer, de facturer, et tendent à **relancer la réparation au détriment de l'échange standard** qui ne s'avère pas toujours meilleur marché. Elles prévoient d'agir sur le prix des pièces et de la peinture tout en maintenant en l'état le taux horaire des ateliers de carrosserie.

⇒ Les assurances souhaitent améliorer la gestion des sinistres en proposant de plus grands services ainsi qu'en réduisant les délais d'intervention. Ceci passe par la révision des agréments et par la gestion globale des sinistres en recourant aux **plates-formes** d'assistance, intégrées ou non à l'assurance. Il s'agit **d'industrialiser le service** en offrant un même service standardisé, produit à grande échelle, de façon rationalisée. Certains réparateurs, tels AD ou Axial, développent eux-aussi, leurs propres plates-formes.

⇒ L'amélioration de la gestion des sinistres passe de même, par le **développement d'outils informatiques** : l'EDI (Echange de Données Informatisées) et la télé expertise.

⇒ On voit un **fort clivage culturel**, entre d'une part les carrossiers, défendant leur coup de patte et l'aspect artisanal de leur profession au travers de leur revendication en terme de taux horaire et d'autre part, les assurances et mutuelles « fonctionnant » sur le modèle industriel, et qui raisonnent non plus en terme « d'assurés » mais de « **clients** ».

2-Le marché de la réparation collision

QUELLES CONSEQUENCES AU PLAN DES COMPETENCES DES PERSONNELS DES ENTREPRISES DE LA REPARATION COLLISION ?

La politique de maîtrise des méthodes de réparation et facturation des assureurs, le développement de la gestion des sinistres par plate-forme, intégrée ou indépendante, la révision des agréments, la gestion plus « économique » des sinistres... influent sur les organisations du travail et les compétences des carrossiers-réparateurs, dans la mesure où il se produira une....

↳ **Modification probable des méthodes de travail au sein des entreprises** en fonction des préconisations des centres d'études des assureurs, en lien avec la politique de révision des agréments : **plus de réparation, moins d'échange standard.**

Néanmoins, sans révision du taux horaire, on peut craindre la poursuite des stratégies de contournement de la part des entreprises face à la politique de réduction du volume horaire facturé : l'échange standard est préféré à la réparation, l'entreprise pouvant actuellement générer de la marge sur la vente des pièces de rechange²⁴.

↳ **Augmentation progressive de la taille des entreprises actuelles**, si la politique des assurances aboutit : les entreprises devront être capables de répondre à un volume plus important.

Ceci entraînera un changement des organisations du travail **vers une plus grande spécialisation de la main d'œuvre.**

↳ Standardisation des services offerts par les entreprises et donc une harmonisation sinon une **standardisation des compétences** à mettre en œuvre. Les entreprises et salariés de la réparation-collision devront **respecter des procédures strictes**, notamment dans le cadre des démarches qualité.

²⁴ Entretien Agent Renault, Autoinfos 13 juillet 2000

↪ **Utilisation des outils informatiques plus importante** (EDI, télé expertise...)

☞ Le recours à ces nouveaux outils de gestion des sinistres présuppose que les réparateurs soient équipés en informatique et en maîtrisent l'utilisation. Ceci exige de plus, une harmonisation des outils entre les différentes assurances (un carrossier ayant en moyenne 6 agréments différents) et les différentes marques (prix des pièces, barèmes de temps...).

☞ Les entreprises spécialisées en réparation collision multi marques seront plus vulnérables que les sites monomarkes et se tourneront plus encore vers les équipementiers afin qu'ils développent des outils multimarques.

↪ **Une baisse de l'activité administrative au sein des entreprises au profit de l'activité de réparation proprement dite** : le rapport production/ administration tendra à augmenter.

↪ **Une systématisation de la formation continue** : par exemple, pour faire partie du réseau Autopresto, le réparateur doit obligatoirement se former au CESVI.

↪ Les personnels seront confrontés à un **changement culturel fort**.

❖ D'une part, l'assuré devenant un « client assisté », il conviendra de disposer de compétences comportementales afin de mieux accueillir le client et le satisfaire, c'est-à-dire tout résoudre à sa place, d'autant plus qu'il arrive souvent en état de choc émotionnel. Les compétences comportementales nécessaires au carrossier-peintre sont donc différentes des compétences d'accueil client mise en œuvre dans le cadre d'une simple intervention de maintenance.

❖ D'autre part, le carrossier-peintre traditionnel était jusqu'à présent situé au fond de l'atelier, pour des raisons de sécurité et de nuisance notamment. Avec la gestion globale des sinistres, le carrossier-peintre va devoir se rapprocher du client selon la charte d'accueil de la plate-forme. De plus, avec l'essor de la carrosserie rapide, le carrossier-peintre va être directement au contact du client.

3- Les perspectives de développement de l'activité réparation collision

Quels sont les axes privilégiés par les
entreprises ?

Quelles sont les conséquences au plan des
compétences ?

3- Les perspectives de développement de l'activité réparation-collision

A la conquête du « hors assurance »

- ⇒ Face à la pression accrue des assureurs et mutualistes, le marché hors assurance constitue une opportunité de développement pour les entreprises de carrosserie-réparation. Plusieurs études, émanant de différents acteurs montrent qu'il s'agit là, d'un potentiel fort :
- ❖ Le GIPA estime que 56% des véhicules pourraient faire l'objet d'une réparation pour des petits chocs, de bosses ou de rayures²⁵.
 - ❖ Une étude de PEUGEOT fait ressortir qu'1/3 des voitures entrant en atelier a des imperfections de carrosserie-peinture et que 40% de leur propriétaire pourraient se laisser tenter par une intervention²⁶.
 - ❖ Une étude VALEO réalisées en 1999 témoigne elle-aussi d'un marché à conquérir : 70% des voitures présentent au moins un dégât de carrosserie : 63% sont des rayures, 25% des bosses, 19% des points de rouille, 10% des chocs, 2% des optiques cassées²⁷.
- ⇒ Les professionnels de la réparation-collision proposent de plus en plus fréquemment à l'automobiliste sinistré, d'établir un devis pour des travaux complémentaires hors assurances : ils sont 77% à l'effectuer en janvier 2000²⁸. Cette démarche est d'autant plus systématique que l'entreprise est une « concession ou filiale » (85%) et un peu moins courante chez les « agents » (78%) et les « indépendants des réseaux de marque » (76%).
- ⇒ Néanmoins, la part des travaux effectués hors assurances (en terme de CA) n'apparaît pas plus importante qu'avant pour 65% des entreprises interrogées. On note ici une grande différence entre les entreprises des réseaux de marque qui voient pour 43% d'entre elles augmenter la part du CA hors assurances, et les indépendants qui ne sont que 27% à la voir progresser.

²⁵ JA 04/07/2000

²⁶ Auto infos 24/12/99

²⁷ Carrosserie N° 569 jan / févr. 2000 : Etude Valéo de 1999

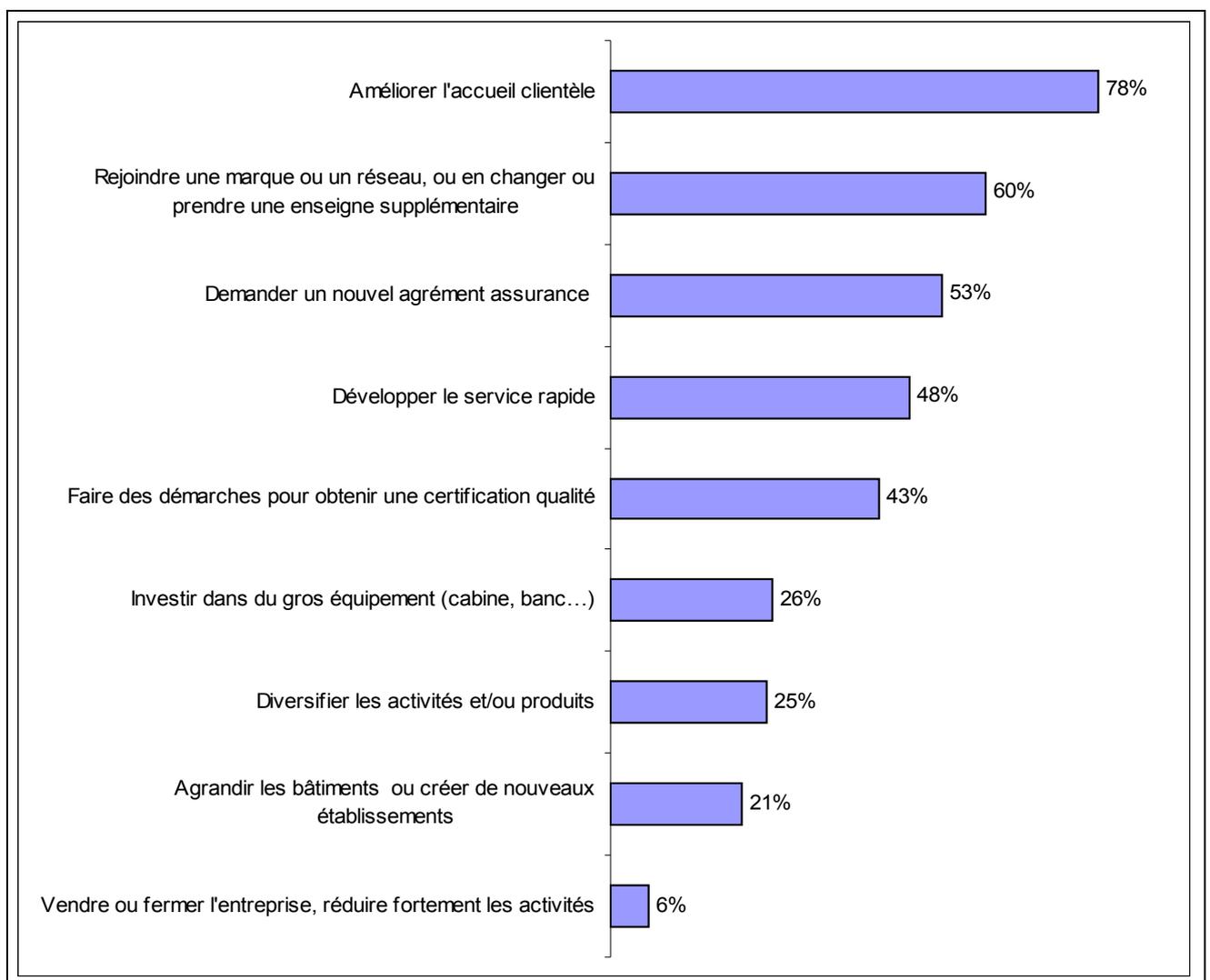
²⁸ Enquête ANFA réparation-collision janv 2000

Les autres stratégies de développement des entreprises

Afin de capter ce marché du hors assurances mais aussi de répondre plus globalement aux attentes des automobilistes et assurances, les entreprises développent des stratégies dans plusieurs directions :

- ❖ **LE CLIENT AU CENTRE DES PREOCCUPATIONS**
- ❖ **RESTRUCTURATION-CONCENTRATION-REGROUPEMENT**
- ❖ **DEVELOPPEMENT DE NOUVELLES ACTIVITES**
- ❖ **CERTIFICATION**

D'ici la fin de l'année 2000, pensez-vous ... ?



Source : Enquête ANFA réparation-collision janv 2000

❖ LE CLIENT AU CENTRE DES PREOCCUPATIONS

⇒ 78% souhaitent améliorer l'accueil clientèle au sein de leur entreprise.

L'accueil client revêt différents aspects :

1- l'accueil du client qui arrive au garage après un sinistre.

Le client est souvent en état de choc émotionnel, il convient de trouver les mots pour le rassurer et dédramatiser la situation. Il s'agit de le prendre en charge, de lui fournir les services dont il a besoin. Les carrossiers peintres, du fait des nuisances et des impératifs de sécurité sont peu sensibilisés à l'accueil. Il ne s'agit pas non plus de former tous les salariés à l'accueil. Avec la probable augmentation de la taille des entreprises (en lien avec les nouveaux agréments notamment), **on peut penser que l'entreprise réservera un poste à l'accueil client.**

2- C'est aussi l'accueil du client qui vient en carrosserie rapide : le client reste à observer les réparations qu'il conviendra d'expliquer et le salarié devra proposer d'autres prestations et produits : c'est la **vente additionnelle.**

3- L'accueil clientèle, c'est aussi la sensibilisation des compagnons à la **qualité** des réparations effectuées : plus la distance est courte entre compagnon et client, plus le compagnon sera attentif aux finitions.

❖ RESTRUCTURATION-CONCENTRATION-REGROUPEMENT

⇒ 60% des entreprises interrogées envisagent de changer d'enseigne ou de rejoindre une marque ou un réseau et 53% pensent demander un nouvel agrément, 21% souhaitent s'agrandir ou créer de nouveaux établissements.

L'activité de réparation-collision est en proie à différents mouvements de restructuration, au sein tant des indépendants des réseaux de marque que des réseaux constructeurs :

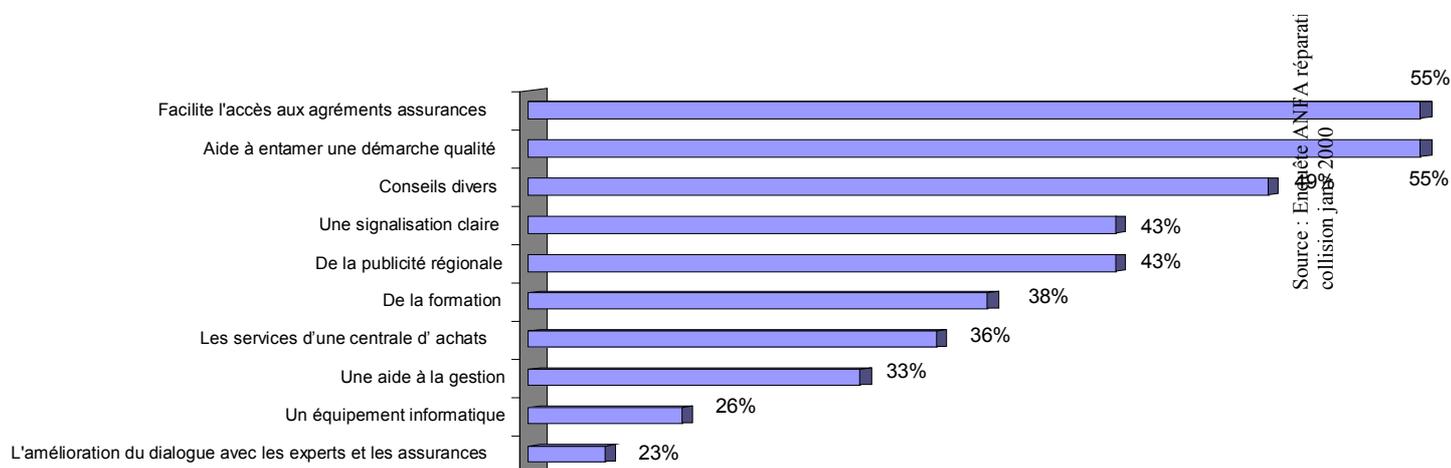
1. Regroupement des indépendants et réseaux d'équipementiers: « hors des réseaux, point de salut » ?

Quels objectifs pour les entreprises ?

Les entreprises indépendantes exerçant des activités de réparation-collision à titre principal cherchent de plus en plus à se fédérer, afin d'avoir un poids suffisant face aux assureurs et fournisseurs, afin de bénéficier d'une publicité régionale ainsi que de la mise en place d'outils d'aide à la gestion-marketing et au management des équipes.

L'aide technique n'est guère recherchée, par exemple, les adhérents Axial attendent du réseau avant tout un soutien dans les domaines du commerce, de la gestion et de l'organisation des entreprises, seuls 10% en attendent une aide technique.²⁹

Que vous apporte l'appartenance à une enseigne ou à un réseau (hors constructeurs) ?



Quels types de réseaux ?

Ces réseaux sont des réseaux commerciaux (Axial), ou initiés par des distributeurs de pièces (AD), des fabricants de peinture (Acoat Selected et Five Star pour Dupont), des groupes financiers (Carex), des groupements professionnels (Eurécar, Châssimétric), des syndicats (Carrossiers réparateurs du GNCR)....

4 des principaux réseaux de carrossiers regroupent à eux seuls près de 700 établissements et représentent 5 650 emplois productifs.

Ces réseaux tendent à s'étoffer rapidement, fin 2 000, ces 4 réseaux pourraient représenter jusqu'à 1 400 établissements.

Axial : 238 entreprises, 9 personnes à la production en moyenne
 AD carrosserie : 264 entreprises, 7/8 productifs
 Acoat Selected : 43 entreprises, 12 productifs
 Five Star: 150 entreprises, 7 productifs
 Mais aussi...
 Starexcel Copafa « carrosserie service »: 110 sites

Source : JA 7/7/2000 et CNPA, enquête téléphonique

Jusqu'alors, ces réseaux recrutait parmi les carrossiers indépendants uniquement. Aujourd'hui, des concessionnaires et agents de marques sont candidats, dans le cadre du développement d'une offre de services multimarques. **Ainsi, panneaux de marque et de réseaux de carrossiers peuvent être détenus par un même investisseur.**

²⁹ Auto infos 13/7/2000

2. Restructuration des activités de carrosserie-peinture au sein des réseaux de marque

Les mouvements de restructuration touchent, de même, les réseaux de marque. Actuellement, tous hésitent sur l'orientation à prendre. Selon les marques, les réseaux ne sont pas arrivés au même stade de développement de l'activité réparation collision et l'on peut considérer qu'il s'agit d'une **phase de transition** :

↳ RENAULT : toutes les concessions ont une activité carrosserie-peinture. Néanmoins, avec la politique de restructuration actuelle, on peut envisager à terme un regroupement des activités de carrosserie-peinture lourde, vraisemblablement sur un site commun, partagé entre les différentes unités de la plaque. Il n'y aurait pas de création de postes supplémentaires spécifiques pour la carrosserie légère. Les véhicules sont dirigés vers tel ou tel atelier à leur arrivée à la concession.

↳ PEUGEOT : la restructuration des réseaux de distribution (développement des plaques...) est telle qu'il est difficile de chiffrer le nombre de sites ayant une activité carrosserie-peinture en interne. Néanmoins, on peut évaluer à 360 le nombre de concessions qui ont une activité carrosserie-peinture mais qui peut prendre des formes différentes : carrosserie légère et/ou lourde. Le nombre de salariés s'occupant exclusivement de carrosserie-peinture, varie de 3 à 25 personnes. Les filiales de Paris Ouest et Paris intra-muros ont regroupé leur activité carrosserie-peinture sur un seul site, à Nanterre.

↳ CITROËN : pour le moment, pas de cas de centralisation de l'activité carrosserie-peinture dans le réseau, sauf quand il y a des groupes multi marques qui regroupent alors leurs activités carrosserie-peinture sur un seul site : ex Style auto en région parisienne. Ils souhaiteraient garder dans leur réseau primaire une activité de carrosserie-peinture, mais éventuellement que légère, les gros chocs pourraient être centralisés sur un site. Ce serait aussi le moyen pour le constructeur d'offrir aux agents une structure respectant ses normes, car « trop souvent » disent-ils, ils sous-traitent à des indépendants.

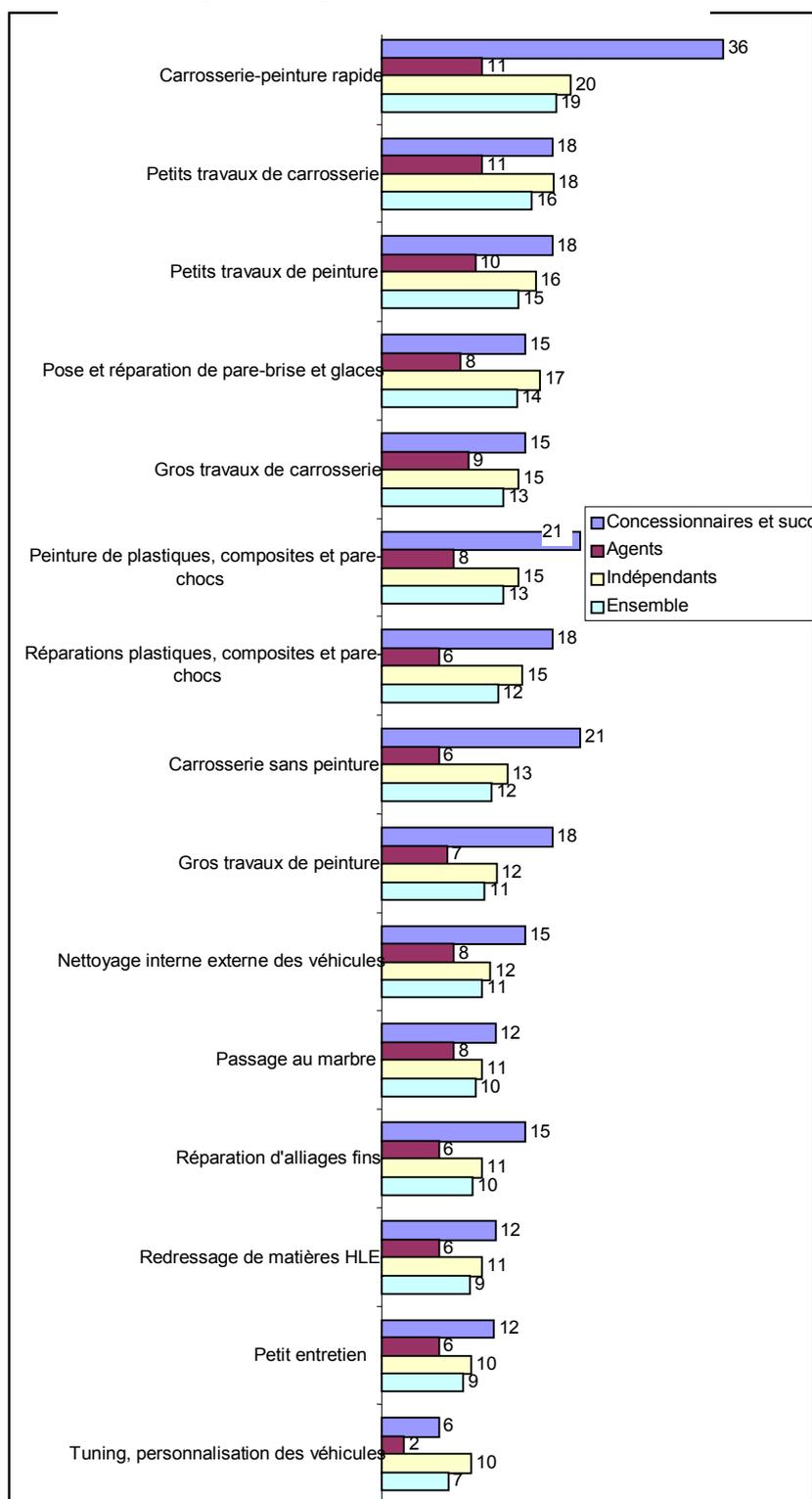
❖ DEVELOPPEMENT DE NOUVELLES ACTIVITES

⇒ notamment la carrosserie rapide (48%),
diversification des activités (25%),
mais aussi spécialisation sur un segment d'activité.

Essor de la carrosserie rapide

On assiste à l'agrandissement du fossé entre, d'une part, la carrosserie lourde, traitée de façon « industrielle » par les réseaux constructeurs bénéficiant d'une aura de maîtrise technique et

Quelles sont les activités de carrosserie-peinture que vous comptez développer dans l'avenir ? en %



d'autre part la carrosserie légère traitant les petits et moyens chocs³⁰, plutôt aux mains des indépendants.

Pour cela les réseaux constructeurs mettent en place des formules forfaitaires pour la carrosserie, avec des délais inférieurs à 4 heures, et une palette de prestations (lustrage, débosselage, élimination des rayures, réparation des plastiques, rénovation intérieure). Un devis « tout compris », systématique est réalisé à chaque entrée d'atelier, avec une facture moyenne maximale de 1500 fr, somme acceptable par le consommateur selon différentes études faites à ce sujet.

Ce concept se met en place dans les concessions sous diverses appellations et les MRA le proposent de plus en plus.

Citroën développe le concept de « **carrosserie express** », et Renault celui de « **carrosserie rapide** ». ³¹ Peugeot vient de lancer le concept « **Entretien Carrosserie Peugeot** », actuellement encore en phase de test sur 5 sites (Valenciennes, Carhaix, Vannes, Nantes et Lunéville) et vise clairement le hors assurance (le montant des réparations est inférieur à la franchise).

Axial, à travers son concept « **Axial express** » proposera aux clients des forfaits tout compris, avec une garantie de 5 ans, orientés vers la réparation des bosses et des rayures. Axial indique clairement que le marché de ses adhérents sera constitué de plus en plus par l'activité « petits chocs ».

