



# autofocus

LES ÉTUDES DE L'OBSERVATOIRE DE L'ANFA

PORTRAIT SECTORIEL : N°66- FÉVRIER 2017

## LA CARROSSERIE-PEINTURE

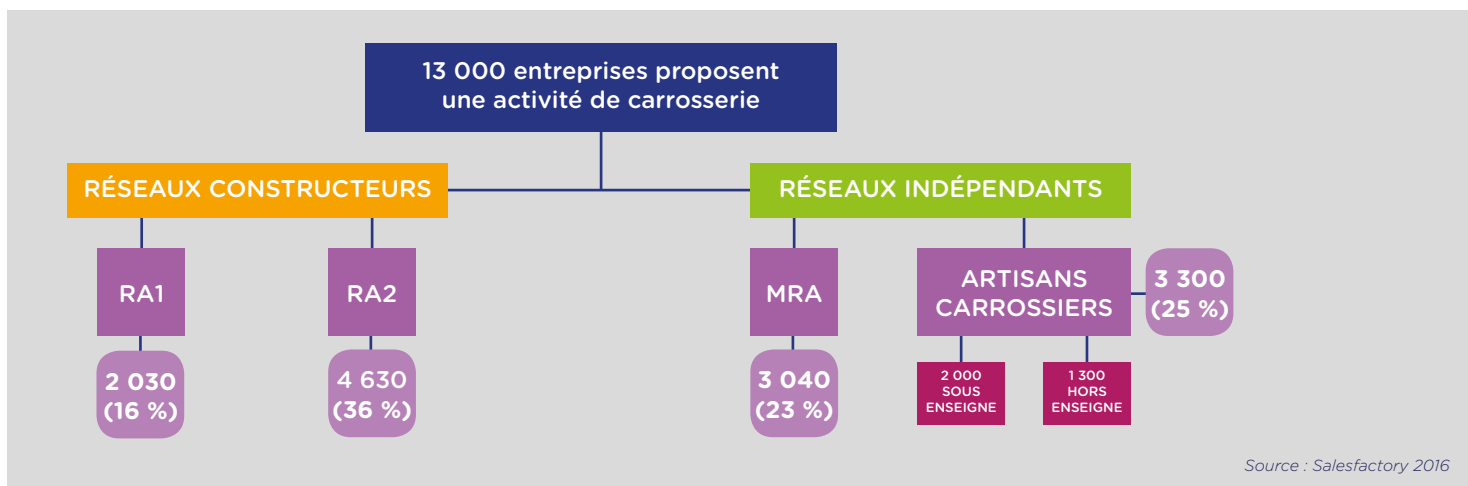
### LES ACTEURS

**13 000**  
**ateliers**  
**de carrosserie**  
(Salesfactory 2016)

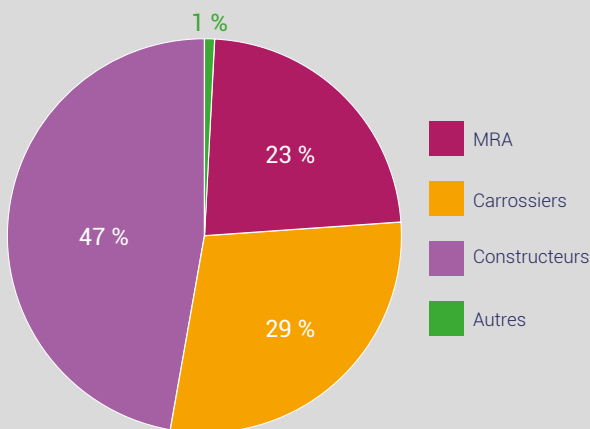
**23 750**  
**salariés**  
(INSEE RGP 2013)

La carrosserie-peinture peut s'exercer en activité principale chez un artisan carrossier, affilié ou non à un réseau, mais également en activité secondaire dans une entreprise des réseaux constructeurs (RA1 et RA2\*), ou chez un Mécanicien Réparateur Automobile (MRA). En 2015, 13 000 entreprises proposent une activité de carrosserie-peinture.

\*Réparateurs agréés de niveaux 1 et 2, également appelés concessionnaires et agents



### RÉPARTITION DE L'ACTIVITÉ RÉPARATION-COLLISION PAR TYPE DE RÉPARATEURS EN 2015



**60% des carrossiers indépendants (hors MRA) sont affiliés à un réseau**

Le poids des réseaux de marque sur