L'activité carrosserie rapide implique un travail plus important sur l'extérieur des véhicules, c'est pourquoi l'activité de peinture aura progressivement, une plus grande importance.

De fait, **les fabricants de peinture** sont particulièrement impliqués dans la démarche de développement de la carrosserie rapide au sein des réseaux d'indépendants :

- ❖ STANDOX a élaboré, un programme adapté aux petits chocs pour les carrossiers : C'OK. Ce programme s'appuie sur des offres forfaitaires de prestation hors assurance.
- ❖ SPIES HECKER tente de commercialiser le concept de carrosserie légère AURIGA.
- ❖ RM³² aide les entreprises à implanter une carrosserie express pour le hors assurance

⇒ **Progressivement l'activité de carrosserie légère et rapide dépasse le « simple » concept de service pour se développer au sein d'entreprises spécialisées :**

³⁰ Carrosserie 16/06/2000

³¹ JA 20/10/2000

³² Fabricant de peinture

Par exemple, AIBAX (8 centres en mars 2000) : né en PACA en 1978, ce franchiseur est le promoteur français de la carrosserie rapide. Il emploie 130 salariés en 1999³³. 90% des véhicules sont traités dans la journée. Il propose des véhicules de remplacement à titre gratuit, une garantie des réparations d'une durée de 2 ans. A noter : les centres sont situés en centre ville, alors que la tendance est au déplacement des nouvelles structures de carrosserie à la périphérie des zones urbaines, réglementation environnement oblige.

⇒ Essor de la carrosserie rapide : quelles conséquences au plan des compétences des carrossiers et peintres ?

La carrosserie rapide appelle des profils de salariés spécifiques : ils doivent être à la fois de bons techniciens mais aussi de bons commerçants.

Aussi, les constructeurs ont élaboré des stages de mise à niveau, basés sur des apprentissages comportementaux. Pour que cela « fonctionne » au retour de formation, **il faut que le chef d'atelier ou le hiérarchique soutienne le salarié** dans ces efforts, l'accompagne.

Quels profils ?

La principale compétence technique du carrossier intervenant en carrosserie rapide réside dans sa capacité à effectuer un diagnostic des dommages : il doit évaluer s'il s'agit d'une rayure profonde ou superficielle, s'il y a eu déformation de la tôle, identifier la nature de la peinture, afin de proposer au client un devis, un forfait clair et précis. Il s'agit d'une compétence complémentaire : le diagnostic carrosserie express.

Quant au peintre intervenant en carrosserie rapide, il faudra qu'il soit un très bon applicateur, disposant de bonnes bases en colorimétrie et surtout être rapide, donc expérimenté. Il devra savoir estimer les coûts selon les différents produits à utiliser.

Il s'agit davantage d'un travail de peintre, disposant de compétences légères en carrosserie, le domaine de formation peinture va donc prendre de plus en plus d'importance.

⇒ Diversification des activités au sein d'une même entreprise ou réseau

⇒ 25% des entreprises souhaitent diversifier leurs activités.

Rapprochement entretien-maintenance et carrosserie au sein du service rapide

³³ L'Argus 9 mars 2000

La diversification des activités préfigure un **rapprochement entre différentes activités** afin de fournir un service global à l'assuré: dépannage, entretien-maintenance et carrosserie².

- ⇒ Par exemple, chez Citroën, c'est l'activité de mécanique qui permet de diriger doucement le client vers la carrosserie qui apparaît par conséquent comme un produit de vente additionnelle. La baie de carrosserie rapide jouxte la baie de l'entretien-maintenance rapide.
- ⇒ Par ailleurs, les carrosseries Carex s'associent à l'entretien-maintenance effectué par Eldorauto dans un même espace: cet exemple de Carex-Eldorauto montre que la carrosserie et l'entretien courant visent à se rapprocher et que la carrosserie pourrait bien entrer dans le monde des centres auto³⁴: actuellement 3 centres Eldorauto hébergent une carrosserie Carex. Cette évolution satisfait les donneurs d'ordre que sont les assurances, puisqu'ils ont obtenu l'agrément de 10 sociétés d'assurances et mutuelles. Ils traitent tant la carrosserie légère que les gros chocs (ex: 7 à 8 par semaines pour un site). Il est prévu 4 à 5 implantations par an.
- ⇒ De même, Mondial Pare-brise est détenu aujourd'hui par Feu vert qui souhaite diversifier ses activités³⁵.
- ⇒ Certains forfaits mis en place par Axial (Pack 1,2,3) témoignent du rapprochement entre les activités de réparation en entretien et la carrosserie rapide.
- ⇒ On avait parlé d'un prochain rapprochement entre AD Garage et AD Carrosserie qui permettra au réparateur AD de disposer d'une plate-forme technique, le réseau de l'Autodistribution. Ainsi, tous les réparateurs AD feraient de la mécanique et un tiers de la carrosserie et de la mécanique. Pour les opérations techniques pointues (électronique, diagnostics), notamment en direction des anciens carrossiers mono-activité³⁶, chacun pourrait être appuyé par le plateau technique.
Or, récemment, le réseau AD est revenu sur cette stratégie³⁷, indiquant que les 2 entités n'étaient pas assez en phase: aussi, six sites pilotes vont être créés disposant d'une plate-forme de location (enseigne UCAR) et fourniront aux adhérents des outils de formation commerciale et technique. Des itinérants accompagneront les carrossiers pour faire évoluer leur management d'activité.
- ⇒ La MACSF (prestataire assurance des professionnels de santé) s'inscrit dans cette tendance: elle assure désormais même les pannes mécaniques et plus seulement les sinistres causés par un accident³⁸.

³⁴ JA 8/9/2000

³⁵ JA 27/10/2000

³⁶ L'Argus 13/4/2000

³⁷ Auto-infos n°1115 13 oct 2000

³⁸ Auto infos 15/09/2000

Vers le développement de la vente de produits et du tuning

La diversification peut être orientée vers la petite mécanique, mais aussi vers d'autres domaines : la technicité croissante et la rétention des informations techniques conduisent les indépendants à développer la vente de produits, mais aussi le lustrage, l'agencement de véhicules, et tout ce qui touche à la personnalisation des voitures (tuning).

- ⇒ Le marché du tuning, porté notamment par la vente de jantes (50% du CA), est aux mains des vendeurs d'accessoires (spécialistes et centres autos) depuis 3-4 ans : ils représentent 60% du marché³⁹.
- ⇒ Néanmoins, le tuning concerne encore aujourd'hui 300 entreprises spécialisées, qui effectuent la personnalisation des véhicules y compris la carrosserie-peinture.
- ⇒ L'engouement récent pour le tuning (les spécialistes prévoient un essor de 25% cette année de ce marché⁴⁰) a amené certains carrossiers à créer des ateliers spécifiques. Quelques concessionnaires commencent eux-aussi à s'intéresser à ce phénomène.
- ⇒ Néanmoins, il convient de demeurer prudent quant à la pérennité de la bonne santé de ce marché et de rester mesuré face à une demande croissante de la part des jeunes pour se former dans ce domaine.

Diversification des « clientèles »

La diversification peut être une diversification d'activités mais aussi de clientèles : les réseaux cherchent à développer le « particulier hors assurance » et les loueurs et flottes⁴¹ dans l'objectif de « s'affranchir » des assureurs et de lisser la charge de travail sur l'année.

Les loueurs et les flottes apparaissent comme LES nouveaux donneurs d'ordre à satisfaire.⁴²

Ce type de clientèle est différent⁴³ : il faut la démarcher. Par rapport à une clientèle de particuliers, les attentes sont différentes : distinguons ici les flottes de grande taille, les loueurs et les flottes plus modestes (15-20 véhicules) :

les grandes flottes (la Poste, la DDE, France Télécom...) sont moins pressées de récupérer leurs véhicules et n'exigent pas systématiquement de véhicules relais. Le marché est passé à l'avance et le flux à traiter est continu. Si le marché est rompu, le

³⁹ JA 14/4/2000

⁴⁰ Carrosserie avril 2000

⁴¹ JA 24/03/2000

⁴² JA 7/7/2000

⁴³ Carrosserie n°575 oct 2000

carrossier est prévenu à l'avance, contrairement à la relation de sous-traitance, qui peut cesser brutalement. Les flottes préconisent la certification ISO.

Les loueurs, quant à eux, sont plus attentifs aux délais et réclament souvent la télé expertise. Ils ne génèrent pas un flux continu de véhicules mais plutôt au coup par coup. Or, les grandes entreprises tendent à recourir de plus en plus fréquemment aux services de loueurs.

Quant aux **flottes modestes** (artisans, PME...), elles sont sensibles aux délais et à la réduction des temps d'immobilisation, le véhicule étant leur outil de travail. 90% des affaires sont apportées par les assurances.

Actuellement, la répartition des clientèles au sein des entreprises indépendantes, est la suivante :

AD : 60 à 70% aux assurances, 10 à 20% pour les flottes et la mécanique 20 à 25%
Acoat selected : 60% aux assurances, 40% pour les flottes et particuliers hors assurance
Axial : 70% assurances, 15% loueurs et flottes, 15% de particuliers hors assurance
Five star : 2/3 pour les assurances

Spécialisation de l'activité sur un segment

En dehors de la diversification évoquée plus haut, certains pensent au contraire à se spécialiser sur des niches d'activités : la réparation de plastiques par exemple. Ces entreprises interviendraient comme sous-traitants auprès des grands garages⁴⁴.



Zoom sur l'activité pare-brise et glaces

Un marché dopé par la mise en place du contrôle technique mais en stagnation aujourd'hui.

Réglementation

Le vitrage automobile est réglementé depuis 1998⁴⁵ : il doit répondre à une norme d'homologation des vitrages pour véhicules selon le règlement n° 43 annexé à l'accord de Genève du 20 mars 1958 : les vitrages devaient alors être en verre trempé. En 1983, les

⁴⁴ CESVI

⁴⁵ Carrosserie avril 1999

véhicules mis en circulation ont dû être équipés d'un pare-brise en verre feuilleté (JO 25 juillet 1983). En 1992, le gel du bonus pour bris de glaces a été supprimé.

Par la suite, en 1996, le contrôle technique a pris en compte l'état du pare-brise selon l'arrêté du 18 juin 1991 modifié : en France, obligation est faite à l'automobiliste de changer ou de réparer le pare-brise en cas de fissure de plus de 30 cm. L'automobiliste peut rouler avec de 1 à 3 impacts inférieurs à 3 cm.⁴⁶

Néanmoins, contrairement à d'autres pays, il est interdit de réparer des impacts dans le champ de vision.

Un marché convoité

Le marché du pare-brise et glaces est estimé à 4,5 milliards de francs en 1997⁴⁷, dont 64% pour les pare-brise, 19% concernant les optiques. Vitres latérales, vitres arrières... se partagent les 17% restants.

Les assurances ont remboursé 3,7 milliards de francs par an depuis 1995 soit 81% de ce marché.

Après les bons résultats de 1998 et la stabilité de 1999, certains spécialistes prévoient une baisse au cours du 2^{ème} semestre 2000.

Néanmoins, la surface pare-brise/vitres ne cesse d'augmenter : par exemple, il occupait 480 cm² pour la R4 contre 690 cm² pour la Super5⁴⁸. Les monospaces offrent une surface de verre de plus en plus grande. On voit même apparaître dans les modèles haut de gamme des toits transparents (ex : Renault Avantime, Mercedes-Benz roadster SL). L'inconvénient majeur réside dans le poids du verre : beaucoup plus lourd que la tôle...

Par rapport à l'échange standard, la réparation des pare-brise reste limitée (8% des impacts⁴⁹), pourtant il est estimé que 30% pourrait être réparés au lieu d'être changés.

C'est, de plus, un marché potentiel encore à conquérir, certains véhicules roulant avec quelques impacts.

⁴⁶ JA 16/6/2000

⁴⁷ Carrosserie avril 1999 & SRA brèves n°26

⁴⁸ Le monde 30 sept 2000

⁴⁹ JA 15/9/2000

Dès lors, ce micro-marché a été capté par des chaînes spécialisées : Carglass, Mondial Pare-brise...

Près de 500 sites de spécialistes concernent précisément l'activité de bris de glace, marché qui s'est fortement et rapidement développé. Il s'agit de franchisés (Mondial Pare-brise qui vient de passer sous le contrôle de Feu vert⁵⁰) ou d'établissements appartenant à une seule et même entreprise (Carglass).

A+Glass (émanation de Axial) : 183 sites
Carglass : 198 sites (objectif 2000 : 200 sites)
France Pare-brise : 76 (objectif 2001 : 100 sites)
Mondial Pare-Brise : 38

Ce marché est fortement convoité, même **s'il est encore dominé par les concessionnaires** (30% du marché), d'autres acteurs s'y intéressent : ainsi, AD cherche à se rapprocher d'un spécialiste pour créer un réseau professionnel, ou encore Feu Vert qui souhaite devenir le premier centre auto à proposer cette prestation qui vient de prendre le contrôle de Mondial Pare-brise⁵¹.

Le principal changement perçu depuis 20 ans, outre le développement de ces spécialistes, consiste en l'intervention plus pressante de la part des compagnies d'assurances⁵². En effet, le coût des bris de glaces est de plus en plus élevé :

Le verre feuilleté obligatoire, en remplacement du verre trempé, le pare-brise collé apparu avec la robotisation des chaînes de montage de l'industrie automobile, les pare-brise encapsulés, les glaces chauffantes, les vitrages avec antennes incorporées, les pare-brise réfléchissants, les dispositifs de déclenchement automatique des essuie-glaces...etc, ont fait augmenter la facture pour les assurances, en proie à une forte concurrence. La prochaine innovation technologique sera peut-être le pare-brise Head-Up Display, utilisé comme support d'information (« vision tête haute »), fabriqué par Splintex, en discussion actuellement avec deux constructeurs européens.

Carglass, notamment, dispose d'un centre de formation national destiné aux métiers techniques, commerciaux et administratifs. Ils ont mis en place un programme de formation destinés aux jeunes Optim'Hommes, formés dans le cadre d'un contrat de qualification de 6 mois, afin de pallier l'absence de formation diplômante dans ce domaine.⁵³ Ils ont mis en place aussi un système de compagnonnage, après formation d'une centaine de tuteurs qui encadrent des jeunes débutants ou des personnes en formation.

⁵⁰ JA 27/10/2000

⁵¹ JA 15/9/2000

⁵² Carrosserie avril 2000

⁵³ JA 16/6/2000



Zoom sur l'activité rénovation

L'activité

de rénovation consiste en la remise en état des VO et en leur mise en « beauté ». Le parc automobile ne cessant de vieillir, on peut envisager une hausse de cette activité qui s'apparente à la carrosserie rapide.

On fait rénover, de même à l'occasion de la revente des véhicules, or, on revend 4,5 millions de véhicules par an.

Certaines entreprises se spécialisent sur ce créneau : il s'agit par exemple de Planète Bleue Rénovation⁵⁴ qui comprend une centaine de concessions Satellite Rénovation avec chacune entre 5 et 10 personnes, ou encore Chips Away (rénovation des rayures).

Face au développement de la carrosserie rapide dans les réseaux de marque et chez les indépendants, ces enseignes tentent de conquérir des parts de marché.

La rénovation, c'est aussi la restauration de véhicules anciens, qui reste un marché de niche.

❖ CERTIFICATION

⇒ *43% des entreprises pensent entamer une démarche de certification qualité.*

La certification (Qualicert ou ISO) devient une démarche incontournable pour les entreprises : c'est un moyen de mieux vendre leurs services auprès de l'assureur et ainsi qu'auprès des automobilistes.

La tendance touche les réseaux constructeurs mais aussi les indépendants et les spécialistes :

Actuellement, 32 entreprises AD carrosserie sont certifiées Iso 9002, 83 sont sur le point de l'avoir, en 2002, l'ensemble des entreprises seront certifiées.

60 carrossiers CGGG sont certifiés Qualicert actuellement⁵⁵

5 centres France pare-brise ont la norme ISO 9002.

La démarche de certification implique de passer d'une culture orale à une culture écrite et aide à repenser les organisations et le management d'activité.

⁵⁴ Le Figaro 30/04/2000

⁵⁵ JA 14/07/2000

3-Les perspectives de développement des entreprises

POINTS CLES

⇒ Dans **cet univers fortement bordé** par, d'un côté, les constructeurs et de l'autre par les assurances et mutuelles, l'activité carrosserie réparation a semble-t-il peu de marges de manœuvre. Néanmoins, les entreprises peuvent utiliser le **levier du « hors assurances »** pour se dégager des contraintes et avoir affaire directement au client automobiliste : des travaux complémentaires sont proposés de plus en plus systématiquement, d'autant plus qu'il s'agit d'une entreprise du réseau primaire.

⇒ Quelle que soit l'entreprise, **l'amélioration de l'accueil clientèle** constitue un axe de développement fort.

⇒ Les autres projets envisagés, portent sur des actions de **restructuration-regroupement-concentration**, les entreprises se fédérant de plus en plus au sein de réseaux, commerciaux, ou initiés par des distributeurs de pièces, des fabricants de peinture, des syndicats ou des groupements professionnels. L'appartenance à un réseau permet de faciliter l'accès aux agréments assurances, l'engagement d'une démarche qualité, de bénéficier de conseils divers, d'une publicité...etc.

⇒ Pour lors, les constructeurs réfléchissent encore à l'organisation de cette activité réparation collision, mais on s'orientera vraisemblablement **vers un clivage croissant entre la carrosserie lourde d'une part, et la carrosserie légère d'autre part.**

⇒ Les axes de développement privilégiés par les entreprises montrent

- ◆ **l'essor de la carrosserie rapide**, intégrée à l'entreprise ou en tant qu'activité principale de l'entreprise,
- ◆ **des stratégies de diversification** dont découlera **un rapprochement entre différentes activités** (dépannage, entretien-maintenance et carrosserie),
- ◆ une politique de **diversification des clientèles** avec notamment la recherche de flottes comme donneurs d'ordre,
- ◆ une spécialisation possible sur un segment d'activité,
- ◆ l'engagement de plus en plus répandue d'une **démarche qualité.**

3-Les perspectives de développement des entreprises

QUELLES CONSEQUENCES AU PLAN DES COMPETENCES DES PERSONNELS DES ENTREPRISES DE LA REPARATION COLLISION ?

↳ Une importance de plus en plus grande des compétences comportementales au travers de :

- ❖ **L'accueil client**, notamment dans le cadre de l'activité carrosserie rapide et du développement du « hors assurance », mais aussi dans le cadre de la gestion globale des sinistres qui sera de plus en plus demandée par les assureurs.
- ❖ **La démarche de travail** : il conviendra de raisonner « rentabilité et qualité », c'est-à-dire adopter une démarche plus commerciale, en développant notamment la vente additionnelle.
- ❖ **La certification** : qui engendrera le **respect des procédures**, définies dans le cadre d'une démarche qualité.
- ❖ **Du développement des synergies avec le réseau d'appartenance**, notamment dans le cadre des programmes des équipementiers et des réseaux d'indépendants en matière de management, gestion-marketing.
Le travail ne sera plus isolé mais un travail d'équipe, voire au sein d'un réseau élargi. La communication et l'organisation des circuits d'information deviendront de plus en plus nécessaires.

↳ Clivage croissant entre les métiers de la carrosserie lourde et ceux de la carrosserie légère

- ❖ L'organisation du travail de la carrosserie lourde se fera sur le modèle **industriel** : le compagnon travaille en back office, sur de grands sites spécialisés, sur des postes spécialisés, requérant la maîtrise des équipements spécifiques.
- ❖ Les interventions de carrosserie légère s'effectueront plus sur le modèle des **services**, mettant en œuvre des compétences plus diversifiées.

↳ **Une réflexion à mener sur les organisations du travail et les activités à privilégier :** aujourd'hui, les entreprises ont des choix à faire afin de survivre sur le marché : spécialisation, diversification ? De ce choix, dépendra les compétences et organisations à mettre en place :

- ❖ Vers une polyvalence entretien-maintenance-carrosserie (rapide ou non)
- ❖ Vers une activité moins saisonnière : la charge de travail est lissée grâce à la captation de nouvelles clientèles (hors assurance, flottes...)

↳ **Un profil spécifique carrosserie rapide :**

- ❖ Un travail plus sur l'extérieur des véhicules
- ❖ Le diagnostic carrosserie express devient une compétence indispensable

De fait, **c'est le choix des activités développées qui va impulser les évolutions des métiers de la réparation collision**, plus encore que les évolutions techniques ou réglementaires.

Pour effectuer ce choix, les entreprises de la réparation collision, indépendantes des marques constructeurs, vont pouvoir s'appuyer sur les **équipementiers et fournisseurs**, notamment dans le cadre des réseaux.

Une forte implication des équipementiers et fournisseurs de peinture (ainsi que des distributeurs) dans le développement des entreprises

⇒ Les équipementiers représentent aujourd'hui 70% du coût industriel du véhicule et maîtrisent les technologies et données techniques de leur spécialité, indispensables à la réparation. Le constructeur est avant tout un assembleur⁵⁶.

⇒ **Les équipementiers se tournent de plus en plus vers leurs clients réparateurs afin de les aider à répondre aux exigences du marché** : ces aides portent sur le marketing, l'organisation interne, la logistique de l'entreprise mais aussi, sur la formation des personnels.

VALEO : le programme de formation développé par Valéo pour les carrossiers se base sur le concept de « carrossier an 2000 » (l'équivalent de « réparateur an 2000 ») et vise à apporter une expertise commerciale et technique, il se décline en deux modules :

- le module Business plus : neuf étapes pour gagner des parts de marché et conquérir de nouveaux clients (commercial, marketing, organisation, ergonomie)

- le module Valeoscope : cinq modules pour gagner plus sur chaque voiture, conseil technique, élaboration d'un devis, forfaitisation)

STANDOX : le fabricant de peinture, fort de la bonne conjoncture concernant le marché de la peinture,⁵⁷ vient de lancer un programme commercial visant lui aussi à renforcer l'image de marque des carrossiers qui sont leurs clients : ils proposent une charte Espace OK qui labellise le réparateur en terme de qualité et d'accueil clientèle.

SPIES HECKER : ce fabricant de peinture envisage de créer un label pour des carrossiers en partenariat avec ses distributeurs⁵⁸. Il ne s'agit pas d'un réseau de carrossiers, mais d'un label qui évoluera peut-être vers un réseau. Il propose une solution globale aux carrossiers⁵⁹ en trois modules :

Mise en peinture (produits et services dont la formation)

Ingénierie de l'atelier en partenariat avec la Socma

Marketing Auriga : actuellement 6 sites l'utilisent

RM : ce fabricant de peinture lance un package d'aides à la performance « programmes for success⁶⁰ dont 3 modules d'aide à la gestion de l'atelier : rationalisation de l'organisation d'une unité de réparation collision, audit de l'entreprise, indicateurs de suivi de l'activité mais aussi 2 modules d'aide à la vente : implantation d'une carrosserie express pour le hors assurance,

⁵⁶ Etude GIAC/FFC 1999

⁵⁷ JA 2/06/2000

⁵⁸ JA 12/05/2000

⁵⁹ Carrosserie juin/juillet 2000

⁶⁰ Autoinfos 16/06/2000

garantie à vie des réparations réalisées avec les produits de la marque : il s'agit presque d'un conseil en développement.

AD : les adhérents bénéficient de 8 jours de formation technique par an qui sont organisés par les distributeurs, le chef d'entreprise étant convié à un suivi commercial de 2 jours par trimestre.

Ainsi, **les équipementiers et fournisseurs de peinture prodiguent un soutien fort** à l'activité des entreprises indépendantes et couplent de plus en plus la vente de produits à la vente de services entourant les produits, **y compris la formation.**

Leur rôle ne cessera de s'accroître dans l'avenir, notamment en cas de remise en cause de la toute puissance des constructeurs en matière de vente des pièces de carrosserie dites de peau (cf chapitre suivant).

4- Les contraintes réglementaires de l'activité réparation collision

Quel approvisionnement demain pour les carrossiers ?

Quelles sont les conséquences de la réglementation visant au respect de l'environnement ?

4- Les contraintes réglementaires de l'activité réparation collision

Les pièces de rechange automobiles : quel approvisionnement demain pour les carrossiers ?

La réglementation distingue les pièces de rechange des pièces de carrosserie, dites de « peau ».

⇒ Les pièces de rechange

Le marché de la pièce de rechange relève du règlement d'exemption automobile 1475/95 et tombe sous le coup d'une probable libéralisation en 2002. Actuellement, le règlement d'exemption permet, d'une part aux entreprises des réseaux de marque de s'approvisionner en pièces à un tiers sous certaines conditions, oblige le constructeur à donner les informations techniques aux réparateurs indépendants (éventuellement il peut les monnayer) et d'autre part interdit aux constructeurs d'interdire aux équipementiers la vente de pièces à la rechange indépendante⁶¹.

On distingue plusieurs types de pièces :

- **Pièces neuves**

⇒ « Pièces d'origine » : cette appellation fait débat entre constructeurs et équipementiers. Les premiers disent que sont considérées comme « pièces d'origine », uniquement les pièces identiques aux pièces 1^{ère} monte, servant au montage des véhicules neufs (pièces d'origine constructeur, distribuées par lui), et les distinguent des pièces fabriquées par les équipementiers dans leurs usines 1^{ère} monte mais qui ne sont produites dans le cadre d'une commande constructeur : ces pièces répondent aux mêmes spécifications techniques que les pièces d'origine. On peut parler de pièces d'origine « équipementier » ou de « pièces équivalentes à l'origine ».

⇒ Pièces adaptables : pièces substituables et non identiques, ni équivalentes aux pièces d'origine.

- **Pièces de ré-emploi**

Pièces d'occasion remontée en l'état

⁶¹ CNPA N Demay 18/9/2000

- **Pièces rénovées**

⇒ Pièces rénovées à neuf ou dite « d'échange standard » : pièces de 1^{ère} monte re conditionnées en usine avec changement systématique de toutes les pièces d'usure et remplacement par des pièces d'origine ou équivalentes à l'origine. La rénovation s'effectue selon un cahier des charges fabricant (selon un décret de 1978). Il s'agit de la plus répandue des pièces rénovées.

⇒ Pièces rénovées adaptables : pièces re conditionnées en usine avec changement des pièces d'usure et remplacement par des pièces qui peuvent ne pas être équivalentes à l'origine.

⇒ Pièces réparées : pièces réparées avec changement des pièces défectueuses, mais sans changement systématique des pièces d'usure.

Dans ce contexte, la rechange indépendante ainsi que les équipementiers peuvent devenir des soutiens aux entreprises indépendantes, au plan de l'approvisionnement en pièces. Souvent, le fournisseur vend des pièces en même temps que des services autour des pièces, y compris la formation.

⇒ **Les pièces dites de « peau » : « tout ce qui est vu par le consommateur »**

Les pièces de carrosserie dites « de peau » (excluant ainsi les pièces techniques...) sont soumises, en France à une **réglementation différente du règlement d'exemption 1475/95** : les constructeurs ont aujourd'hui un droit de propriété totale (protection des dessins et modèles), qu'ils les fabriquent eux-mêmes ou qu'ils en confient la fabrication à des sous-traitants. Il s'agit d'un marché captif.

Or, le marché est libre ou seulement légèrement contraint dans les autres pays européens : il s'agit d'une exception française. L'Europe a donné toute latitude aux pays membres pour légiférer dans ce domaine.

Malgré une tentative en 1998 du Parlement européen et du Conseil de l'Union Européenne d'intégrer les pièces de rechange de carrosserie auto dans la nouvelle directive concernant les droits de propriétés et dessins (EUROdesign), ce changement n'est pas encore amorcé.

Une forte remise en cause du système intervient aujourd'hui, la commission estimant que le consommateur se trouve contraint, une fois l'achat du véhicule effectué pour faire réparer la carrosserie de son véhicule. De plus, les carrossiers sont dépendants des prix fixés par les constructeurs.

Un réexamen devrait avoir lieu en 2 003 et une nouvelle réglementation pourrait voir le jour en 2 005⁶². Dès lors, la commission européenne a engagé une vaste consultation auprès des constructeurs, équipementiers, fabricants, consommateurs. Il pourrait être question de rémunération pour la reproduction des pièces ou d'un système fondé sur une période limitée de protection des dessins.

Aussi, en l'état actuel des choses, le carrossier est totalement dépendant des constructeurs, en matière de circuit d'approvisionnement et de prix pratiqué.

Un contrainte à gérer : la réglementation visant au respect de l'environnement

Différentes lois et décrets encadrent l'activité des entreprises de réparation collision, qui se font de plus en plus strictes.

Ainsi, le décret 96-197 du 11 mars 1996 a modifié la nomenclature des établissements classés : le site de carrosserie-peinture est soumis à déclaration en préfecture dès qu'il utilise entre 10kgs et 100 kgs de produits par jour, en dessous, le site est considéré hors classe. Au delà de 100 kgs, l'installation est soumise à autorisation avec enquête préalable. La plupart des carrossiers réparateurs sont encore en dessous des 10 kgs/jour⁶³.

La hauteur de cheminée est elle aussi soumise à réglementation.

Le niveau sonore de l'installation doit est en conformité avec l'arrêté du 23 /02/1997 qui doit se situer selon les horaires entre 6db (A) et 3db (A).

Un important arrêté du 2/02/1998 traite de la protection de l'environnement qui portait sur l'évaluation des rejets des installations classées en terme de produits polluants dont les poussières pigmentaires relevant de l'activité peinture mais aussi les composants organiques volatils (COV), mais aussi en terme de nuisances sonores⁶⁴. La France s'est dotée d'une réglementation propre concernant les cabines de peinture et n'ont pas d'obligation de marquage CE. Les fabricants ont souvent modifié leur choix de filtre en fonction de cette réglementation.

En effet, la nouvelle directive européenne du 11 mars 1999 (1999/13/CE) s'intéresse plus précisément aux COV et donc à l'utilisation de solvants organiques. Les seuils tolérés de rejets de solvants, sont 3 fois plus faibles dans cette directive.

Sont précisés les seuils de consommation et les limites d'émission en fonction des activités ; En mai 1999, a été apporté un amendement sur le revêtement et la retouche des véhicules : la directive s'applique au delà de 0,5 tonne de consommation annuelle en solvants organiques, ce qui correspond à 4 ou 5 passages en cabine par semaine., la transposition en France intervenant au plus tard en avril 2001.

Les fabricants de peinture réunis en Conseil européen de l'industrie des peintures, des encres d'imprimerie et des couleurs d'art (CEPE) ont réalisé un guide technique concernant l'activité

⁶² Auto infos 30/6/2000

⁶³ L'Argus 6/6/2000

⁶⁴ Carrosserie avril 2000

de carrosserie réparation automobile : ils distinguent 2 étapes de réduction, l'étape intermédiaire et l'étape finale.

La mise en conformité s'appliquera , pour l'étape intermédiaire, à oct 2001 pour les nouvelles installations et oct 2005 pour les installations existantes. Pour l'étape finale, les échéances sont les suivantes : oct 2004 pour les nouvelles installations et oct 2007 pour les installations existantes.

Paradoxe : la directive ne spécifie aucune limite de teneur en solvants dans les produits. Le CEPE estime que la réduction à la source est préférable.

Néanmoins, si la France est dotée d'une réglementation concernant les cabines, l'Europe va élaborer probablement 3 normes concernant les machines : pr EN 12215 dédiée aux cabines d'application (non encore homologuée), mais aussi pr EN 1539 concernant les séchoirs et fours (non encore homologuée) d'où peuvent se dégager des substances inflammables, la 3^{ème} (sans nom) porterait sur les cabines mixtes, application et séchage, les plus courantes chez le carrossier. Norme ne veut pas dire loi, il faudra une loi qui impose le respect des normes.

4-Les contraintes réglementaires de l'activité réparation-collision



Quelles conséquences pour la réparation-collision ?

- On observe dès aujourd'hui des mouvements de **délocalisation en périphérie** de l'activité carrosserie-peinture, délocalisation motivée par la recherche d'un plus grand espace d'immobilisation des véhicules, d'une réduction des coûts, d'une préservation de l'environnement (sonore, olfactif, visuel), d'un respect des normes sur les émissions polluantes, de la nécessité de collecter et retraiter les déchets. Cela concerne surtout la carrosserie-peinture lourde. En effet, l'activité de carrosserie légère génère moins de rejets. C'est pourquoi, Albax (franchiseur de carrosserie rapide) continue de s'implanter en centre ville.
- La réglementation européenne en matière de rejets implique la modification des équipements des entreprises et donc exige **d'investir**, comme de **mettre en place des procédures** de traitement des rejets et déchets. On estime à 1200frs le coût du traitement des seuls déchets de peinture, pour une facture totale de 4800frs par an⁶⁵.
- Le personnel va être amené à travailler des produits moins polluants : les peintures aqueuses et les laques de polyuréthanes de la dernière génération. **Les conditions de travail du métier de peintre seront moins pénibles.**
- De plus, ces nouveaux produits vont accroître **l'importance de l'application et de la préparation des supports.**

⁶⁵ JA 9/7/1999 Etude Tarn et Lot

5-Les évolutions techniques

Quelles sont les principales évolutions des véhicules et outillages qui font évoluer les métiers de la réparation collision ?

Les compagnons ont-ils besoin d'adaptation ou de qualification nouvelle ?

5- Les techniques employées dans la conception des véhicules ainsi que les outillages de carrosserie et de mise en peinture font évoluer les métiers de la réparation collision

Les constructeurs font évoluer progressivement les véhicules, dans un souci, d'une part d'amélioration de la sécurité des automobilistes, et d'autre part, dans l'objectif de limiter la pollution en allégeant les véhicules.

De plus, les fabricants d'outillages mettent sur le marché des outils visant à gagner en productivité et qualité de finition.

Ces deux facteurs participent à la modification des compétences à mettre en œuvre pour effectuer les interventions de carrosserie-peinture.

Evolution des matériaux composant la structure des véhicules : tôles HLE et électrozinguées

Afin de mieux absorber les chocs, les pièces de renfort, les longerons, mais aussi les éléments extérieurs des portes ... sont fabriqués aujourd'hui en tôle à haute limite élastique (HLE).

Jusque dans les années 80, les aciers protégés résistaient à la corrosion pendant 5 à 7 ans. Aujourd'hui, la structure de tous les véhicules en circulation est en tôle électrozinguée, sur les 2 faces, ce qui implique une durée de vie de 20 ans. Si la tôle électrozinguée est protégée elle-même par cataphorèse, peinture etc..., celle-ci a une durée de vie presque illimitée. C'est pourquoi, les constructeurs vont garantir les véhicules entre 15 et 18 ans.

Progressivement, les aciers utilisés seront tous des tôles HLE et électrozinguées des 2 faces.

⇒ Quelles conséquences au plan des compétences des carrossiers et peintres ?

- La réparation des tôles élastiques est plus délicate, il faut un « coup de patte » particulier, c'est-à-dire une maîtrise de **savoirs-faire spécifiques**.
- Parfois, en meulant la tôle par exemple, le compagnon détruit le zinc et on ne peut pas le reproduire complètement comme le constructeur. La soudure au chalumeau ne se pratique plus sur ce type de matériau.
- On ne fait pas la même préparation sur une tôle électrozinguée que sur une tôle classique ou l'aluminium, tous les produits n'adhèrent pas : le personnel expérimenté n'a pas besoin d'être formé mais les jeunes qui sortent de formation initiale, ont parfois des difficultés à **identifier le matériau**.

- La réparation des tôles est davantage **mécanisée** : on utilise moins les marteaux et les tas.
 - ⇒ Les tire-clous ou Miracle System sont des outils qui permettent de redresser les petites bosses de l'extérieur, sans être obligé de dégarnir l'intérieur.
 - ⇒ Ces outils évitent d'effectuer des raccords de peinture.

Les matières plastiques de plus en plus présentes

Les matières plastiques représentent aujourd'hui 15% du poids total du véhicule⁶⁶.

Ces plastiques concernent l'enveloppe extérieure (boucliers, baguettes de protection)... mais aussi l'intérieur du véhicule (habitacle). Ainsi, le plastique se substitue à l'acier sur les éléments extérieurs, d'où un gain de poids, une meilleure absorption des chocs (impact à 10km/h contre 3km/h pour les tôles acier), et une plus grande liberté des formes (ex : ailes de la New Beetle, Scénic, Laguna, Clio II...). Certains sont des plastiques à mémoire, qui reprennent leur forme après un choc de petite intensité.

⇒ Quelles conséquences au plan des compétences des carrossiers et peintres ?

- Les interventions sur les plastiques sont semble-t-il **plus de la compétence du peintre**, rompu à travailler des produits liquides (colles..).
- Si les interventions de réparations plastiques sont préconisées par les assureurs pour des raisons de coûts, les constructeurs apparaissent plus enclins à effectuer un échange standard des boucliers, par exemple, du fait d'un affaiblissement du bouclier réparé. Il faut ici distinguer les thermoplastiques des thermodurcissables, les seconds étant eux réparables de façon fiable (fibre de verre...), contrairement aux premiers (PVC...)⁶⁷.
- Les interventions sur les plastiques mettent en jeu des matières chimiques et nécessite le respect de précautions **d'hygiène et sécurité**, ce qui n'est pas abordé dans les formations initiales de peinture, dont on a supprimé le domaine « technologie professionnelle ».

Réapparition de l'aluminium

Si par le passé, certains véhicules étaient fabriqués en aluminium, ce matériau retrouve aujourd'hui une utilisation dans les véhicules haut de gamme avant tout, même si on assiste à une certaine démocratisation avec la Clio II, par exemple.

L'aluminium est mobilisé dans la fabrication des éléments de carrosserie de peau (ex : capot de la 607 Peugeot...) mais aussi dans les pièces auxiliaires (berceaux, liaison au sol, petits

⁶⁶ JA 14/7/2000

⁶⁷ Formateur CFA

éléments de structure, blocs moteurs, jantes...): les constructeurs utilisaient 30kg l'aluminium en 1960 et contre 130kg prévus en 2005⁶⁸.

Il s'agit d'alléger le poids du véhicule afin de moins consommer de carburant et donc de moins polluer, mais aussi de compenser l'augmentation du poids global induite par l'introduction des équipements de sécurité, de confort et par le renforcement de la structure de l'habitacle.

L'aluminium est, de plus, aujourd'hui utilisé sur des véhicules complets (l'A2 de VW).

⇒ Quelles conséquences au plan des compétences ?

- L'aluminium se travaille différemment de l'acier, dans la mesure où c'est un alliage qui est très malléable et nécessite de plus grandes précautions. Il exige de **recourir à des outillages anciens** : pour planer, par exemple, le compagnon utilise le maillet en bois, pour souder, il recourt au TIG et MIG (type de poste à souder) qui exige de l'expérience. Ainsi, ces techniques professionnelles s'apparentent davantage aux méthodes artisanales, requièrent un certain « coup de patte » et valorisent encore plus la pratique manuelle.
- C'est pourquoi, pour intervenir sur ces véhicules alu, les constructeurs (VW) forment des **spécialistes** : ainsi, en cas de chocs, le véhicule doit être réparé dans un garage agréé par le constructeur, notamment en cas d'intervention sur la structure, par coupe où certaines procédures doivent être respectées. Toutes les concessions de sa marque ne sont pas agréées.
- Aussi, les entreprises indépendantes des marques seront moins bien placées pour effectuer les réparations sur l'aluminium. En effet, pour avoir l'agrément constructeur, il faut avoir le matériel et le personnel capable d'effectuer ces travaux. Actuellement, l'aluminium n'est pas encore assez répandu pour occuper une personne à temps plein dans toutes les entreprises, c'est pourquoi des réseaux de sous-traitance se sont mis en place. Néanmoins, il est probable que l'aluminium se diffusant progressivement, cette technique de réparation devra être maîtrisée de plus en plus.
- Pour des carrossiers qualifiés, ayant de l'expérience, une formation de 2 semaines décomposées suffiraient à leur donner une bonne base pour travailler.
- **L'aluminium ne semble pas constituer une révolution** dans la mesure où la précédente génération savait travailler cet alliage. **Néanmoins, il s'agira pour une grande part des compagnons, notamment les plus jeunes, d'acquérir ce savoir-faire.**

⁶⁸ Carrosserie mars 2000

Mise en peinture : le traitement de surface devient plus important

En 20 ans, les produits ont fort évolué et ont permis la réduction du temps de livraison des véhicules au client : on est passé des produits glycéro, aux produits polyuréthanes et depuis 3-4 ans, en réparation, à la peinture à l'eau (hydrodiluable). Les méthodes de travail ont du s'adapter.

Les produits glycéro exigeaient un temps de séchage très long : 8 h pour une mise hors poussière et plus pour que la peinture soit sèche au toucher.

Avec l'utilisation des produits polyuréthanes depuis les années 80, le temps de séchage s'est réduit à 2-3 heures.

Puis, afin de réduire encore le temps de séchage, les équipements ont évolué : on passe des cabines à air chaud aux sècheurs à ondes courtes : 1 heure suffit pour le séchage.

La peinture à l'eau, qui est apparue d'abord dans le bâtiment, a été mise en place progressivement dans le monde de l'automobile : son introduction a été freinée du fait de la nécessaire mise en place de nouveaux process de lavage de l'outillage « non polluants ».

⇒ **Quelles conséquences sur les compétences ?**

- Les méthodes d'application des produits polyuréthanes sont différentes : la réduction de l'épaisseur de produit appliqué a entraîné une **exigence accrue sur la préparation des surfaces à peindre**. Aussi, le carrossier qui mastique doit être plus méticuleux et attentif aux détails. Tandis que le peintre doit effectuer une finition parfaite avec des sous-couches (apprêts) afin d'appliquer la juste quantité de peinture pour atteindre le colori désiré.
- Les peintres voient cohabiter plusieurs produits. En effet, si les gammes de peinture à l'eau sont complètes (de la base au vernis), le vernis est encore souvent un polyuréthane (temps de séchage 3 fois moins important que les vernis hydrodilubles).
- Le développement de la peinture à l'eau implique la mise en place d'un process de traitement des déchets (eau). De plus, la méthode d'application est un peu différente : il faut être plus minutieux encore au niveau de la préparation. De plus, les produits à l'eau sont sensibles aux solvants : le matériel utilisé pour les polyuréthanes et pour les hydrodilubles doit être bien différencié.
- Si les teintes sont de plus en plus complexes, l'arrivée des balances électroniques et des ordinateurs fait du travail du peintre, un « respecteur » de procédures, non plus un magicien de la teinte comme il l'était il y a 10 ans.

L'électronique embarqué, air bag et prétensionneurs

L'évolution du parc automobile met entre les mains des carrossiers de plus en plus de véhicules équipés en série des équipements électroniques de sécurité et de confort depuis 5 ans, mais plus encore depuis 2 ou 3 ans.

⇒ Quelles conséquences sur les compétences ?

- Après le démontage d'un véhicule, le carrossier doit savoir réinitialiser les programmes des éléments électroniques. De plus, il doit anticiper et prendre des précautions avant d'intervenir, notamment sur des capots ou portes sous peine de déclencher les airbags ou prétensionneurs et s'assurer à la remonte de leur bon fonctionnement.
- Ces deux dernières années, l'effort de formation semble s'être concentré sur ce domaine, afin d'assurer une bonne qualité de travail, d'éviter les erreurs qui peuvent coûter cher, mais aussi pour éviter de sous-traiter chez le constructeur, l'intervention devenant alors moins rentable pour le carrossier.
- Les airbags se complexifient, les airbags latéraux se généralisent sur les montants de porte, sur les sièges....à chaque intervention sur une garniture de porte, le carrossier est confronté à l'électronique, même pour effectuer des opérations très simples. **Il doit comprendre l'environnement électronique.**
- Aussi, même si le personnel a été formé sur les airbags par le passé, **il est nécessaire qu'il mette à jour régulièrement ses connaissances en électronique embarqué.**
- Les formations électronique embarquée à destination des carrossiers sont différentes des formations pour le personnel de maintenance : les besoins ne sont pas les mêmes, le carrossier n'intervient pas à l'intérieur des systèmes. C'est pourquoi, les publics de formation continue ne sont pas mixés.

Le réglage des trains roulants

Après intervention sur les éléments de structure, le carrossier doit s'assurer que le véhicule roule en ligne droite et qu'il ait un bon comportement sur la route par rapport aux données constructeurs : il effectue le réglage des trains roulants.

Or, ceux-ci renferment de nombreux capteurs et des systèmes de freinage (ABS...).

Aussi, la majorité des entreprises de moins de 10 salariés sous-traitent souvent cette partie de la réparation, même si certaines ont investi dans le matériel nécessaire.

Y a-t-il des besoins en formation dans ce domaine ? Pas nécessairement : on peut faire l'hypothèse que le nombre de gros chocs diminuant et la mise en épave plus fréquente, les matériels ne sont pas utilisés souvent. Aussi, les compagnons perdent-ils progressivement les savoir-faire associés à ces équipements.

⇒ **Quelles conséquences sur les compétences ?**

- Les carrossiers sont obligés de diagnostiquer afin de ne pas changer toutes les pièces et savoir déconnecter/reconnecter... : il est nécessaire d'avoir des connaissances en électricité-électronique, ce qui n'était pas le cas de la majorité des carrossiers.
- Ils doivent savoir utiliser l'outillage spécifique.

5-Les évolutions techniques

QUELLES CONSEQUENCES AU PLAN DES COMPETENCES DES PERSONNELS ?

↪ Les nouveaux matériaux utilisés dans la composition des véhicules (tôles HLE et électrozinguées, thermoplastiques, réapparition de l'aluminium) impliquent...

- Une certaine **mécanisation** des tâches : le carrossier recourt à de nouveaux outillages (tire-clous, Miracle System...) et doit donc les maîtriser
- La **cohabitation entre des savoir-faire nouveaux et anciens**
- Une plus **grande importance de l'activité de préparation des surfaces**

↪ Le travail **s'intensifie** :

Les méthodes de travail sont restées les mêmes qu'hier mais les outils de travail changent pour augmenter la productivité et améliorer les conditions de travail. De plus, le volume de véhicules à réparer / compagnon augmente, les chocs à traiter étant moins importants et leur réparation plus rapide.

↪ Le carrossier doit **comprendre l'environnement électronique** du véhicule pour effectuer la plus petite des opérations de carrosserie : des notions d'électricité-électronique doivent être apportées et ce, régulièrement.

↪ **Le travail du peintre est sujet à une pression de plus en plus grande** : la qualité de finition définit la satisfaction client. Il est moins un magicien de la teinte (il est aidé de la balance électronique), devient plus un « respecteur » de procédures, mais les nouvelles peintures exigent toujours d'être un **très bon applicateur**.

↪ Globalement, le métier n'a pas profondément évolué tant dans les méthodes de travail que dans les techniques professionnelles à mettre en œuvre.

Globalement, le travail du carrossier évolue peu : néanmoins, il se mécanise et s'intensifie, tandis que le métier de peintre semble devenir de plus en plus délicat.



Il s'agit plus d'adaptation que de qualification nouvelle.

Une question cependant : peut-on encore être totalement polyvalent, être aussi compétent en carrosserie qu'en peinture ?

6-La structure des emplois de l'atelier réparation collision

Combien d'emplois le secteur représente-t-il ?

Quelle part représentent les emplois polyvalents ?

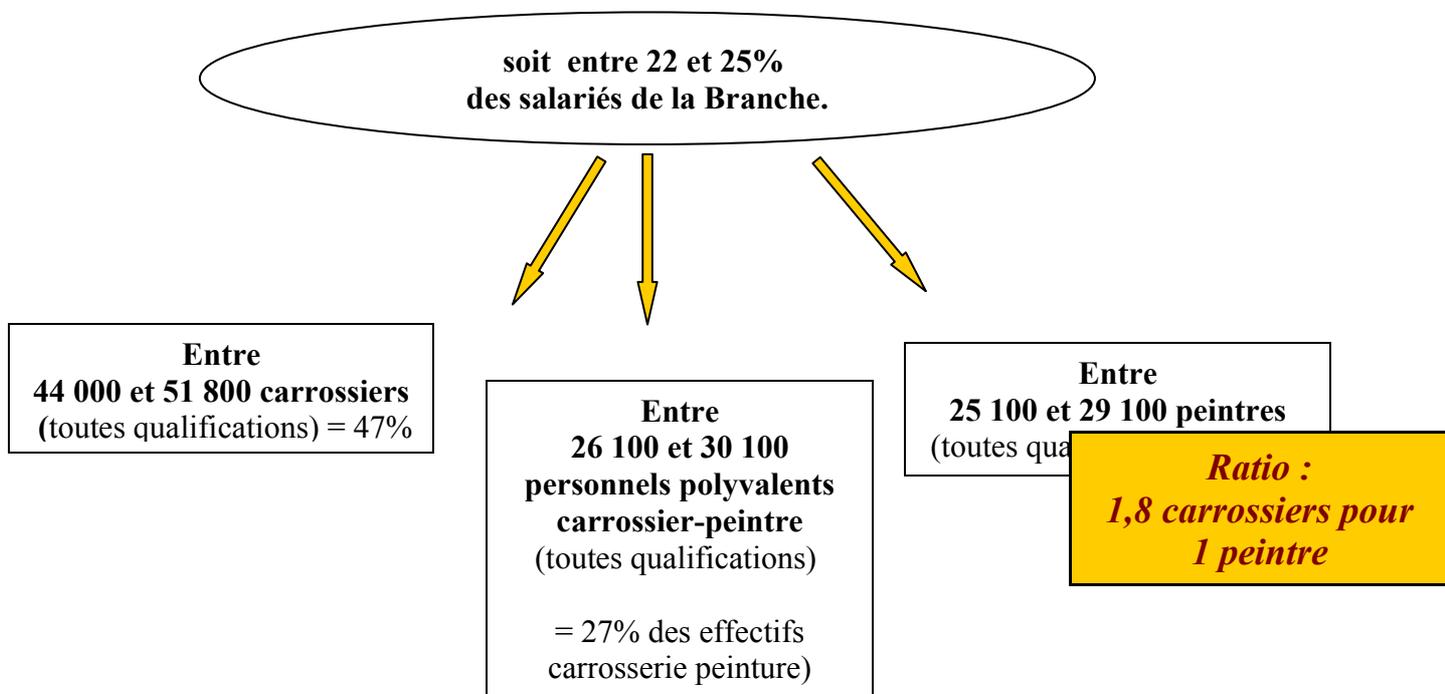
Existe-t-il des différences de structuration des emplois selon les types d'entreprises ?

6- La structure des emplois de l'atelier réparation collision

↳ Dénombrement des emplois par métier et type d'entreprise

- ↳ Les effectifs de carrossiers-peintres représentent $\frac{1}{4}$ des effectifs totaux de la Branche des services de l'automobile
- ↳ 27% des emplois sont des emplois polyvalents carrosserie-peinture
- ↳ La polyvalence est plus forte dans les réseaux secondaires
- ↳ 42% des effectifs salariés de carrossiers-peintres sont employés par 9% des entreprises de la Branche : les entreprises spécialisées, indépendantes des réseaux de marque.
- ↳ 80% des salariés sont titulaires d'un diplôme de niveau V et 14% sont sans diplôme

Fin 1998, entre 95 000 et 111 000 personnes travaillent en Carrosserie Peinture dans les entreprises de la Branche des services de l'automobile⁶⁹,

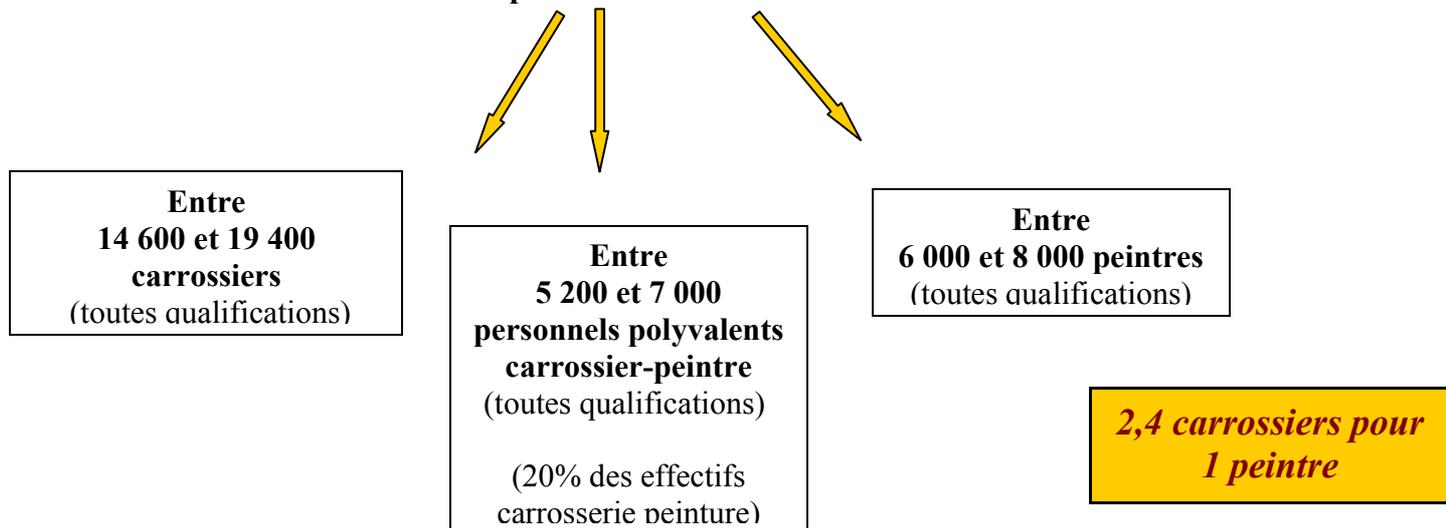


⁶⁹ hors carrossiers constructeurs 34 2a

1) Le personnel carrosserie peinture dans les réseaux primaires :

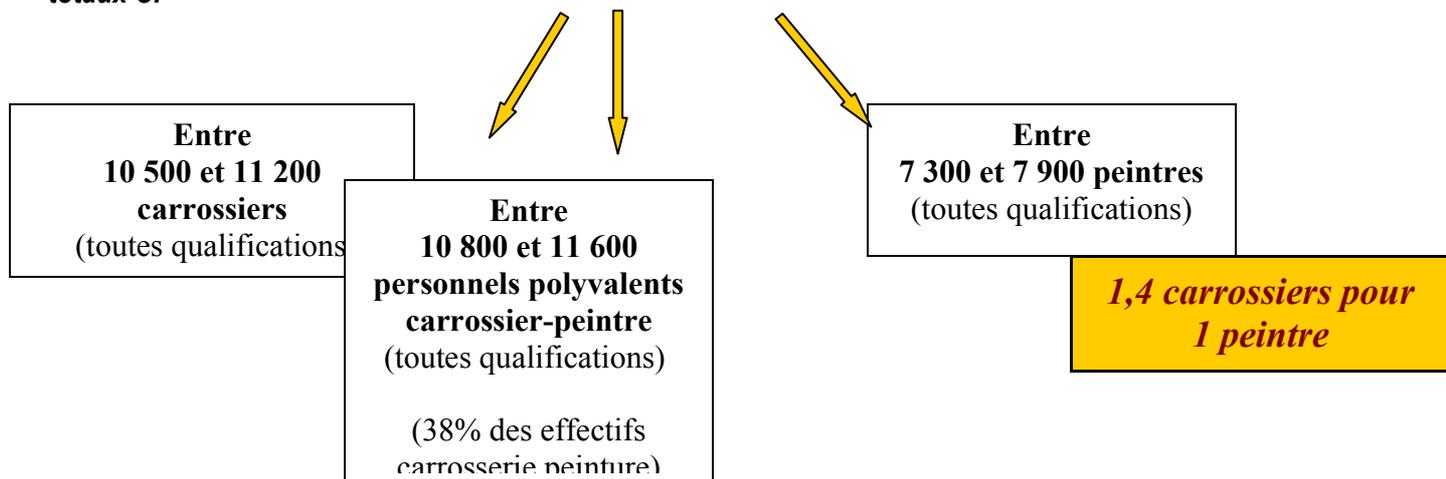
29% des effectifs totaux CP

Sachant qu'entre 3 000 et 4 000 concessions et succ/filiales effectuent couramment des interventions de CP et qu'en moyenne, l'unité CP de ces entreprises comprend 8,6 salariés, on obtient : **entre 25 800 et 34 400 emplois CP soit 29% des effectifs CP totaux**



2) Le personnel CP dans les réseaux secondaires : 29% des effectifs totaux CP

Sachant qu'entre 11 000 et 11 800 agents ont une activité CP et qu'en moyenne, ils emploient 2,6 personnes dans l'unité CP, on obtient : **entre 28 600 et 30 700 emplois CP, soit 29% des effectifs totaux CP**



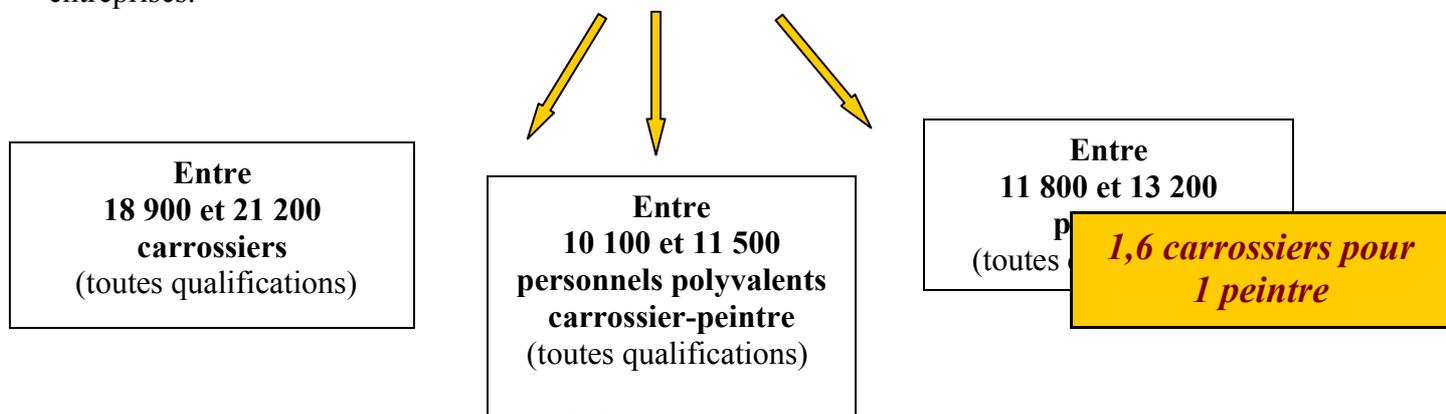
Cette estimation semble surévaluer les emplois, le fichier de l'enquête 1999 retenant des agents dont c'est une activité très importante (classement de ces agents dans la rubrique carrossiers du JA). On peut s'appuyer sur le portrait de l'agent automobile pour effectuer une comparaison : en moyenne, 2 personnes seraient employées par agence, **soit entre 22 000 et 23 600 emplois (soit 22% des effectifs totaux CP).**

3) Le personnel CP chez les MRA :

absence de calcul sur la catégorie indépendants pour ce qui est de l'activité CP (le fichier 1999 ne prenant pas en compte les MRA dont ce n'est pas l'activité principale). On peut penser qu'ils ne disposent pas d'un emploi à temps plein sur cette activité, que c'est le mécanicien qui effectue ces interventions de CP.

4) Le personnel CP chez les carrossiers indépendants : 42% des effectifs CP totaux

Sachant qu'entre 8 000 et 9 000 entreprises effectuent en activité principale la CP et en faisant l'hypothèse que toutes les entreprises sont indépendantes des réseaux constructeurs, en qu'en moyenne, dans ces entreprises, 5,1 personnes sont employées à l'atelier CP, on obtient : **entre 40 800 et 45 900 emplois de CP** , soit **42% des effectifs totaux CP** dans ces entreprises.



Spécificités des emplois par type d'entreprise

↳ réseau primaire

- ⇒ 29% des effectifs totaux CP
- ⇒ + de carrossiers spécialisés par rapport à la moyenne du secteur (56% contre 47%)

↳ réseau secondaire

- ⇒ 29% des effectifs totaux CP
- ⇒ + de polyvalents par rapport à la moyenne du secteur (38% contre 27%)

↳ indépendants des constructeurs, spécialisés CP

- ⇒ 42% des effectifs totaux CP
- ⇒ + de peintres spécialisés par rapport à la moyenne du secteur (29% contre 26%)

↳ Répartition des emplois par métier et diplôme

⇒ Globalement, le personnel est majoritairement titulaire d'un diplôme, seuls 14% ne sont pas diplômés (contre par exemple, 25% du personnel 2 roues⁷⁰).

⇒ 80% des effectifs CP sont titulaires d'un diplôme de niveau V (contre 66% pour le secteur 2 roues).

⇒ Au regard des effectifs en formation CP (cf chapitre 8), la part des niveaux IV est deux fois moins importante dans le salariat CP : 5% sont de niveau IV contre 12% des effectifs en formation⁷¹.

Répartition du personnel CP par métier et diplôme

	spécialistes carrosserie	spécialistes peinture	polyvalents CP	Ensemble
sans diplôme	12%	18%	13%	14%
titulaires d'un CAP	79%	71%	65%	73%
titulaires d'un BEP	5%	7%	15%	8%
Niveau V	83%	78%	80%	81%
titulaires d'un BAC PRO	3%	2%	2%	3%
titulaires d'un CQP	ns	1%	1%	1%
titulaires d'un BM	ns	1%	3%	1%
Niveau IV	4%	4%	6%	5%
titulaires d'un BTS	ns	0%	ns	0%

Source : enquête ANFA carrosserie peinture 1999

⇒ Les spécialistes en carrosserie sont davantage titulaires d'un CAP, tandis que les peintres sont plus nombreux sans diplôme et les polyvalents, plus fréquemment titulaires d'un BEP au détriment du CAP.

⇒ Ainsi, pour exercer le métier de peintre, le diplôme apparaît moins indispensable, le « coup de patte » faisant pour une bonne part la compétence du peintre, tandis que le BEP préparerait davantage à des emplois polyvalents (15% sont titulaires d'un BEP).

En outre, on peut se demander si ce « coup de patte » du peintre, voire du carrossier peut s'apprendre à « l'école ». Ne serait-ce pas aussi de l'ordre du « talent » ?

⁷⁰ Pas de données disponibles pour la maintenance automobile

⁷¹ Effectifs 1999/2000 ANFA

↳ Vers une polyvalence partielle sur les métiers de la carrosserie-peinture et émergence d'une demande d'élargissement du champ d'activité.

⇒ Il y a une dizaine d'années, les métiers de peintre et de carrossier étaient deux métiers bien distincts : le carrossier donnait au peintre un véhicule prêt à être mis en apprêt, plané ou mastiqué. Le peintre faisait la finition et la préparation, la sous-couche et la peinture. Il ne remontait pas le véhicule qui était envoyé au carrossier qui lui, procédait au remontage.

⇒ Depuis une dizaine d'années, dans les petites entreprises, pour améliorer la rentabilité économique, les personnels sont devenus plus polyvalents : aussi qualifiés en carrosserie qu'en peinture, ils prennent donc un chantier de A à Z. C'est pourquoi, le CQP mis en place est basé sur cette polyvalence : carrosserie et peinture.

⇒ Même si le CQP répond actuellement à la demande d'une partie des entreprises du secteur, notamment les plus petites, **la polyvalence semble être de plus en plus difficile à tenir :**

les métiers exigent des savoirs et savoir-faire élargis : le peintre doit être pointu en colorimétrie et être un bon applicateur... et le carrossier doit savoir diagnostiquer et avoir des connaissances en électricité.

Carrosserie et peinture semblent être deux mondes différents, pourtant interdépendants : le peintre est un « artiste », qui doit avoir le goût du beau, le carrossier est plus un « artisan ».

De fait, 54% des professionnels estiment que ce sont deux métiers différents et sont satisfaits que les formations initiales distinguent les deux domaines de formation⁷².

⇒ De plus, certains accusent la polyvalence de conduire à une perte des savoir-faire fins des spécialistes : sans pratique régulière, les compétences s'amenuisent⁷³.

⇒ **Si la polyvalence est difficile, elle est aussi utile :**

un carrossier qui connaît la peinture sera plus méticuleux dans les finitions. De fait, la qualité du travail du peintre dépend beaucoup de la qualité de travail du carrossier. Le travail du peintre est roi auprès du client : il se voit. Souvent il y a conflit entre le carrossier et le peintre, les deux fonctions étant fortement interdépendantes, la préparation des surfaces à peindre étant l'étape la plus stratégique pour le résultat final.

La polyvalence permet aussi de suppléer aux absences des uns et des autres, notamment dans les petites structures, c'est pourquoi elle reste plus importante chez les agents que dans les réseaux primaires et les carrossiers spécialisés.

⁷² Enquête ANFA réparation collision janv 2000

⁷³ L'Argus 18/05/2000

⇒ La demande de polyvalence de la part des professionnels dépendra de l'évolution des activités exercées dans les entreprises et des stratégies adoptées : dans les petites entreprises la demande de polyvalence carrosserie-peinture sera de plus en plus associée à **une demande d'élargissement du champ professionnel à la mécanique (entretien courant)**. Cette activité constitue un complément pour les carrossiers mono-activité mais aussi un moyen d'attirer le client, qu'il ne rencontrerait pas en dehors d'un sinistre.

De plus, les MRA, afin de combler un manque à gagner dans la maintenance ont souvent investi dans une cabine de peinture (le marbre étant sous-traité), il est capable de traiter 80% des chocs qui sont moyens ou petits. Eux aussi auront besoin de personnel polyvalent.

⇒ **La demande de polyvalence totale carrosserie-peinture semble se réduire globalement :**

avec les regroupements en réseau, l'augmentation probable de la taille des entreprises en lien avec l'augmentation des flux de véhicules à traiter sous l'impulsion des assureurs (nouveaux agréments), pourrait générer une **demande de spécialistes** dans les entreprises.

Néanmoins, avec l'essor de la carrosserie rapide, on peut envisager le développement d'une autre polyvalence carrosserie-peinture. En outre, le développement de la carrosserie rapide va interroger les équipements des centres de formation.

⇒ **Il s'agit d'une polyvalence partielle : un carrossier sachant effectuer les opérations de rénovation légère, les peintres sachant effacer les bosses légères.**

Dans les petites structures, la « spécialisation » va se placer sur un sous-domaine : ex : réparation de plastique comprenant la peinture et la réparation⁷⁴.

⇒ L'activité de carrosserie rapide va induire un rapprochement quantitatif entre carrossiers et peintres : hier, on comptait 2 tôliers pour 1 peintre, contre 1 pour 1, demain⁷⁵.

- ◆ **2 types de profils semblent donc se dessiner** : l'un « carrosserie rapide » favorisant une certaine polyvalence, l'autre « carrosserie lourde », qui requiert moins de contact avec la clientèle et serait plus spécialisé (peinture ou carrosserie).
- ◆ De plus, les entreprises semblent demander une **polyvalence de formation** (le candidat doit être capable de tout faire), et **spécialisent** leurs recrues **dans l'emploi** (selon les domaines d'excellence du jeune).

⁷⁴ entretien CESVI

⁷⁵ hypothèse

➤ Quelles perspectives pour les flux d'emplois ?

⇒ Le rapprochement quantitatif entre carrossiers et peintres peut s'effectuer de 2 sortes : moins de carrossiers et le même volume de peintres (hypothèse basse) ou le même volume de carrossiers et plus de peintres (hypothèse haute).

L'hypothèse basse s'appuie sur la baisse de la sinistralité mais aussi sur la baisse des chocs importants à redresser, ainsi que la perspective de la diminution progressive des petits chocs (liée à l'introduction des matériaux à mémoire).

Néanmoins, les stratégies de diversification des activités et notamment grâce à l'essor de la carrosserie rapide, conjointement à une tendance à privilégier la réparation par rapport à l'échange standard pourrait faire pencher la balance vers l'hypothèse haute : plus de peintres pour un même volume de carrossiers.

En effet, en carrosserie rapide⁷⁶, le compagnon voit plus avec ses yeux qu'avec ses mains : c'est 80% de peinture pour 20% de carrosserie.

Le compagnon idéal est donc un **spécialiste peinture** qui maîtrise un petit peu la carrosserie : petit démontage, petit redressage, mais il s'agira d'un peintre à la base. Il est nécessaire qu'il soit un très bon applicateur et pointu en colorimétrie, mais aussi, rapide, donc avoir les réflexes professionnels issus d'une pratique suffisante.

De fait, la hausse de la part de la carrosserie légère, le développement du hors assurance et du marché de la rénovation vont mobiliser davantage de peintres spécialistes qui feront de petites opérations de carrosserie.

Les carrossiers pourront aussi travailler en carrosserie rapide : en effet, il est possible d'effectuer des opérations de carrosserie sans peinture, à l'aide de nouveaux outils (miracle système). D'autre part, certains plastiques sont teintés dans la masse (Smart) et ne nécessitent pas de peinture.

Une question : est-il plus facile pour un carrossier de devenir peintre ou l'inverse, qu'un peintre devienne carrossier ? La palette d'interventions du carrossier paraît plus large que celle du peintre, mais il ne lui sera pas plus facile de devenir peintre : il lui faudra acquérir une attitude de « minutie », ce qui remettra en cause la façon dont il travaille. Pour faire un parallèle avec le BTP, le carrossier effectue des tâches de « gros œuvre », le peintre un travail plutôt de « second œuvre ». Le peintre, s'il veut devenir carrossier devra élargir son champ de connaissances mais le changement d'attitude sera peut-être moins difficile (être moins minutieux).

⇒ De fait, les entreprises ressentent une **certaine tension du marché du travail** en carrosserie-peinture à l'instar d'autres domaines (maintenance, BTP, ...) qui s'expriment au travers de difficultés d'embauche. *Quels en sont les motifs ? (cf chapitre suivant)*

⁷⁶ Source : formateur GNFA

6- la structure des emplois de l'atelier réparation

POINTS CLES

↳ Les effectifs de carrossiers-peintres représentent **¼ des effectifs totaux de la Branche** des services de l'automobile

↳ **27% des emplois sont des emplois polyvalents** carrosserie-peinture

↳ **42% des effectifs salariés de carrossiers-peintres sont employés par 9% des entreprises** de la Branche : les entreprises spécialisées, indépendantes des réseaux de marque.

↳ **80% des salariés sont titulaires d'un diplôme de niveau V** et 14% sont sans diplôme

↳ **Spécificités des emplois par type d'entreprise**

- **réseau primaire**

⇒ 29% des effectifs totaux CP

⇒ + de carrossiers spécialisés (en %) par rapport à la moyenne du secteur

- **réseau secondaire**

⇒ 29% des effectifs totaux CP

⇒ + de polyvalents (en %) par rapport à la moyenne du secteur

- **indépendants des constructeurs, spécialisés CP**

⇒ 42% des effectifs totaux CP

⇒ + de peintres spécialisés (en %) par rapport à la moyenne du secteur

↳ Si certaines formations polyvalentes carrosserie peinture répondent à la demande des entreprises de petite taille, **la polyvalence TOTALE est de plus en plus difficile à tenir**, les champs de compétences des carrossiers et des peintres s'étant élargis (ex : électricité électronique pour le carrossier, application de nouvelles peintures pour le peintre, compétences relationnelles pour les deux...).

↳ Néanmoins, dans les petites entreprises, la demande de polyvalence carrosserie-peinture sera associée de plus en plus à une **demande d'élargissement au champ de l'entretien maintenance**.

↳ De plus, avec l'essor de la carrosserie rapide, les entreprises demanderont une **polyvalence PARTIELLE** : un carrossier sachant effectuer les opérations de rénovation légère, un peintre sachant effacer les bosses légères.

↳ **2 types de profils semblent donc se dessiner** : l'un « carrosserie rapide » favorisant une certaine polyvalence, l'autre « carrosserie lourde », qui requiert moins de contact avec la clientèle et serait plus spécialisé (peinture ou carrosserie).

↳ De plus, les entreprises semblent demander une **polyvalence de formation** (le candidat doit être capable de tout faire), et **spécialisent** leurs recrues **dans l'emploi** (selon les domaines d'excellence du jeune).

7-Les pratiques de recrutement du secteur

Quelles difficultés d'embauche dans le secteur ?

7-La gestion des compétences

Des difficultés d'embauche attribuées avant tout au niveau insuffisant des candidats

⇒ En mars 2000⁷⁷, 29% des offres à pourvoir dans le CRA sont des postes du domaine de la carrosserie-peinture, soit un potentiel de **4 460 postes** pour la France entière⁷⁸.

✓ **73% des postes** à pourvoir dans le domaine de la carrosserie-peinture étaient offerts par des entreprises de moins de 10 salariés, spécialisées ou non en carrosserie-réparation.

✓ **51% requéraient le niveau V**, 15% un niveau IV, 6% un niveau III ou + et pour 26% des postes, seule l'expérience compte (contre 16% pour les postes de mécaniciens)

✓ **56% des postes de carrossiers-peintres requièrent une expérience de 3 ans au moins**, contre 43% pour les postes de mécaniciens.



ZOOM **sur les entreprises spécialisées en carrosserie-peinture**

⇒ 26% des entreprises spécialisées en carrosserie-peinture indépendantes des réseaux de marque pensent recruter au cours de l'année 2000, soit 2 200 entreprises et un volume de 2 600 offres⁷⁹.

⇒ **51% sur des postes de carrossiers-tôliers : 1 100 postes**

⇒ 39% des carrossiers-peintres : 860 postes

⇒ 15% sur des postes de mécaniciens généralistes : 330 postes

⇒ 13% sur des postes de peintres : 290 postes

⁷⁷ Enquête recrutement mars 2000 ANFA

⁷⁸ Calcul : sachant que 18% des entreprises 501z + 502z projettent de recruter en moyenne 1,37 postes, soit 11 215 entreprises et 15 364 postes, 29% de 15 364 = 4455 postes de carrossiers-peintres.

⁷⁹ Enquête réparation collision ANFA janvier 2000. Calcul selon l'hypothèse suivante : une entreprise offre un seul poste par catégorie d'emploi. Attention, l'entreprise peut rechercher du personnel sur plusieurs catégories de métier (% total supérieur à 100)

◆ Les critères d'embauche

⇒ Quand elles recrutent en général, les entreprises indépendantes spécialisées privilégient le niveau CAP-BEP pour 59% d'entre-elles, contre 10% pour le niveau IV. Seuls 29%, n'ont pas de préférence.

⇒ Quand elles recrutent un salarié sous **contrat classique** (hors contrat en alternance), les entreprises privilégient un peu moins le niveau V (53%) et sont **plus ouvertes en terme de profils** : 36% ne choisissent pas de niveau a priori, « cela dépend ».

◆ Les difficultés d'embauche

⇒ 66% des entreprises expriment des difficultés en règle générale pour recruter le personnel nécessaire (contre 60% des entreprises VI⁸⁰). La perception d'une tension du marché du travail conduit les professionnels à de fréquentes pratiques de débauchage des personnels qualifiés.

⇒ Les difficultés de recrutement sont attribuées par les entreprises à différents facteurs

⇒ **un niveau insuffisant des candidats (65%, contre 40% pour le secteur maintenance VI)**

⇒ un manque de polyvalence des candidats (22%)

⇒ un refus de la part des candidats (rémunération, conditions de travail jugées insatisfaisantes...) (17%)

⇒ manque de candidats (14%, contre 31% pour le secteur VI)

⇒ Qu'entendent les entreprises par « niveau insuffisant » ? Plusieurs hypothèses se font jour : s'agit-il du niveau d'enseignement général, d'un manque d'opérationnalité immédiate des candidats... ?

⇒ La demande de polyvalence interroge : quelle type de polyvalence s'agit-il ? Totale ou partielle, en carrosserie-peinture uniquement ou est-ce une demande de compétence en mécanique ... ?

⇒ Est-ce une demande de polyvalence à l'embauche pour parer à toute éventualité, la taille des entreprises étant assez restreinte ? Est-ce que les candidats seront placés sur des postes polyvalents ou navigueront-ils entre des postes tantôt de peintres, tantôt de carrossiers ?

⁸⁰ Pas de données maintenance VP

⇒ A travers ces résultats, les professionnels du secteur jugent très durement les compétences des candidats, jeunes et moins jeunes. Les motifs évoqués interrogent...

- ❖ d'une part, la capacité des entreprises à définir leurs besoins, à utiliser les différents canaux de recrutement et à manager leur personnel,
- ❖ et d'autre part, l'appareil de formation initiale ainsi que les pratiques de formation continue, dans leur capacité à répondre à cette problématique.

8-L'appareil de formation initiale

Que pensent les entreprises de la formation initiale ?

Quelles sont les filières, effectifs et résultats aux examens du domaine ?

8- L'appareil de formation initiale

👉 Quelles sont les appréciations des entreprises ?

⇒ Les entreprises confirment leur opinion négative des compétences « produites » en indiquant une appréciation mitigée concernant la formation initiale :

49,4% estiment que la formation initiale des jeunes ne correspond pas à leurs besoins, contre 50,6% d'opinion favorable.

(A titre de comparaison, 64% des entreprises du cycles motocycles avaient une opinion défavorable de la formation 2 roues en déc1998)

⇒ On sait que la majorité des emplois à pourvoir requièrent au minimum 3 ans d'expérience. **La pratique professionnelle** apparaît donc particulièrement importante pour les entreprises. C'est pourquoi, en cas de recrutement d'un jeune, les entreprises préfèrent un jeune issu de l'apprentissage.

En général lorsque vous recrutez un jeune, préférez-vous un jeune issu d'une formation... ?

CFA	44%
Lycée	7%
Autres	2%
Aucun en particulier, cela dépend	44%
Ne sait pas	3%

Enquête ANFA réparation collision janvier 2000

⇒ Néanmoins, le mode de formation ne semble pas être un critère suffisant à lui seul puisque 44% n'ont pas de préférence.

⇒ L'appréciation de la formation sous statut scolaire :

- Les entreprises⁸¹ estiment que les jeunes qui sortent des formations sous statut scolaire⁸² n'ont pas assez d'heures de pratique à leur actif pour être suffisamment habiles manuellement.

⁸¹ Source : formateur GNFA

⁸² Soit 44% des effectifs en formation

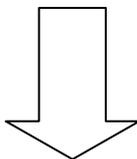
- C'est pourquoi ces entreprises regrettent que le temps de formation du CAP soit passé de 3 à 2 ans : il resterait encore trop de compléments de formation à faire en entreprise pour rendre le jeune opérationnel.
- Ce manque de pratique est valable aussi pour les jeunes sortant de BAC PRO qui sont « décalés par rapport à la réalité du terrain » : leur formation est composée à 80% de théorie et à 20% de pratique.
- Même des jeunes issus de BAC PRO par apprentissage ont cette image de diplôme trop « théorique » : la part des mathématiques appliquées apparaît trop importante, et par exemple, inexistant le domaine de la gestion de l'atelier. Les stages ne seraient pas suffisants pour combler ce manque de pratique.
- Pour certaines entreprises, les sujets d'examen ne sont pas assez difficiles au regard des exigences de qualité et d'opérationnalité immédiate que peuvent avoir les chefs d'entreprises vis-à-vis de leurs jeunes recrues.
- A travers le projet de l'Education Nationale concernant la durée de la période de formation en entreprise du BEP carrosserie, l'EN reconnaît implicitement l'importance de la pratique professionnelle dans cette filière : elle serait de 8 semaines contre 3 dans le domaine de la maintenance automobile.

⇒ Mais, peut-on demander qu'un jeune soit opérationnel de suite ? N'est-ce pas aussi le rôle de l'entreprise que de transmettre cette pratique professionnelle ? Ne demandent-ils pas trop ou tout, tout de suite ?

*⇒ De fait les entreprises de carrosserie se trouvent dans **l'urgence de produire**, face au marché en voie de « rétrécissement » : ils n'ont pas le temps de former les jeunes, de leur expliquer, de les encadrer, même dans le cadre d'un contrat d'apprentissage.*

*⇒ On note ici une grande **ambivalence** de la part des chefs d'entreprise, qui d'un côté déclarent ne pas être satisfaits de la formation des jeunes et de l'autre, ils ne se donnent pas les moyens de les former. De plus, s'ils déclarent que les jeunes ne savent rien faire, certaines responsabilités leur sont néanmoins confiées.*

Une pratique plus importante ne suffirait pas à elle seule à combler les écarts entre les attentes des entreprises et les compétences de jeunes. En effet, globalement, **46% pensent que les cours ne correspondent pas à ce qui est fait en atelier aujourd'hui.**



La problématique serait davantage celle de **la relation entre la formation et l'emploi.**



🔊 Par exemple dans le domaine de la soudure : on apprend aux jeunes en formation les soudures au chalumeau, soudures qui ne sont guère pratiquées aujourd'hui en entreprise, sauf sur des véhicules très anciens.

🔊 A l'inverse, certains domaines d'enseignement professionnel semblent manquer à l'appel (CAP/BEP) ou abordés de façon trop superficielle (BAC PRO) :

⇒ **électronique embarquée** (mise hors énergie, démontage des airbags...)

⇒ **contraintes environnementales** (gestion des déchets...)

*Si certains domaines de formation peuvent apparaître obsolètes (ex : soudure au chalumeau), ils peuvent constituer un point d'appui pour l'apprentissage des méthodes modernes de soudures (TIG et MIG). De même, il faut signaler que la soudure au chalumeau n'est plus à l'examen. Ainsi, c'est avant tout au titre d'une **culture métier** que ce domaine existe encore dans le référentiel.*

⇒ Le niveau **d'enseignement général** des candidats est, lui aussi, jugé insuffisant. L'origine scolaire des jeunes mais aussi les processus d'orientation tendent à expliquer ce phénomène :

- ❖ **Le public CP est davantage en échec scolaire que le public de la maintenance** : les jeunes ont des difficultés en enseignement général ainsi que dans l'acquisition d'une démarche rationnelle.
- ❖ **Le faible taux de réussite à l'examen en BEP carrosserie témoigne de ces difficultés** : seuls 57% des inscrits ont obtenu leur diplôme⁸³ (cf chapitre à ce sujet).
- ❖ C'est pourquoi, certaines entreprises réclament implicitement une sélection à l'entrée de la formation avec des pré-requis en enseignement général plus exigeants.

⇒ De fait, **les jeunes s'orientent vers ces métiers de la carrosserie-peinture souvent par défaut, plus encore que vers la filière maintenance** : le jeune s'inscrit dans ce domaine quand il n'y a plus de place en maintenance. La peinture est plus un choix de la part du jeune : il faut qu'il ait du goût et un minimum de passion pour cette profession.

⇒ Ce phénomène d'orientation par défaut explique d'ailleurs les problèmes de « remplissage » des sections CP rencontrés par certains OF⁸⁴.

⇒ Le fait qu'il y ait peu de pratique professionnelle dans le déroulement des formations (BEP) peut, de plus, accentuer l'absence de motivation, le métier restant par trop abstrait. La mise en situation de travail permet de donner du sens à la formation.

Ce manque de motivation à l'entrée en formation se prolonge en entreprise lors du premier emploi notamment : cela entraîne souvent un manque de rigueur et de conscience professionnelle.

⇒ Certains centres de formation (apprentissage) proposent aux jeunes de se former d'abord à la peinture, en 2 ans, puis à la carrosserie⁸⁵. En effet, le jeune va pouvoir produire en entreprise, beaucoup plus tôt en peinture qu'en carrosserie, ce domaine étant moins technique et permet un travail plus répétitif. Tout au long de ces 2 années, le jeune va découvrir la carrosserie en parallèle et se sentira valorisé dans son apprentissage (**« il réussit à produire »**). On observe moins de ruptures de contrat quand le jeune commence par la peinture. A contrario, en carrosserie, le jeune ne peut commencer en production qu'après 6 mois et se décourager.

⇒ L'arrêt de la formation au niveau V est fréquent et constitue un problème crucial. De plus, certaines entreprises embauchent les jeunes avant la fin de leur formation dans un contexte de tension du marché du travail.

⁸³ Résultats examen session 1999

⁸⁴ L'Argus 17/02/2000

⁸⁵ formateur CFA

☞ Les filières de formation dans le domaine de la carrosserie-peinture

17 401 jeunes

se forment dans le domaine de la Carrosserie-Peinture en 1999/2000⁸⁶

dont 8 681 en dernière année de formation.

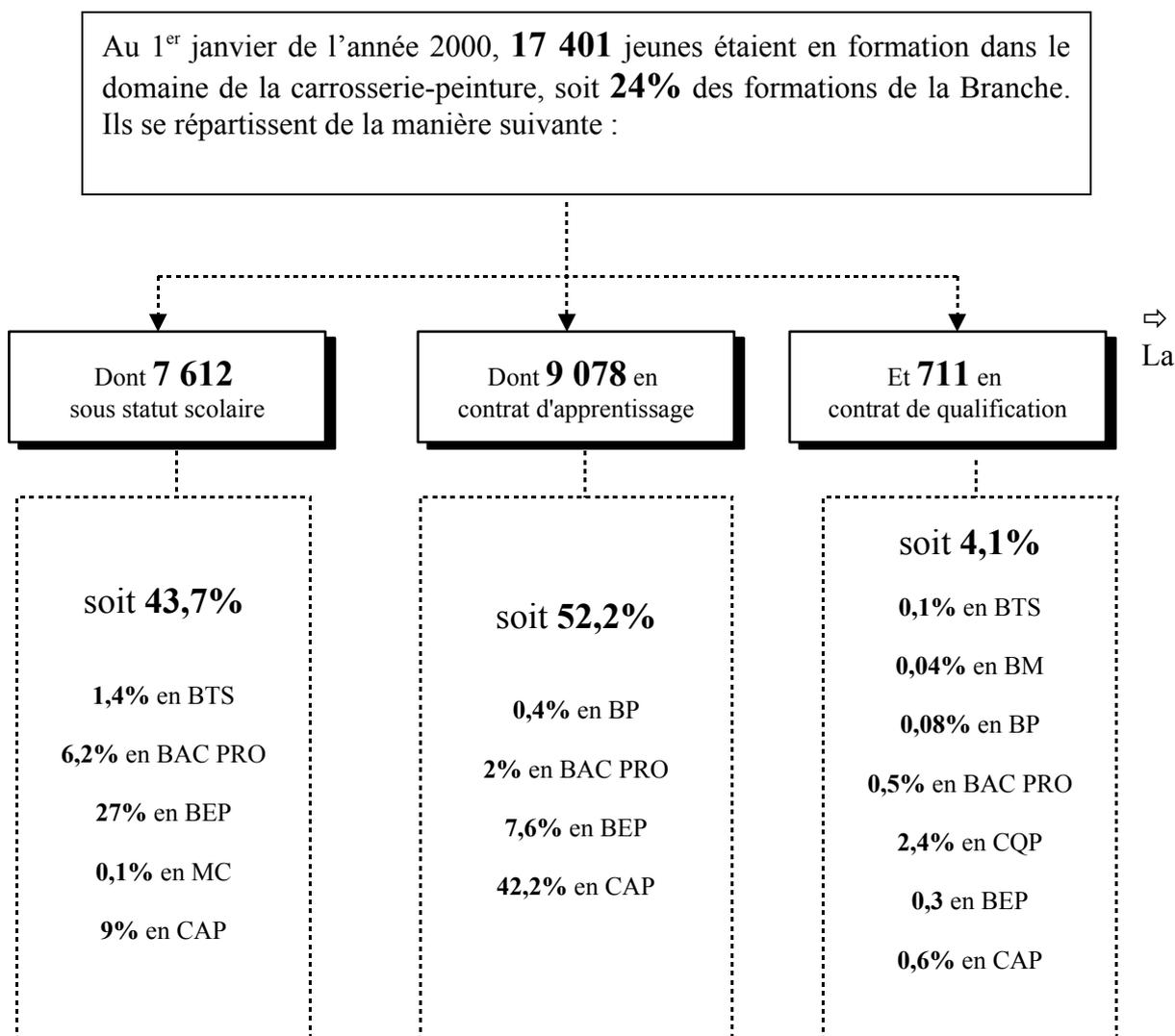
<i>Uniquement Carrosserie</i>	<i>Titre ou diplôme commun Carrosserie-peinture Peinture</i>	<i>Uniquement</i>
<i>Niveau V</i>		
CAP Carrossier réparateur 5 979 jeunes		CAP peintre en carrosserie 2 949 jeunes
BEP Carrosserie 6 056 jeunes		
<i>Niveau IV</i>		
BP carrossier 80 jeunes	CQP carrossier peintre 420 jeunes	BM Peintre en carrosserie 7 jeunes
BM tôlier en carrosserie 1 jeune		
BAC PRO carrosserie 1 498 jeunes Option 1 : réparation Option 2 : construction (120 jeunes)		
<i>Niveau III</i>		
BTS Conception et réalisation de carrosserie 272 jeunes		
<i>Divers</i>		
CAP sellerie générale : 82 jeunes		
BEP matériaux souples : 38 jeunes		
MC aménagement et rénovation des véhicules : 19 jeunes		

⁸⁶ tous modes de formation confondus

☞ Les effectifs en formation dans le domaine de la carrosserie-peinture⁸⁷

1- Données de cadrage

Place prépondérante de l'alternance



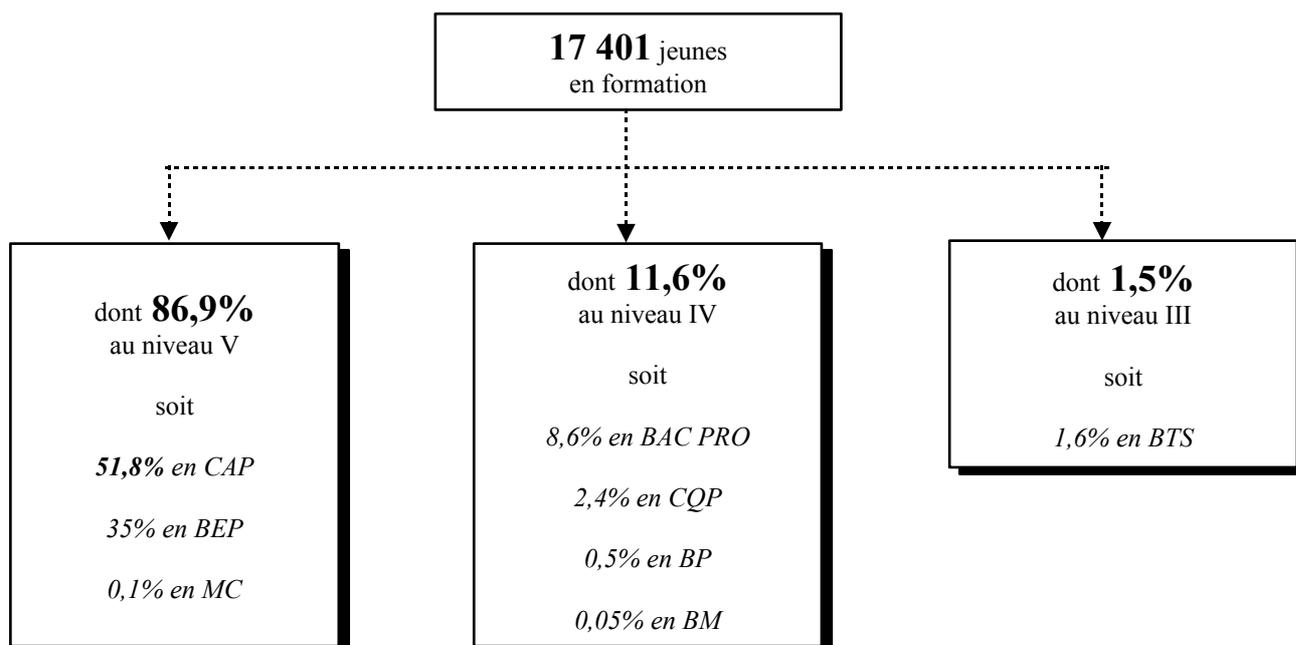
répartition des effectifs en formation dans le domaine de la carrosserie-peinture est différente de celle observée au niveau de l'ensemble des effectifs en formation de la Branche : **le statut scolaire a une moindre place par rapport aux dispositifs en alternance** (apprentissage et contrat de qualification). Le statut scolaire représente 51% des effectifs dans les spécialités automobiles contre 44% en carrosserie-peinture.

⁸⁷ Source : A.N.F.A. Délégations Régionales, présents au 1^{er} janvier de l'année 2000

⇒ En outre, on constate de grandes disparités entre le statut scolaire et l'alternance, en matière de répartition entre les diplômés :

- les BTS, certes peu nombreux, sont préparés essentiellement sous statut scolaire. Néanmoins, 8,5% sont préparés en contrat de qualification (absence d'apprentissage).
- Les BAC PRO et les BEP sont 3,5 fois plus nombreux sous statut scolaire qu'en alternance
- Quant aux diplômes de CAP, BP et BM, ils sont préparés principalement dans le cadre de l'alternance.

Très nette prédominance du niveau V



⇒ Comparativement à l'ensemble des formations des spécialités automobiles, le domaine de **la carrosserie peinture prépare davantage au niveau V** : en effet, 87% des effectifs se situent au niveau V contre 76% pour l'ensemble des effectifs des spécialités automobiles.

⇒ **Le niveau IV ne représente que 11,6% contre 21% dans les spécialités automobiles**, et le niveau III est deux fois moins important dans la carrosserie-peinture comparativement aux spécialités automobiles : 1,5% contre 3,4%, pour la Branche.

Est-ce que ce secteur a moins besoin de niveau IV que la maintenance ou est-ce un retard de développement des formations ?

En fait, **plus qu'une problématique de niveau de formation, il s'agirait d'une problématique de temps de formation** : il n'y aurait pas forcément un fort besoin au niveau IV mais d'une année supplémentaire de formation parce que le « doigté » s'acquiert avec le temps.

De fait, la différence en terme de contenu entre les formations de niveau V et le CQP semble ténue.

Or, on peut craindre une stratégie des OF de transférer les effectifs de niveau V au profit de l'ouverture de sections de niveau IV, qui serait artificielle, déconnectée d'une demande des entreprises.

Ces pratiques sont fort disparates selon les régions : localement (Nord Est de la France, par exemple), le niveau IV est une demande réelle de la part des entreprises. Dans les petites entreprises, il s'agit d'un niveau IV orienté « savoir-faire pratique » (donc + du type CQP), dans les plus grandes, une demande de compétences en relation clientèle (donc + BAC PRO).

Le CQP ne se développe pas dans certaines régions, Rhône Alpes, par exemple : les entreprises ne se mobilisent pas (CQP Renault), ou bien, les jeunes ne poursuivent pas leur parcours de formation et se mettent à travailler dès l'obtention du niveau V.

Le CQP est valorisé par la profession, les jeunes partent pour un meilleur salaire et pour « voir ailleurs », mais cette tendance n'est pas perçue dans toutes les régions.

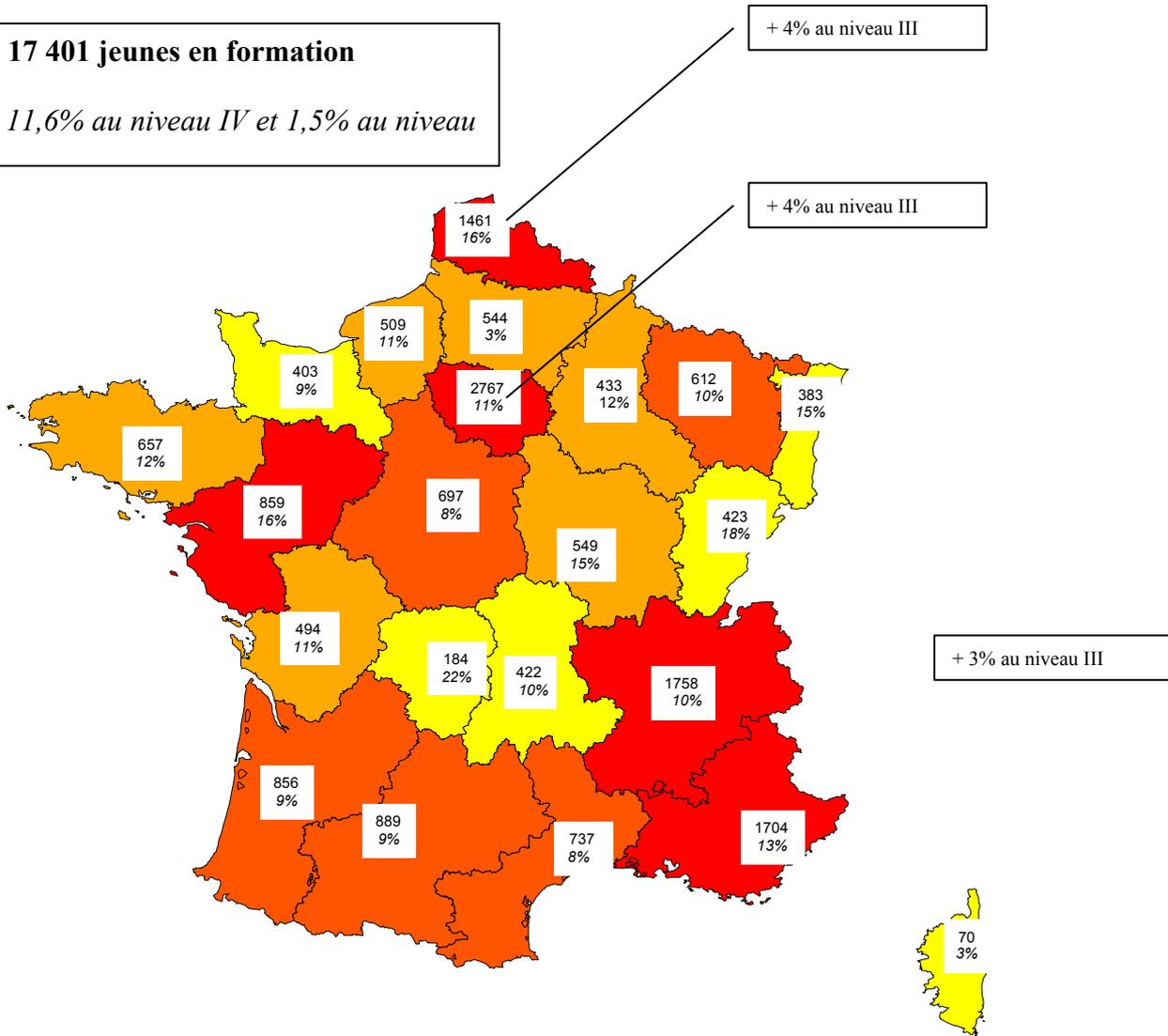
Le BAC PRO est peu connu et peu apprécié, apparaissant par trop « théorique ». Néanmoins, le réseau Peugeot (Rennes) met en avant le BAC PRO par apprentissage.

Certains centres de formation (apprentissage) estiment que le CQP n'est pas assez différent du BAC PRO et proposent de décliner le CQP en 2 options plus professionnalisantes, l'une serait orientée « marbre, châssimétrie », l'autre « peinture », rendant le jeune plus autonome (être capable d'organiser son poste de travail, gérer ses achats...)

Une question cependant : est-ce que les entreprises sont capables de payer les niveaux IV à leur niveau de classification ?

Effectifs en formation dans le domaine de la carrosserie-peinture 1999/2000
Dont x% au niveau IV

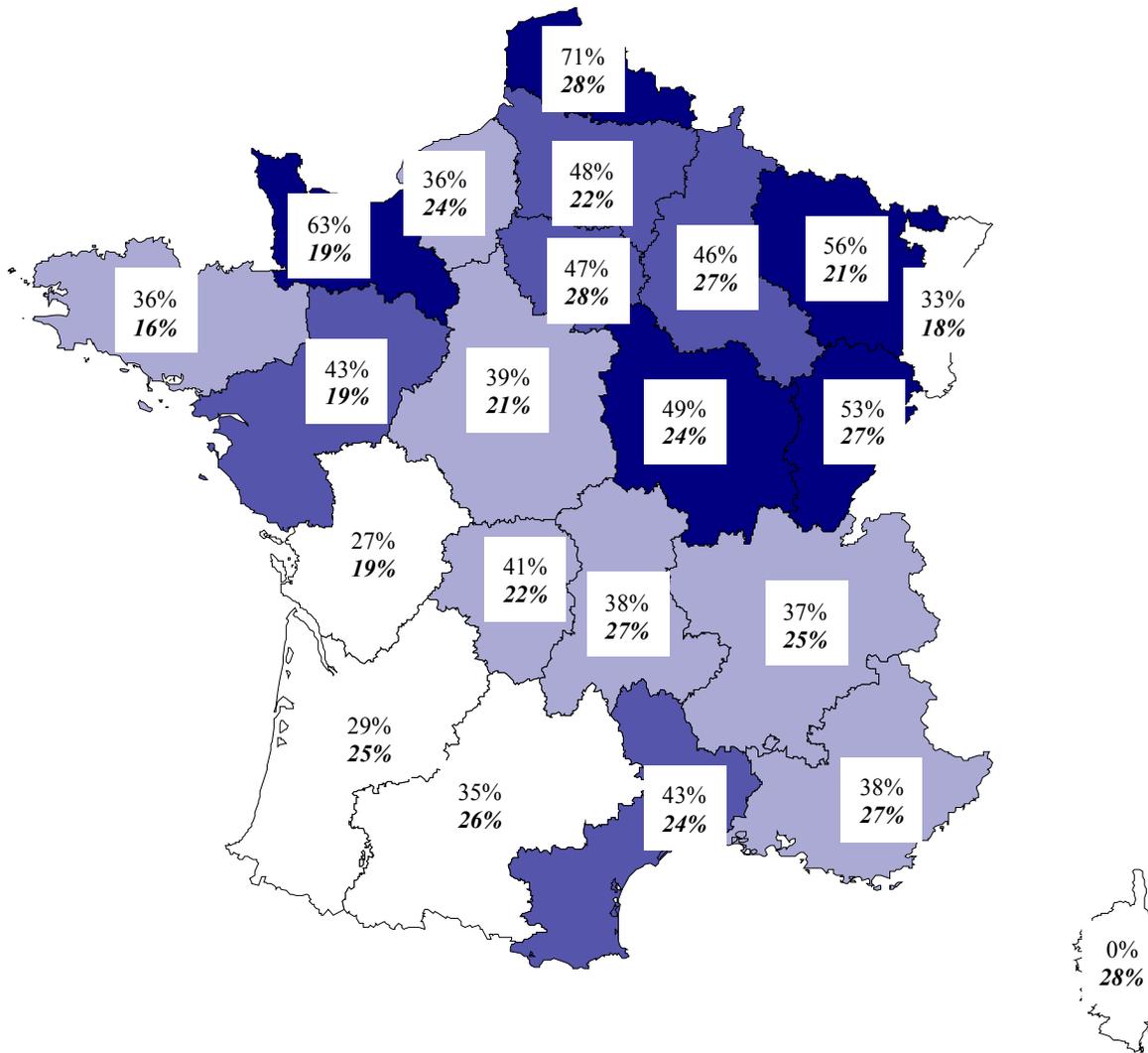
France : 17 401 jeunes en formation
Dont 11,6% au niveau IV et 1,5% au niveau III



Source : ANFA

Poids de l'enseignement sous statut scolaire dans le domaine de la carrosserie-peinture
Poids de l'enseignement CP dans les spécialités auto
(Effectifs 1999/2000)

France : 43,7% des effectifs CP sont formés sous statut scolaire
La filière CP représente 24% des effectifs SA



Source : ANFA

2- Evolution des effectifs en formation dans le domaine de la carrosserie-peinture

Globalement, une augmentation des effectifs comparable à celle des spécialités automobiles

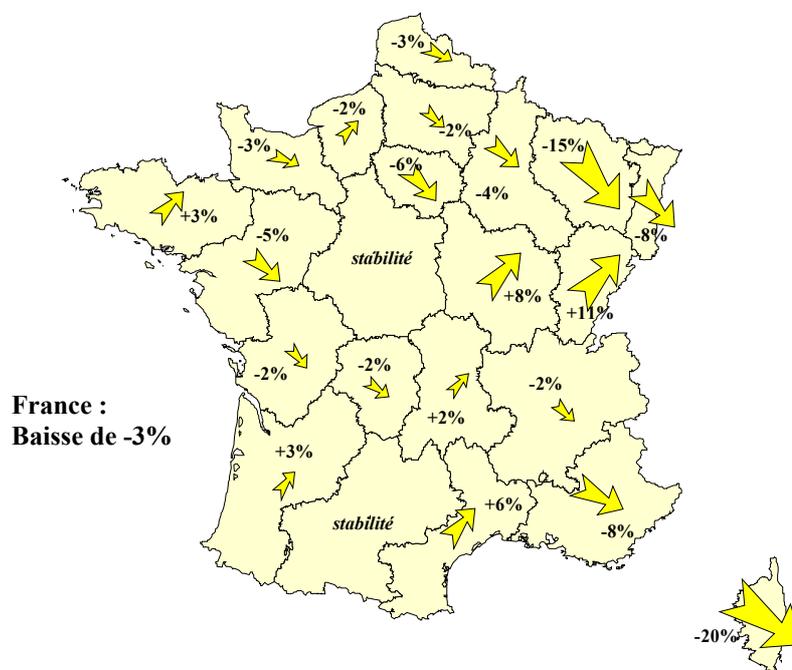
⇒ Entre 95/96 et 99/00, les effectifs en formation dans le domaine de la carrosserie-peinture (CP) ont augmenté de + 7%, passant de 16 200 à 17 400 jeunes.

Le « pic » d'augmentation se situe entre 96/97 et 97/98 (+6%), alors qu'on observe une baisse des effectifs entre les deux dernières années (- 2,5%).

Selon les régions, les tendances sont fort disparates : d'une baisse de - 15% en Lorraine à une augmentation de +11% en Franche Comté.

Comparativement à l'évolution des effectifs en formation de la Branche, la progression des effectifs en formation CP se situe globalement sur le même plan : + 7% entre 95/96 et 99/00 pour la Branche.

Evolution des effectifs en formation carrosserie-peinture entre 98/99 et 99/2000



Un volume croissant de jeunes au niveau V, même si les effectifs au niveau IV progressent fortement

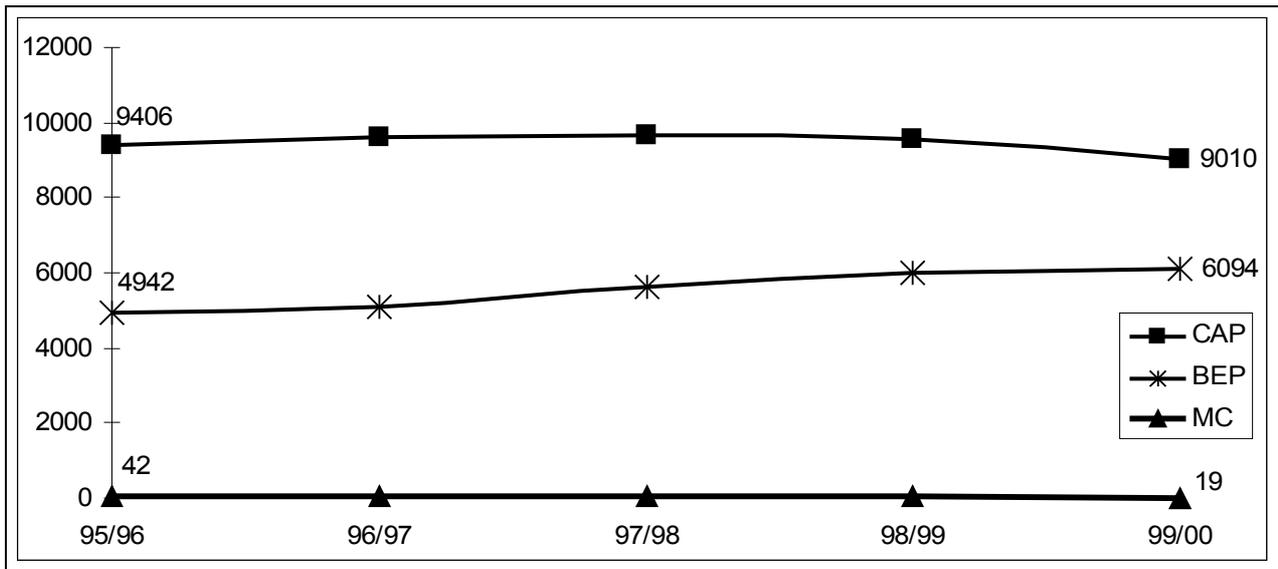
⇒ En 5 ans, et contrairement à ce qui est observé dans les spécialités automobiles, les effectifs de niveau V, en carrosserie-peinture se sont accrus de +5%, soit, + 733 jeunes.

Cette progression est imputable essentiellement aux effectifs de BEP qui croissent fortement, soit + 23% (+ 1 152 jeunes) en 5 ans. Néanmoins, cette progression s'est nettement ralentie entre les deux dernières années de référence (+2%, « seulement »).

A l'inverse, le CAP voit s'accroître progressivement la baisse de ses effectifs : - 400 jeunes en 5 ans, soit - 6%.

Si progressivement en carrosserie-peinture, les effectifs de BEP rejoignent ceux du CAP, les effectifs de CAP demeurent nettement plus importants : on compte 1,5 jeunes CAP pour 1 jeune en BEP. **L'offre de jeunes formés en CP est donc fort différente de celle des spécialités automobiles** dans leur ensemble, puisque les effectifs de la Branche en BEP ont supplanté ceux de CAP dès 97/98.

Niveau V : évolution des effectifs en formation carrosserie-peinture



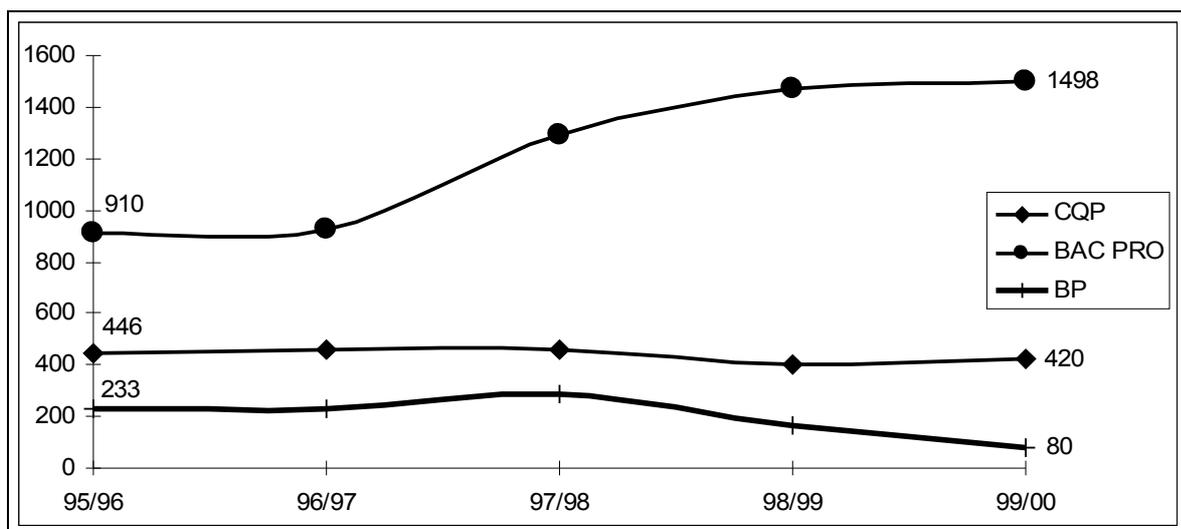
Source A.N.F.A.

⇒ Au niveau IV, le nombre de jeunes a augmenté de + 26%, soit + 410 jeunes en 5 ans.

Les effectifs en CQP carrossier-peintre augmentent entre ces deux dernières années (+5%), de façon plus importante que le BAC PRO (+2%) en terme de structure mais en volume, BAC PRO et CQP ont progressé de façon identique (20 jeunes) : les effectifs de BAC PRO montent progressivement en charge, surtout entre 96/97 et 97/98 (+39,6%). On note donc un ralentissement de cette augmentation entre les deux dernières années de référence.

Quant au BP, amené à disparaître, il décline fortement.

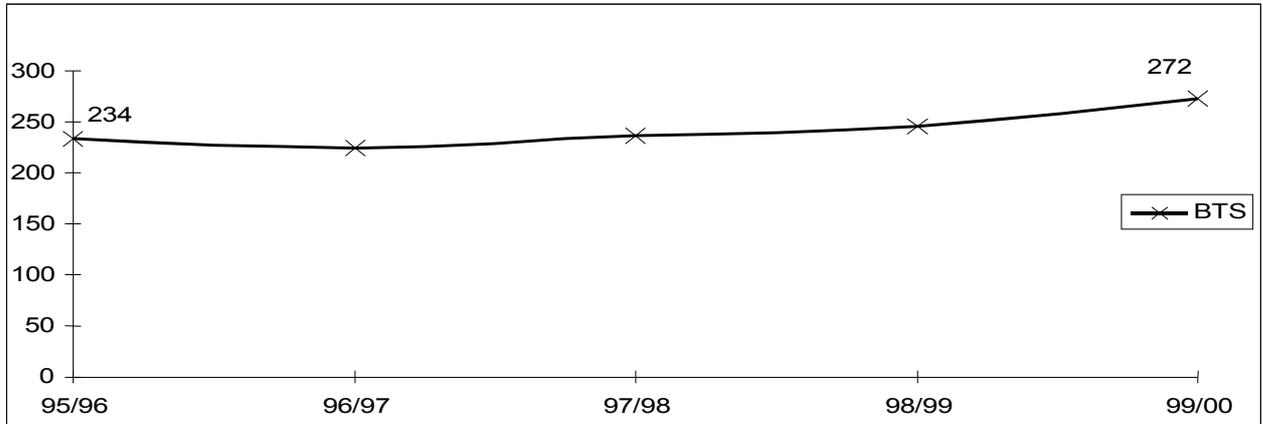
Niveau IV : évolution des effectifs en formation carrosserie-peinture



Source A.N.F.A.

⇒ Au niveau III, les effectifs en BTS se maintiennent globalement sur un volume de + ou - 250 jeunes. Ils augmentent néanmoins de + 16% en 5 ans et de 11% entre les deux dernières années de référence.

Niveau III: évolution des effectifs en formation carrosserie-peinture

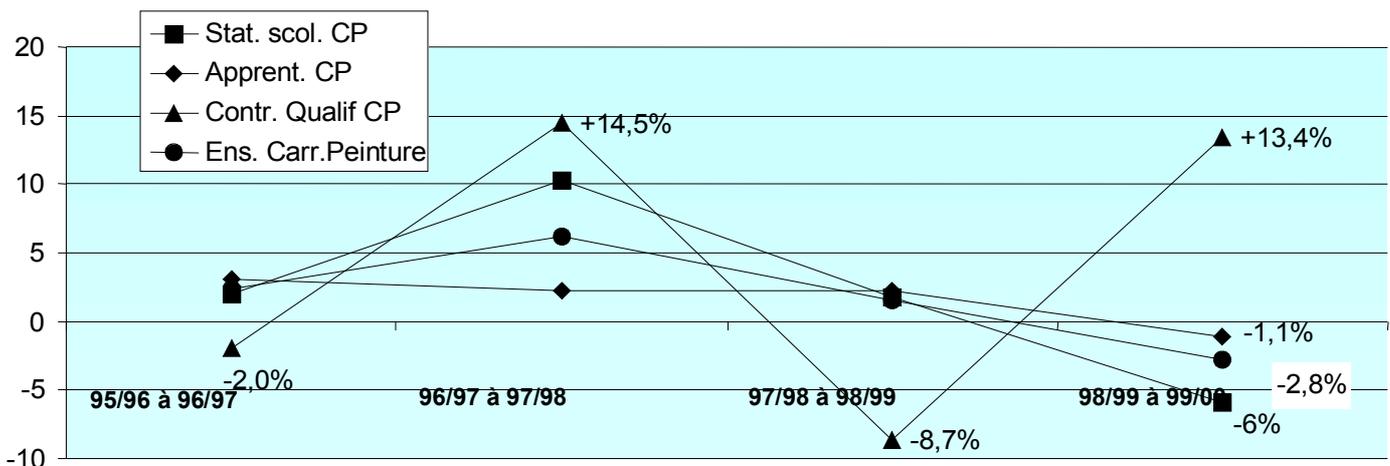


Source A.N.F.A.

L'évolution des effectifs selon le mode de formation : des tendances disparates

⇒ Durant les 5 dernières années, la progression des effectifs en formation touche tant le statut scolaire que l'apprentissage : le statut scolaire forme 530 jeunes de plus (tous titres et diplômes confondus), contre +560 pour l'apprentissage et + 100 contrats de qualification. La proportion des jeunes formés sous statut scolaire par rapport à l'apprentissage reste quasiment inchangée, soit aux environs de 45%.

% d'évolution des effectifs en formation dans le domaine de la carrosserie-peinture par mode de formation



Source : ANFA

⇒ Derrière l'apparente stabilité de la répartition des effectifs entre statut scolaire et alternance, on relève **des transformations au sein de chacun des dispositifs de formation** :

CAP : -5,7% entre 98/99 et 99/000 et – 4,2% entre 95/96 et 99/00.

- ◆ Les lycées voient diminuer plus vite que les CFA leurs effectifs en CAP : -6,1% contre -3,9% en 5 ans, les CFA n'ayant enregistré une baisse qu'entre les deux dernières années de référence : -2,9% en CFA contre -19,3% en lycée.
- ◆ Ces diminutions sont comparables à celles enregistrées dans les spécialités automobiles dans leur ensemble : -3,5% en CFA et -18,9% en lycée.

BEP : +1,9% entre 98/99 et 99/000 et +23,3% entre 95/96 et 99/00.

- ◆ Après une augmentation exponentielle des effectifs de BEP en CFA entre 95/96 et 96/97 (+ 350 jeunes), ils ont continué à progresser, mais d'une façon plus modérée (+ 100 à 130 jeunes chaque année). Entre 98/99 et 99/00, les effectifs ont progressé de + 11,3%.
- ◆ A contrario, les effectifs en BEP de lycée ont augmenté de + 300 jeunes en 97 et 98, alors qu'ils se sont stabilisés en 99 (-20 jeunes entre les deux dernières années de référence, soit -0,4%).
- ◆ Si la baisse des effectifs en BEP est comparable à celle des spécialités automobiles dans les lycées (-0,7%), les effectifs de BEP en CFA progressent plus fortement dans le domaine de la carrosserie-peinture qu'au plan des spécialités automobiles (+7,9%, « seulement »).

BAC PRO : +1,7% entre 98/99 et 99/000 et +64,6% entre 95/96 et 99/00.

- ◆ En CFA, les effectifs ont fortement progressé entre 98/99 et 99/00 (+49,8%), contrairement aux effectifs en lycée qui baissent de -8%. En terme de volume, la progression compense la baisse : + ou - 100 jeunes durant ces deux dernières années.
- ◆ L'augmentation des effectifs de BAC PRO par apprentissage du domaine de la carrosserie-peinture est plus importante que celle enregistrée dans les spécialités automobiles dans leur ensemble qui est de +30,8%, soit près de 20 points inférieure.

- ◆ De même, la baisse des effectifs BAC PRO en lycée est 2 fois plus importante dans le domaine de la carrosserie-peinture comparativement aux spécialités automobiles (-3,1% « seulement »)

Evolution des effectifs en formation dans le domaine de la carrosserie-peinture entre 98/99 et 99/00

	Effectifs 99/00	% d'évolution 98/99 à 99/00	Soit ...
CAP en CFA	7346	-2,9%	-222 jeunes
CAP en lycée	1559	-19,3%	-373 jeunes
BEP en CFA	1326	11,3%	+135 jeunes
BEP en lycée	4715	-0,4%	-20 jeunes
BAC PRO en CFA	340	49,8%	+113 jeunes
BAC PRO en lycée	1070	-8,0%	-93 jeunes

Source : ANFA

Cela signifie-t-il que le statut scolaire, déjà en proportion moindre dans l'appareil de formation initiale en carrosserie-peinture par rapport aux spécialités automobiles dans leur ensemble, tendrait à perdre encore du terrain sur le marché de la formation des jeunes dans ce domaine (-500 jeunes en formation entre 98/99 et 99/2000)?

Quels facteurs d'explication ?

La baisse globale des effectifs en formation en CP entre les deux dernières années de référence tient pour une part à « l'effet démographique » qui touche l'ensemble de la formation des jeunes : à partir de 1983, le volume annuel des naissances baisse et limite par conséquent le volume des effectifs en âge d'être scolarisés en formation de niveau V à partir d'aujourd'hui.

Néanmoins, cet « effet démographique » ne concernera les formations de niveau IV qu'à partir de 2001. La baisse des effectifs en BAC PRO carrosserie sous statut scolaire ne peut donc être expliquée par ce phénomène.

Malgré le très faible taux de réussite du BEP carrosserie (57%) (sous statut scolaire plus encore que l'apprentissage), les possibilités de poursuite d'études⁸⁸ sont moindres comparativement à la filière maintenance VP :

1,9 jeunes titulaires du BEP carrosserie peuvent se présenter en 1^{ère} année de BAC PRO carrosserie (toutes options) (51% peuvent poursuivre).

contre **1,6** titulaires d'un BEP maintenance VP pour 1 place en BAC PRO maintenance VP (60% peuvent poursuivre).

⁸⁸ Calcul : effectif en 1^{ère} année de BAC PRO 99/2000 / nb de reçus session 99, tous modes de formation

⇒ De plus, se pose la question de la **place du BAC PRO carrosserie dans la filière globale** : comment est-il utilisé par les entreprises et par les jeunes ?

- ◆ Les professionnels rencontrés perçoivent le BAC PRO carrosserie plus comme un diplôme par trop « théorique » dédié à la gestion d'un atelier, qu'un diplôme préparant à une fonction de production.
- ◆ Pour eux, le développement numérique des BAC PRO ne correspondrait pas à un besoin actuel de la part des entreprises : en pratique, le jeune BAC PRO ne sera ni placé sur un poste d'encadrement ni payé vraiment plus cher d'emblée⁸⁹ (pour compléments, voir chapitre Insertion des jeunes).
- ◆ D'ailleurs, les OF disent présenter ce diplôme aux jeunes comme un « diplôme qui un jour leur paiera »⁹⁰. L'offre de formation crée la demande.

⇒ Le BAC PRO carrosserie est plus orienté Carrosserie que Peinture. **Il n'existe donc pas de formation peinture au niveau IV. Y –a-t-il un besoin ?**

- ◆ La formation spécifique « peinture » est constituée essentiellement du CAP peintre en carrosserie et du BM, qui génèrent un flux total de 1900 jeunes, en faisant l'hypothèse que tous sortent directement sur le marché du travail. De fait, les jeunes peintres s'insèrent mieux que leurs homologues carrossiers, notamment au niveau CAP.
- ◆ On observe une demande de mention complémentaire en peinture, le niveau acquis par les jeunes étant souvent insuffisant : en effet, les jeunes passent le CAP peintre en carrosserie en tant que CAP associé, c'est-à-dire en une année. De plus, on a supprimé la partie « technologie professionnelle » (connaissance du fonctionnement de l'outillage) dans le référentiel au profit du dessin d'art qui est la matière la plus importante à l'examen.
- ◆ Les peintres titulaires d'un BM ou d'un BEP associé au CAP peintre ne restent pas dans les carrosseries : ils vont chez les constructeurs ou chez les fabricants de peinture où il y a une forte demande⁹¹.
- ◆ La formation des jeunes en peinture rencontre quelques difficultés : elle se heurte au coût des matériaux, notamment des peintures nacrées, il apparaît difficile de former suffisamment longtemps le jeune pour qu'il acquiert une technique professionnelle suffisante, que seule la pratique procure.
- ◆ La formation en peinture de niveau IV⁹² est une demande de la part des professionnels qui recherchent de « bons peintres ». Mais répond-elle à un besoin ? Est-ce que l'augmentation du niveau de la formation va permettre une meilleure opérationnalité du jeune ? Est-ce une question de niveau ou de temps pour maîtriser les savoir-faire ?
- ◆ Au bout de 5 ans de formation (CAP/BEP/CQP), le jeune serait opérationnel dans l'atelier. Le projet de création d'un CQP peinture de niveau IV n'a pas eu de suite

⁸⁹ entretien carrosserie appartenant à un groupe d'entreprises de maintenance et de carrosserie

⁹⁰ journée de préparation séminaire BAC PRO carrosserie ANFA/DAP

⁹¹ entretien CESVI

⁹² entretien formateur GNFA

(présentation en SPP) car la Branche aurait eu peur de former des jeunes pour... l'industrie. Il est vrai que l'industrie mais aussi l'aérospatiale attire par ces conditions de travail et rétribue davantage que l'automobile. L'industrie par exemple, demandent des peintres pour en faire des chefs d'unité par exemple, car la qualité de finition peinture est très importante.

☞ **La réussite aux examens dans le domaine de la carrosserie-peinture : l'alternance réussit aux jeunes**

⇒ 70% des jeunes formés à la carrosserie-peinture ont obtenu leur diplôme ou CQP, tous modes de formation confondus, contre 72% pour l'ensemble des spécialités automobiles.

⇒ En l'intervalle de 5 sessions, le taux de réussite s'est considérablement amélioré: il était de 60% à la session de 1995, contre 66% pour l'ensemble des spécialités automobiles. La filière carrosserie peinture comble progressivement son retard, elle ne se situe plus qu'à 2 points des spécialités automobiles, contre un écart de 6 points en 1995.

⇒ L'amélioration du taux de réussite touche l'ensemble des modes de formation, mais plus particulièrement l'apprentissage : **+14 points en 5 sessions.**

Evolution du taux de réussite aux examens

	Carrosserie-Peinture		Spécialités auto	
	session 95	session 99	session 95	session 99
Statut scolaire	61%	68%	61%	72%
Apprentissage	57%	71%	69%	70%
Contrat de qu.	78%	84%	71%	79%
Tous modes	60%	70%	66%	72%

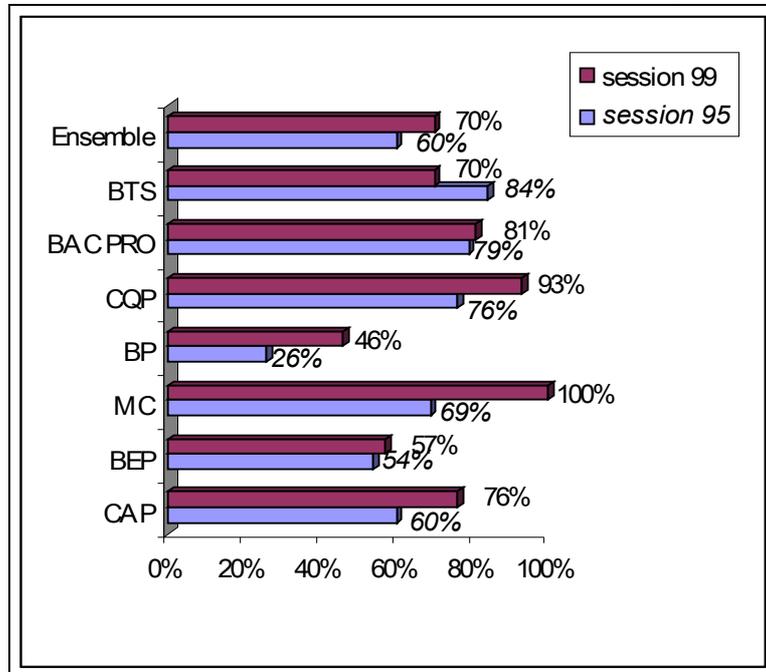
Source : ANFA

⇒ **Le mode de l'alternance est particulièrement favorable dans le domaine de la carrosserie peinture**, le statut scolaire étant moins couronné de succès : le taux de réussite est inférieur de 4 points en CP comparativement à l'ensemble des spécialités automobiles.

A noter, la stabilité du faible taux de réussite du BEP sous statut scolaire : on passe de 54 à 56%.

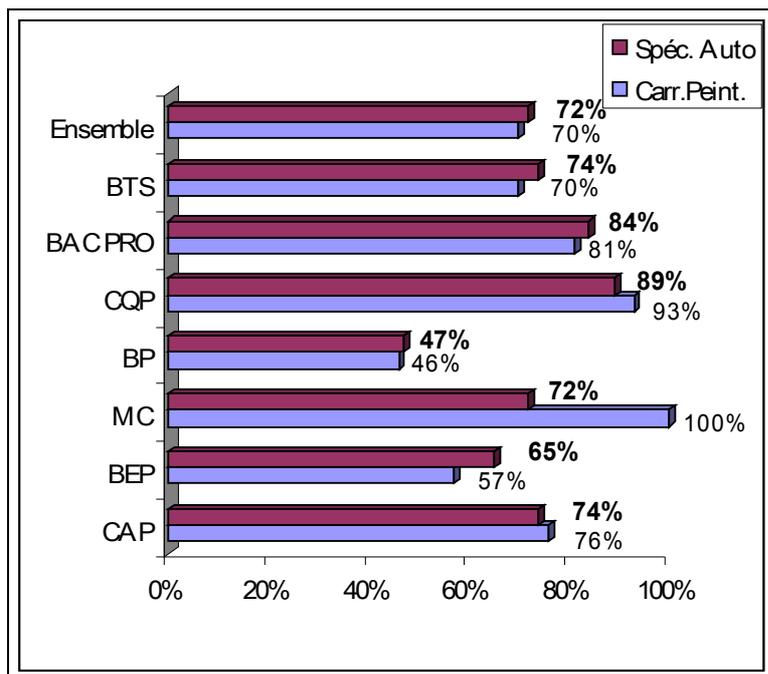
⇒ L'amélioration du taux de réussite aux examens concerne tous les diplômes-titres (hormis le BTS conception et réalisation de carrosserie), mais ce sont les CAP qui pèsent 52% des effectifs en formation qui induisent cette forte tendance.

Evolution du taux de réussite aux examens carrosserie-peinture 95/99



Source : ANFA

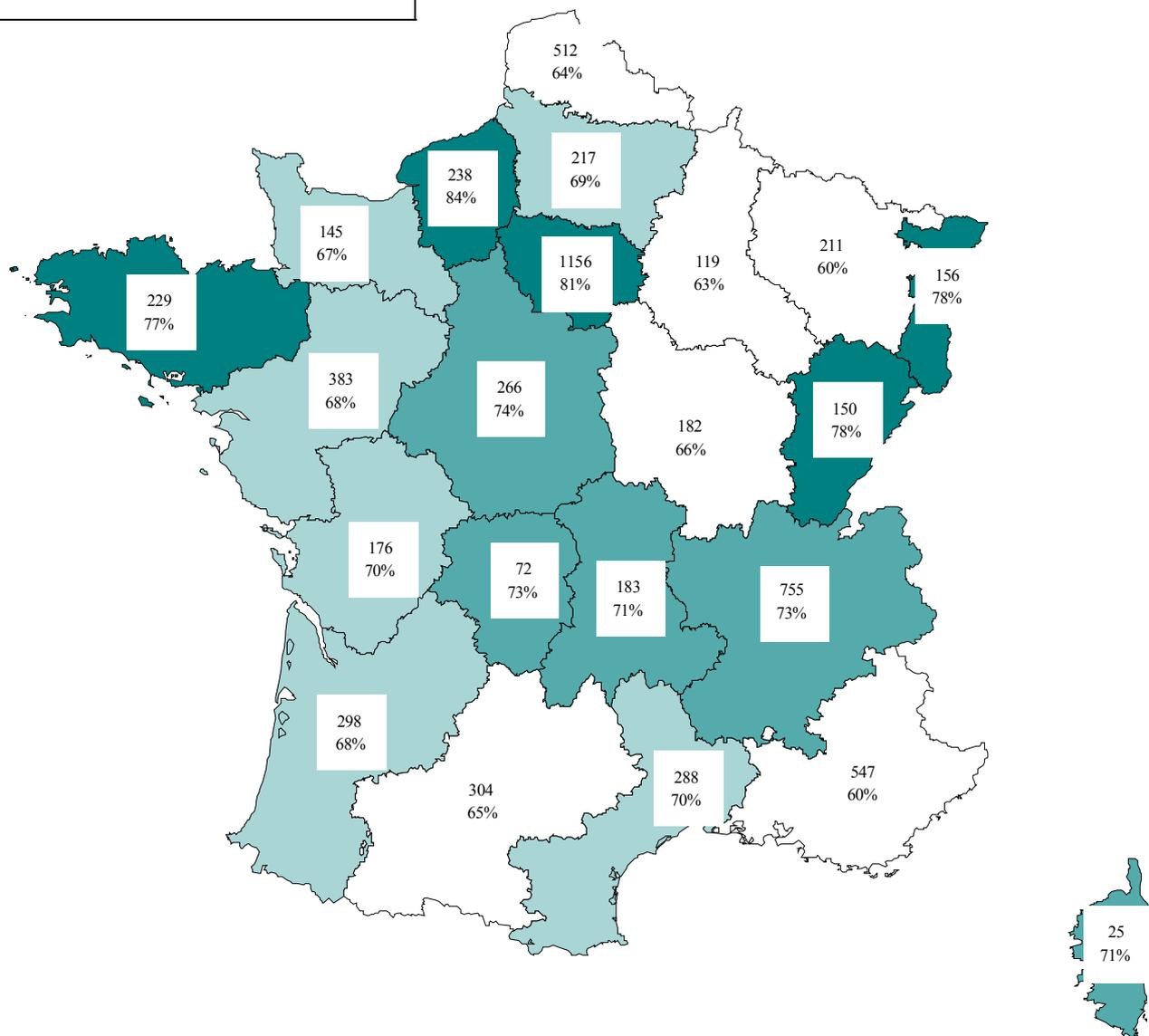
⇒ Comparativement aux spécialités automobiles, seuls 3 diplômes-titres de carrosserie-peinture obtiennent de meilleurs taux : le CQP carrossier-peintre, la MC aménagement et rénovation de véhicules spécifiques et le CAP peintre en carrosserie (le CAP carrossier n'obtient « qu'un » taux de 70%).



Source : ANFA

Nb de reçus aux examens des formations carrosserie-peinture session 1999 Taux de réussite session 1999

France : 6612 reçus
soit un taux de réussite de **70%**



Source : ANFA

8- L'appareil de formation initiale

POINTS CLES

⇒ Au cours de l'année scolaire 99/00, **17 401 jeunes** (dont **8 681 en dernière année**) se formaient à la carrosserie peinture, soit **24% des formations de la Branche**.

⇒ **L'alternance** représente 56,3% des effectifs (contre 49% pour les spécialités auto) et le niveau V, 87% des effectifs (contre 76% pour les spécialités auto).

⇒ On enregistre une baisse de - 3% entre 98/99 et 99/00, soit 2 fois plus importante que pour les spécialités auto (-1,4%).

⇒ L'évolution des effectifs est fort disparate selon le mode de formation, on assiste donc à la **recomposition des dispositifs** : à noter, la **stabilité des effectifs en BAC PRO sous statut scolaire**.

⇒ La demande des professionnels d'un **niveau IV en peinture** interroge : est-ce une demande ou un besoin ? est-ce que la problématique est celle du niveau ou du temps de formation ?

⇒ Le taux de réussite s'est considérablement amélioré pour atteindre aujourd'hui **70%**, contre 72% pour les spécialités automobiles. **L'alternance réussit particulièrement aux jeunes**.

⇒ Malgré un bon taux de réussite, la formation initiale est appréciée de façon très mitigée par les professionnels : **49,4% des entreprises estiment que la formation initiale des jeunes ne correspond pas à leurs besoins**.

⇒ Les raisons évoquées tiennent à un **manque d'opérationnalité immédiate** du jeune par **manque de pratique** professionnelle. C'est pourquoi, les jeunes issus de lycée ne sont guère recherchés par les entreprises du secteur carrosserie-peinture : seules 7% des entreprises privilégieraient le recrutement d'un jeune issu de lycée.

Néanmoins, le mode de formation ne semble pas être un critère suffisant à lui seul puisque 44% des entreprises n'ont pas de préférence.

⇒ De fait, ce n'est pas qu'une question de manque de pratique, en effet : **46% des entreprises estiment que les cours ne correspondent pas à ce qui est fait en atelier**. La problématique est donc celle de la relation formation/emploi.

⇒ C'est aussi un **niveau d'enseignement général** plus faible en CP comparativement à la maintenance, **l'orientation vers la filière s'effectuant encore plus par défaut** : on va en carrosserie quand il n'y a plus de place en maintenance.

⇒ L'absence de motivation engendre des difficultés dans l'apprentissage des contenus qui peut se prolonger dans l'emploi et des difficultés d'insertion durable.

9-L'insertion des jeunes

Quels emplois obtiennent les jeunes à l'issue de leur formation ?

Quelles différences entre apprentissage et statut scolaire ?

Quelles différences entre les niveaux de formation, entre les diplômes ?

9-L'insertion des jeunes issus des formations carrosserie-peinture Certificat de qualification professionnelle, apprentissage et statut scolaire

Précisions méthodologiques

Les données exploitées ci-après sont issues des enquêtes IPA et IVA de l'Education Nationale et concernent les jeunes qui entrent sur le marché du travail. Elles rendent compte des caractéristiques de l'insertion 7 mois après la fin de formation (1998), ainsi que des opinions, des jeunes formés dans le domaine de la carrosserie peinture, **sous statut scolaire et par apprentissage**.

Ces mêmes données ne sont pas actuellement disponibles pour les jeunes issus de **CQP carrossier peintre** (CQP CP). Quelques éléments d'analyse peuvent néanmoins être extraits d'une enquête spécifique ANFA/DAP réalisée en juillet 1998.

Quelques données d'insertion concernant le CQP CP...

- ◆ Ainsi, les jeunes issus du CQP CP s'insèrent moins fréquemment *immédiatement* après la fin de formation que d'autres CQP, mais bien davantage *2 ans après* : en effet, 49% des jeunes issus du CQP CP ont un emploi immédiatement après leur sortie de formation, contre 61% pour le CQP technicien électricien électronicien automobile (CQP TEEA), mais 92% sont en emploi 2 ans après la fin de formation CQP CP contre 86% pour le CQP TEEA.
- ◆ En règle générale, les CQP CP restent moins fréquemment dans l'entreprise formatrice (55% de ceux qui ont un emploi 2 ans après), contre 66% pour les TEEA. *A noter, 38% des CQP CP ont été préparés chez des MRA, 33% chez des Agents et 24% chez un concessionnaire. 60% des CQP CP sont préparés dans des entreprises de moins de 10 salariés.*
- ◆ Les emplois occupés par les jeunes issus du CQP CP sont fortement en lien avec la formation, pour 82% des jeunes.
- ◆ 63% sont carrossier-peintre dans le cadre de leur premier emploi, 12% sont spécialisés en carrosserie et 3% sont peintres. 2 ans après, ces proportions sont exactement identiques.

◆ Taux d'insertion à 7 mois, par mode et diplôme

↳ l'apprentissage apparaît plus efficace par rapport au statut scolaire

- Les apprentis issus de la filière carrosserie-peinture (CP), obtiennent un taux d'emploi supérieur de 8 points à celui des lycéens.
- Quelque soit le mode de formation, le taux d'emploi en CP est semblable à celui de l'ensemble des filières automobiles (S.A.). Ainsi,
 - ⇒ **59%** des apprentis CP sont en emploi contre 61% des apprentis SA, et
 - ⇒ **51%** des lycéens CP contre 53% des lycéens SA.

Le fait que les effectifs en formation soient concentrés au niveau V dans la filière carrosserie peinture, tend à minorer le taux d'emploi global, car on sait que plus le niveau de diplôme augmente, meilleure est l'insertion.

- De fait, on constate d'importants écarts entre les différents niveaux de formation : en apprentissage CP, le différentiel est de 17 points entre les niveaux V et IV, et de 24 points pour le statut scolaire.

*% de jeunes en emploi * 7 mois après la fin de la formation*

Diplômes	Apprentis	Lycéens
CAP Carrossier réparateur	51%	23%
CAP Peintre en carrosserie	70%	62%
CAP Sellerie générale	ns	ns
BEP Carrosserie	54%	42%
MC Aménagement et rénovation de véhicules spécifiques	ns	ns
BACPRO Carrosserie option construction	ns	78%
BACPRO Carrosserie option réparation	ns	67%
BP Carrossier	77%	
BTS conception et réalisation carrosserie	ns	ns
Niveau V	59%	46%
Niveau IV	76%	70%
Niveau III	ns	ns
Total filière carrosserie-peinture	59%	51%
Spécialités automobiles	61%	53%

**(CDI + CDD, calcul hors service national)*

- L'analyse du taux d'emploi par niveau masque encore de forts contrastes à l'intérieur de chaque niveau entre les différents diplômes :

Au niveau V :

Le CAP « peintre en carrosserie » obtient un taux d'emploi supérieur aux autres diplômes de niveau V, quelque soit le mode de formation, tandis que le CAP « carrossier réparateur » est 2 fois moins « efficace » sous statut scolaire qu'en apprentissage.

Globalement, mieux vaut préparer son diplôme de niveau V par apprentissage plutôt que sous statut scolaire.

Au niveau IV :

Le BAC PRO Carrosserie option « construction » obtient un taux d'emploi plus élevé que l'option « réparation »⁹³ : respectivement 78% et 67%.

⁹³ Statut scolaire uniquement, données indisponibles pour l'apprentissage.

◆ Taux de maintien dans l'entreprise d'accueil (du contrat d'apprentissage ou de la PFE)

↳ Une moyenne conforme aux spécialités automobiles qui masque de grandes disparités selon les diplômes préparés

- On ne note pas de différence fondamentale entre le taux de maintien dans l'entreprise à l'issue de la formation dans la filière CP par rapport à l'ensemble des spécialités automobiles, ni entre les apprentis CP et les lycéens CP ayant bénéficié d'un stage ou d'un job d'été. Ainsi,
 - ⇒ **23%** des apprentis CP sont en emploi dans l'entreprise d'accueil du contrat contre 25% des apprentis SA, et
 - ⇒ **19%** des lycéens CP (entreprise de stage) contre 21% des lycéens SA.
- Néanmoins, selon le niveau et les diplômes préparés, le maintien dans l'entreprise est plus ou moins important :

Apprentissage :

⇒ Seuls 17% des CAP « carrossier réparateur » et 18% des BAC PRO « Carrosserie option réparation » ont été recrutés par l'entreprise de leur contrat,

⇒ contre 31% des CAP « Peintre en carrosserie » et 35% des BP « Carrosserie ».

Statut scolaire :

⇒ Seuls 8% des CAP « carrossier réparateur », 17% des CAP « Peintre en carrosserie » et 17% des BEP « Carrosserie » sont restés dans l'entreprise de leur stage ou job d'été,

⇒ contre 39% des BAC PRO « Carrosserie option construction » et 28% des BAC PRO « Carrosserie option réparation ».

◆ Les secteurs d'insertion

↳ **les apprentis s'insèrent majoritairement dans le CRA tandis que les lycéens trouvent un emploi plutôt hors du CRA**

- Si l'insertion professionnelle est plus importante pour les jeunes issus d'une formation CP préparée par apprentissage par rapport au statut scolaire, celle-ci est aussi **davantage tournée vers les entreprises du CRA**.
- Comparativement aux jeunes issus d'une formation de spécialité automobile, les apprentis CP restent un peu plus dans le secteur, contrairement **aux lycéens CP qui partent encore plus fréquemment que les lycéens issus d'une formation de spécialité automobile** : ainsi, parmi les jeunes qui sont en emploi, 7 mois après la fin de leur formation,
 - ⇒ **65%** des apprentis CP sont en emploi dans le CRA contre 62% des apprentis SA, et
 - ⇒ **35%** des lycéens CP contre 43% des lycéens SA.
- De même, comme dans l'ensemble des spécialités automobiles, **plus le niveau de formation augmente plus l'insertion s'effectue dans le CRA**, avec quelques nuances :
 - Les jeunes de CAP « Peintre en carrosserie » sont recrutés davantage par le CRA par rapport à la moyenne des formations CP de niveau V de la filière,
 - contrairement au BAC PRO « Carrosserie option construction » qui est sous la moyenne des niveaux IV, la moitié d'entre eux étant recrutés par l'industrie, comme le BEP « Carrosserie » (sous statut scolaire uniquement) dont la moitié des sortants travaillent dans l'industrie ou le BTP.

Les jeunes formés dans le domaine carrosserie peinture s'insèrent différemment selon la région : dans les zones où l'industrie auto est développée par exemple, on assiste à une insertion moins importante dans le CRA. Les jeunes sont employés comme retoucheur, par exemple.

- Les autres secteurs d'accueil des jeunes apprentis et lycéens CP sont les suivants :
 1. L'industrie (hors BTP) pour 19% des apprentis CP et 38% des lycéens CP
 2. Le BTP pour 5% des apprentis CP et 8% des lycéens CP

*Les 3 principaux secteurs d'activité de l'entreprise de l'emploi occupé,
par mode de formation et diplôme*

	Apprentis			Lycéens		
	Bâtiment, travaux publics (BTP)	Industrie (sauf BTP)	Commerce, réparation automobile	Bâtiment, travaux publics (BTP)	Industrie (sauf BTP)	Commerce, réparation automobile
CAP Carrossier réparateur	7%	22%	56%			
CAP Peintre en carrosserie	3%	15%	75%	4%	45%	38%
BEP Carrosserie	3%	27%	63%	13%	35%	31%
BACPRO Carrosserie option construction				0%	48%	26%
BACPRO Carrosserie option réparation				4%	35%	42%
BP Carrossier	4%	11%	81%			
BTS conception et réalisation carrosserie						
niveau V	5%	20%	65%	9%	38%	34%
niveau IV	3%	14%	74%	3%	38%	38%
niveau III						
Total filière carrosserie-peinture	5%	19%	65%	8%	38%	35%
Spécialités automobiles	5%	19%	62%	6%	28%	43%

◆ Les fonctions occupées

⇒ **Apprentis et lycéens obtiennent un même type de fonction, dans ou hors CRA.**

⇒ **Les lycéens se positionnent fortement sur des emplois de production-fabrication**

- Si les jeunes lycéens de la filière carrosserie-peinture s'insèrent moins dans le CRA que les apprentis CP ou lycéens SA, **quand ils ont un emploi dans le CRA, celui-ci est globalement du même type que celui des apprentis.**

⇒ **80%** des apprentis CP exercent une fonction « réparation » dans le CRA contre 79% des apprentis SA,

⇒ **73%** des lycéens CP (contre 69% des lycéens SA).

- Si dans les entreprises du CRA, lycéens et apprentis exercent une fonction de réparation, hors du CRA, ils occupent prioritairement des fonctions de production fabrication

⇒ **53%** des apprentis CP exercent une fonction de production fabrication hors du CRA contre 43% des apprentis SA.

⇒ **55%** des lycéens CP exercent une fonction de production fabrication hors du CRA contre 40% des lycéens SA.

Une nuance : les apprentis CP travaillant hors du CRA occupent pour 19% d'entre eux une fonction de réparation, contre 11% des lycéens CP.

- Le statut scolaire CP alimente fortement les fonctions de production-fabrication, tous secteurs d'entreprise confondus

⇒ **26%** des emplois occupés par les apprentis CP sont des fonctions de production fabrication contre 21% des apprentis SA.

⇒ **42%** des lycéens CP exercent une fonction de production fabrication contre 26% des lycéens SA.

*Dès lors, on peut faire l'hypothèse que **l'industrie absorbe un flux non négligeable de jeunes formés essentiellement sous statut scolaire en carrosserie-peinture sur des postes dédiés à la construction-fabrication de carrosseries plutôt qu'à leur réparation.***

- L'appréciation subjective du jeune de la relation emploi/formation confirme bien ce phénomène : ainsi, 78% des apprentis CP estiment que l'emploi qu'ils occupent est en relation complète ou en majeure partie avec leur formation contre 39% pour les lycéens.
- Si les jeunes ne trouvent pas forcément d'emploi en relation avec leur formation, ils ne considèrent pas cela comme pénalisant pour la formation reçue : en effet, 75% des lycéens (en emploi ou non) sont satisfaits voire très satisfaits de la formation reçue (à noter, 86% des apprentis sont satisfaits de la formation reçue en CFA et 87% de la formation reçue en entreprise).

◆ Les statuts d'emploi

↳ Le niveau d'accueil des jeunes dans le CRA est majoritairement celui d'« ouvrier qualifié »,

↳ De plus, les statuts sont moins diversifiés comparativement à l'ensemble des filières automobiles

- 7 mois après la fin de leur formation, les emplois occupés dans les entreprises du CRA par les jeunes formés à la carrosserie-peinture sont classés très majoritairement dans la CSP « ouvrier qualifié » : ainsi,
 - ⇒ **74%** des apprentis CP qui sont en emploi dans le CRA sont classés « ouvrier qualifié » contre 63% des apprentis SA, et
 - ⇒ **65%** des lycéens CP contre 53% des lycéens SA.
- La proportion de « manœuvre, ouvrier spécialisé » étant quasiment identique dans la filière CP par rapport à l'ensemble des spécialités automobiles, *ceci indique une moins grande diversité des emplois post formation CP.*
- *Ainsi, il semblerait que le niveau d'accueil du jeune dans les entreprises du secteur soit celui d'« ouvrier qualifié » et ce quelque soit le niveau de la formation et son mode, sachant que le BEP « Carrosserie » majore la proportion des jeunes classés « manœuvre/OS » et que le BAC PRO « Carrosserie option réparation » minore ladite catégorie.*

◆ La taille des entreprises du CRA ayant recruté

↳ L'insertion dans le CRA s'effectue majoritairement dans les entreprises de petite taille, hormis pour les lycéens de niveau IV

- En effet,

⇒ **41%** des apprentis CP qui sont en emploi dans le CRA sont employés par une entreprise de 10 salariés et plus (même proportion pour les apprentis SA), et

⇒ **48%** des lycéens CP contre 58% des lycéens SA.

- En outre, on note que plus le niveau de formation des jeunes augmente, plus l'entreprise qui les recrute est de taille importante.

⇒ **46%** des apprentis CP de niveau IV qui sont en emploi dans le CRA sont employés par une entreprise de 10 salariés et plus contre 41% des apprentis CP de niveau V

⇒ **55%** des lycéens CP de niveau IV contre 46% des lycéens CP de niveau V.

◆ Les salaires obtenus

↳ **Les salaires sont plus importants pour ceux qui s'insèrent hors du CRA à l'instar des observations faites sur les filières automobiles dans leur ensemble**

- **En comparant les deux modes de formation, on ne relève pas de tendance en faveur de l'un ou l'autre des modes**, tantôt l'apprentissage génère une meilleure rétribution, tantôt c'est le statut scolaire. *C'est plutôt le **secteur d'activité** de l'entreprise intégrée par le jeune qui fait la différence.*
- En effet, la différence de salaire moyen obtenu 7 mois post formation CP s'effectue **systématiquement en faveur des jeunes ayant trouvé un emploi hors du CRA**, quelque soit le diplôme et le mode de formation du jeune. Les différences les plus exemplaires, se situent, pour l'apprentissage sur le BAC PRO carrosserie option « réparation » (2 400frs d'écart) et sur le BAC PRO option « construction » pour le statut scolaire (1300frs d'écart).
- Par rapport à la moyenne des salaires par diplôme des jeunes issus des spécialités automobiles pris dans leur ensemble, on note que...

Dans le CRA :

les salaires obtenus par les apprentis issus de CP sont souvent inférieurs à la moyenne SA (sauf CAP peintre en carrosserie) alors qu'ils sont supérieurs à la moyenne SA dans le cas des lycéens CP (sauf CAP carrossier réparateur).

Hors du CRA :

quant aux salaires obtenus hors du CRA, ils sont supérieurs à la moyenne SA dans le cas du statut scolaire comme pour l'apprentissage, pour 3 diplômes sur 6 de la filière carrosserie-peinture.

Les salaires nets moyens obtenus 7 mois après la fin de la formation

	Jeunes issus de l'apprentissage			Jeunes issus du statut scolaire		
	Dans le CRA	Hors du CRA	Différence CRA-hors CRA	Dans le CRA	Hors du CRA	Différence CRA-hors CRA
CAP Carrossier réparateur	5 242	5 734	-492	5 019	5 775	-756
CAP Peintre en carrosserie	5 470	6 398	-928	5 485	6 030	-545
CAP Sellerie générale		5 700			5 400	
<i>Total CAP SA</i>	<i>5 203</i>	<i>5 855</i>	<i>-652</i>	<i>5 166</i>	<i>5 912</i>	<i>-746</i>
BEP Carrosserie	4 973	5 964	-991	4 735	5 731	-996
<i>Total BEP SA</i>	<i>5 097</i>	<i>6 077</i>	<i>-980</i>	<i>4 605</i>	<i>5 767</i>	<i>-1 162</i>
MC Aménagement et rénovation de véhicules spécifiques	4 959			5 650	5 800	-150
<i>Total MC SA</i>	<i>5 631</i>			<i>5 596</i>	<i>6 001</i>	<i>-405</i>
BACPRO Carrosserie option construction				5 683	6 957	-1 274
BACPRO Carrosserie option réparation	5 464	7 833	-2 369	5 755	6 649	-894
<i>Total BAC PRO SA</i>	<i>5 801</i>	<i>6 621</i>	<i>-720</i>	<i>5 447</i>	<i>6 446</i>	<i>-999</i>
BP Carrossier	5 725	6 620	-895			
<i>Total BP SA</i>	<i>5 735</i>	<i>6 031</i>	<i>-296</i>			

	Dans le CRA			Hors CRA		
	Apprentis	Lycéens	Différence appr-lycée	Apprentis	Lycéens	Différence appr-lycée
CAP Carrossier réparateur	5 242	5 019	223	5 734	5 775	-41
CAP Peintre en carrosserie	5 470	5 485	-15	6 398	6 030	368
CAP Sellerie générale				5 700	5 400	300
<i>Total CAP SA</i>	<i>5 203</i>	<i>5 166</i>	<i>37</i>	<i>5 855</i>	<i>5 912</i>	<i>-57</i>
BEP Carrosserie	4 973	4 735	238	5 964	5 731	233
<i>Total BEP SA</i>	<i>5 097</i>	<i>4 605</i>	<i>492</i>	<i>6 077</i>	<i>5 767</i>	<i>310</i>
MC Aménagement et rénovation de véhicules spécifiques	4 959	5 650	-691		5 800	
<i>Total MC SA</i>	<i>5 631</i>	<i>5 596</i>	<i>35</i>		<i>6 001</i>	
BACPRO Carrosserie option construction					6 957	
BACPRO Carrosserie option réparation	5 464	5 755	-291	7 833	6 649	1 184
<i>Total BAC PRO SA</i>	<i>5 801</i>	<i>5 447</i>	<i>354</i>	<i>6 521</i>	<i>6 446</i>	<i>75</i>
BP Carrossier	5 725			6 620		
<i>Total BP SA</i>	<i>5 735</i>			<i>6 031</i>		

9- L'insertion des jeunes CQP, apprentissage et statut scolaire

POINTS CLES

⇒ Quelques données concernant **les jeunes issus du CQP CP** :

- ◆ 49% des jeunes issus du CQP CP ont un emploi immédiatement après leur sortie de formation, et 92% sont en emploi 2 ans après la fin de formation.
- ◆ 63% sont carrossier-peintre dans le cadre de leur premier emploi, 12% sont carrossiers et seulement 3% sont peintres. 2 ans après, ces proportions sont exactement identiques.
- ◆ 74% des jeunes issus de CQP CP ont un CDI.

⇒ L'insertion des jeunes formés au domaine de la carrosserie-peinture, **par apprentissage et sous statut scolaire** :

- ◆ Quelque soit le mode de formation (apprentissage ou statut scolaire), le taux d'emploi en CP est semblable à celui des SA : **59% des apprentis CP sont en emploi 7 mois après la fin de la formation** contre 61% des apprentis SA, **51% des lycéens sont en emploi** contre 53% des lycéens SA.
- ◆ **Les jeunes issus de formation CP sont autant maintenus dans l'entreprise d'accueil que les jeunes issus de SA.**
- ◆ **L'insertion des apprentis s'effectue majoritairement dans le CRA (65%)** tandis que **les lycéens trouvent plutôt un emploi hors du CRA (35%, soit près de 10 points de moins que pour les lycéens SA)**. Le mode de formation influe donc beaucoup sur le secteur d'insertion.
- ◆ **Néanmoins**, le mode de formation influe peu le type d'emploi obtenu.
- ◆ **Le niveau d'accueil des jeunes est principalement celui « d'ouvrier qualifié »** (74% des apprentis CP et 63% des lycéens CP), les emplois sont moins dispersés que toutes spécialités automobiles confondues.
- ◆ **Les salaires obtenus sont plus importants pour ceux qui s'insèrent hors du CRA, quelque soit le mode de formation.**

10-Les pratiques de formation continue

Quels sont les efforts de FC ?

Quels domaines sont privilégiés ?

Quels sont les prescripteurs ?

10- Les pratiques de formation continue

🔊 L'effort de formation

⇒ Si le niveau des candidats à l'embauche est jugé insuffisant par les professionnels du secteur, ceux-ci mettent encore peu de moyens formalisés en place visant à actualiser et développer les compétences de leurs salariés. Le fait que « la formation sur le tas » soit fortement répandue dans le secteur, minore la participation à des stages, à des actions de formation identifiées comme telle.

seuls 27% des entreprises ont fait bénéficier 1 ou plusieurs salariés de l'atelier carrosserie-peinture d'un stage de formation

⇒ Les plus dynamiques sont les concessions et succursales (58%)

⇒ Les moins dynamiques sont les agents (21%).

⇒ Quant aux indépendants des réseaux de marques spécialisés en CP, le taux s'élève à 26%.

🔊 Les freins à la formation continue

⇒ Pour les 73% restants qui n'ont pas bénéficié de FC, les motifs évoqués justifiant l'absence de FC sont les suivants :

↳ Absence de besoin de formation (52%)

↳ Manque de temps pour se former (36%)

↳ Absence d'offre de formation (11%)

⇒ L'absence de besoin de formation est évoquée particulièrement par les concessions qui n'ont pas effectué de stage FC pour l'atelier CP en 1999 (71%) mais aussi par les autres statuts d'entreprises : les agents (55%) et les indépendants (49%).

⇒ Les pratiques de formation continue découleraient d'un diagnostic des besoins en formation de l'atelier : mais, n'est-ce pas un manque de visibilité de la part des entreprises ? Confrontées à des urgences en terme de production et de survie économique, la formation n'apparaît pas comme un « besoin » : les entreprises diffèrent le départ en formation⁹⁴.

⁹⁴ Absence de données sur les intentions de départ en formation

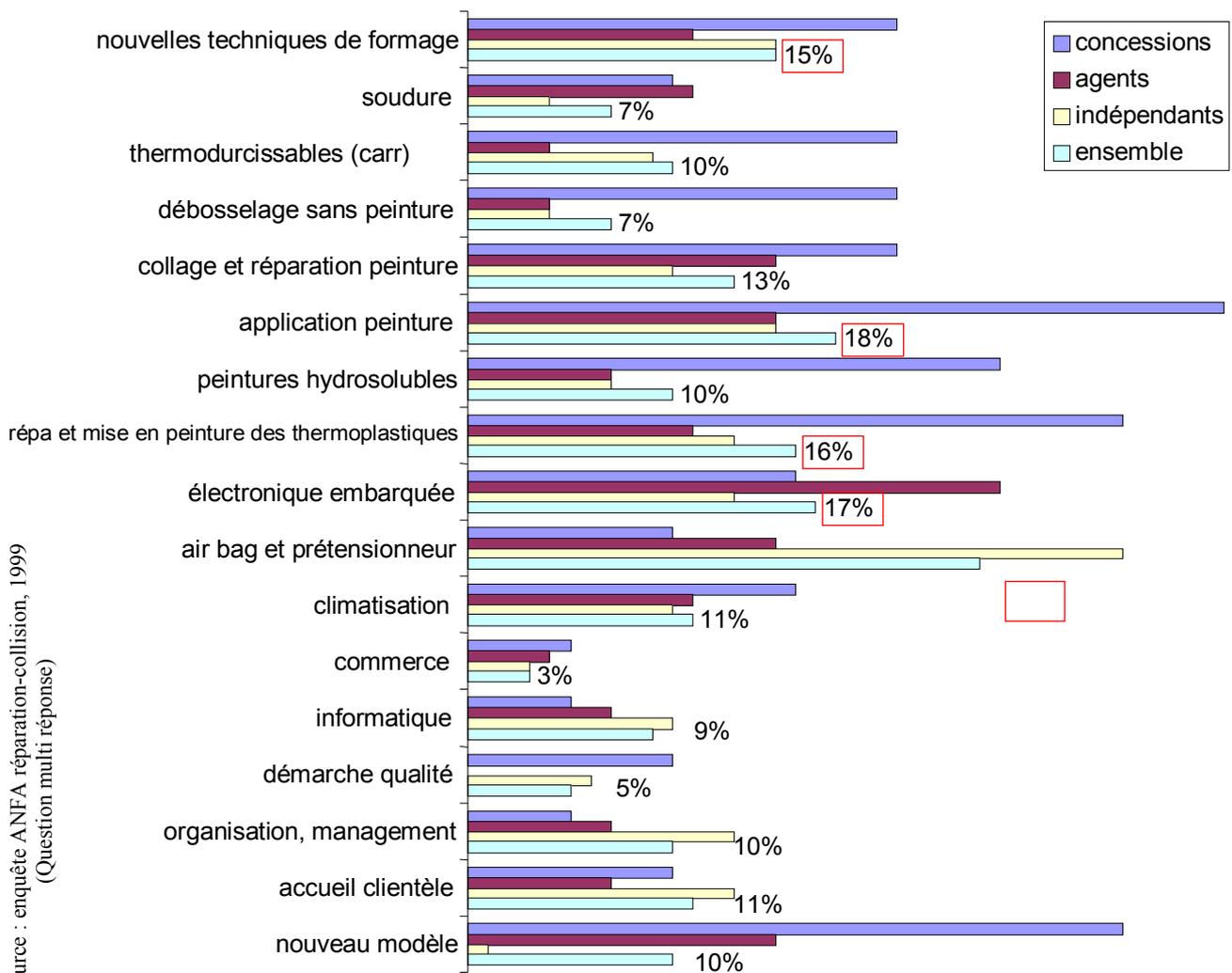
⇒ Le « manque de temps » est particulièrement criant pour les entreprises indépendantes des marques : 41% l'ont évoqué, contre 29% des agents et 21% des concessions. La petite taille des entreprises explique pour une part ce phénomène.

🔊 Les domaines de formation

⇒ Les domaines des formations organisées pour les ateliers carrosserie-peinture sont forts éclatés : 25% des entreprises ont suivi en 1999 une formation concernant l'air bag et le prétensionneur, 18% des stages sur l'application peinture, 17% sur l'électronique embarquée, 16% sur la réparation et la mise en peinture des plastiques et 15% sur les nouvelles techniques de formage.

⇒ A noter, le faible taux de participation des entreprises à des stages portant sur l'accueil clientèle : 11% seulement, alors qu'il s'agit d'un axe de développement envisagé pour l'avenir par 78% des entreprises.

Thèmes des stages atelier carrosserie-peinture 1999, selon le statut de l'entreprise



Source : enquête ANFA réparation-collision, 1999
(Question multi réponse)

⇒ En moyenne, du fait de la taille plus importante des concessions, celles-ci ont organisé 3 domaines de stages différents pour l'atelier carrosserie-peinture durant l'année 1999, contre 1,7 pour les agents et 1,8 pour les indépendants des réseaux de marque.

⇒ Dans le cadre du plan de formation⁹⁵, les entreprises de moins de 10 salariés de la Branche des services de l'automobile (spécialisées ou non en carrosserie) ont fortement développé la formation continue durant ces dernières années : en 1998, 935 actions de formations ont été organisées dans le domaine des structures métalliques (carrosserie), contre 538 l'année précédente.

Si le nombre d'actions de formation a doublé, le nombre d'heures stagiaires a presque été multiplié par 3 entre 1997 et 1998. Entre 1995 et 1998⁹⁶, l'augmentation a été 3 fois plus importante dans le domaine de la carrosserie (+282%) par rapport à la progression enregistrée dans l'ensemble des domaines de formation (+95%).

⇒ En terme de structure, la part des formations de carrosserie s'est fortement accrue : on passe de 1% en 1996 à 5% du total des heures stagiaires en 1998 pour ce domaine.

🔊 Les prescripteurs de la formation atelier carrosserie-peinture

⇒ Dans les réseaux constructeurs, la formation se développe d'abord en fonction de la sortie des nouveaux modèles de véhicules : la mise à jour des compétences s'effectue « régulièrement » **par le constructeur**.

⇒ Quant à l'effort de FC dans les entreprises indépendantes, celui-ci est fortement influencé par le **réseau d'indépendants ou l'enseigne** auxquels l'entreprise appartient mais aussi par le **fournisseur de consommables et d'équipements et d'outillages**.

Ceci est particulièrement vérifié dans le cas des formations du domaine de la peinture, les **fournisseurs de peinture** disposant d'infrastructures adaptées.

⇒ Pour les ateliers carrosserie-peinture, le **GNFA** est un prescripteur important de stages techniques principalement sur **l'air bag et l'électronique embarqué**. Respectivement 39% et 26 % des entreprises ayant suivi une formation dans ce domaine déclarent que ce stage a été conseillé par le GNFA. A noter, l'absence de mélange des publics maintenance et carrossiers, les besoins étant différents.

⁹⁵ Source : ANFA/DAF

⁹⁶ pas de données disponibles pour 99 : changement de codage des domaines

⇒ Quant aux formations des domaines de **l'accueil clientèle**, du **management et organisation du travail**, elles sont plutôt impulsées par **le réseau ou l'enseigne**, pour, respectivement 54 et 58% des entreprises bénéficiaires.

⇒ **Ainsi, les prescripteurs sont différents selon le domaine de formation** : les formations dites « produits » sont effectuées par le constructeur, le fabricant ou l'équipementier, les formations techniques transversales par le GNFA, les formations comportementales et celles concernant l'organisation du travail, par le réseau ou l'enseigne.

Un dispositif européen innovant

⇒ Dans le cadre du programme européen Léonardo da Vinci, un projet de formation modulaire européenne destinée aux carrossiers réparateurs a vu le jour en 1995, sur initiative de la commission formation de l'AIIRC (Association Internationale des Carrossiers Réparateurs).

⇒ Son objectif est de permettre aux salariés faiblement qualifiés de se mettre à niveau ainsi que d'accéder à une certaine polyvalence⁹⁷ : le champ professionnel est élargi à d'autres domaines, tels la mécanique, l'électricité et électronique embarquée, communication et informatique.

⇒ La formation est découpée en 21 modules de courte durée afin de faciliter le départ en formation, soit un total de 43 journées de formation : 7 modules de carrosserie, 4 modules de peinture, 3 modules de mécanique, 3 modules d'électricité, 2 modules de communication, enfin 2 modules d'informatique.

⇒ L'ANFA conduit les travaux en partenariat avec la Belgique (Educam), les Pays Bas (VOC), le Luxembourg (CFPC), le Royaume Uni (VBRA) et le Danemark (Lak & Karrosseri).

⇒ Aujourd'hui, cette formation est opérationnelle dans 4 des 6 pays cités plus haut et l'Italie ainsi que le Portugal souhaitent les rejoindre prochainement.

⁹⁷ Autoscopie n°2 juillet 2000

10-Les pratiques de formation continue

POINTS CLES

⇒ Peu de formation du type « stage » : **27% des entreprises ont fait bénéficier au moins 1 salarié d'un stage de FC en 1999**. *L'importance de la pratique et la taille restreinte de entreprises expliquent pour une part ce faible taux, la formation « sur le tas » étant fortement répandue.*

⇒ Le principal motif d'absence de stage de FC : **pas de besoin de formation (52%)**. *N'est-ce pas plutôt un manque de visibilité et de pensée prospective de la part des entreprises ?*

⇒ Les stages effectués en 1999 concernaient d'abord l'environnement électronique (air bag, électronique embarquée...), l'application peinture, la réparation et mise en peinture des plastiques.

⇒ **Les prescripteurs sont différents selon le domaine de formation** : les formations dites « produits » sont effectuées par le constructeur, le fabricant et l'équipementier, les formations techniques transversales par le GNFA, les formations comportementales et concernant l'organisation du travail, par le réseau ou l'enseigne.

Indicateurs régionaux

Effectifs en formation filière carrosserie-peinture 1999/2000

Région	Tot Formation	statut scolaire	apprentissage	c.qualif.	Niveau III	Niveau IV	Niveau V	% niveau IV	% niveau III	% niveau V	% st.scolaire
Alsace	383	126	219	38	0	56	327	15%	0%	85%	33%
Aquitaine	856	250	566	40	0	77	779	9%	0%	91%	29%
Auvergne	422	161	255	6	0	42	380	10%	0%	90%	38%
Basse Normandie	403	253	132	18	0	38	365	9%	0%	91%	63%
Bourgogne	539	266	273	0	0	80	459	15%	0%	85%	49%
Bretagne	657	234	406	17	0	79	578	12%	0%	88%	36%
Centre	697	271	403	23	0	58	639	8%	0%	92%	39%
Champ. Ardenne	433	200	206	27	0	50	383	12%	0%	88%	46%
Corse	70	0	70	0	0	2	68	3%	0%	97%	0%
Franche Comté	423	225	193	5	0	75	348	18%	0%	82%	53%
H. Normandie	509	183	306	20	0	54	455	11%	0%	89%	36%
IDF	2767	1 287	1 297	183	115	316	2 336	11%	4%	84%	47%
Lang. Roussillon	737	320	417	0	0	56	681	8%	0%	92%	43%
Limousin	184	75	109	0	0	41	143	22%	0%	78%	41%
Lorraine	612	342	255	15	0	61	551	10%	0%	90%	56%
Midi-Pyrénées	889	311	530	48	0	77	812	9%	0%	91%	35%
Nord Pas de Cal.	1461	1 042	355	64	60	240	1 161	16%	4%	79%	71%
PACA	1704	650	990	64	0	221	1 483	13%	0%	87%	38%
Pays de la Loire	859	368	463	28	30	135	694	16%	3%	81%	43%
Picardie	544	259	268	17	0	16	528	3%	0%	97%	48%
Poitou Charentes	494	134	337	23	0	55	439	11%	0%	89%	27%
Rhône Alpes	1758	655	1 028	75	67	177	1 514	10%	4%	86%	37%
Total	17401	7 612	9 078	711	272	2 006	15 123	12%	2%	87%	44%

Région	Effectifs en formation 1999/2000					Réussite examen session 1999		Parc VP 1/1/2000	nb VP/reçus
	Tot formés CP	eff tot formés SA	% CP	eff CP 98/99	évol CP 98 et 99	nb de reçus CP	%réussite CP		
Alsace	383	2 108	18%	415	-8%	156	78	908 573	5 824
Aquitaine	856	3 422	25%	835	3%	298	68	1 547 410	5 193
Auvergne	422	1 561	27%	412	2%	183	71	672 383	3 674
Basse Normandie	403	2 083	19%	416	-3%	145	67	685 440	4 727
Bourgogne	539	2 255	24%	501	8%	182	66	818 273	4 496
Bretagne	657	4 122	16%	635	3%	229	77	1 499 334	6 547
Centre	697	3 237	22%	696	0%	266	74	1 238 562	4 656
Champ. Ardenne	433	1 631	27%	452	-4%	119	63	797 212	6 699
Corse	70	253	28%	88	-20%	25	71	178 055	7 122
Franche Comté	423	1 551	27%	381	11%	150	78	583 330	3 889
H. Normandie	509	2 109	24%	519	-2%	238	84	839 227	3 526
IDF	2767	9 859	28%	2933	-6%	1156	81	5 064 323	4 381
Lang. Roussillon	737	3 081	24%	698	6%	288	70	1 184 915	4 114
Limousin	184	839	22%	187	-2%	72	73	371 057	5 154
Lorraine	612	2 855	21%	722	-15%	211	60	1 163 020	5 512
Midi-Pyrénées	889	3 456	26%	887	0%	304	65	1 335 359	4 393
Nord Pas de Cal	1461	5 227	28%	1513	-3%	512	64	1 746 489	3 411
PACA	1704	6 349	27%	1853	-8%	547	60	2 407 305	4 401
Pays de la Loire	859	4 581	19%	904	-5%	383	68	1 580 036	4 125
Picardie	544	2 448	22%	556	-2%	217	69	894 751	4 123
Poitou Charentes	494	2 542	19%	503	-2%	176	70	836 882	4 755
Rhône Alpes	1758	6 973	25%	1796	-2%	755	73	2 920 229	3 868
Total	17401	72 542	24%	17902	-3%	6612	70	29 272 165	4 427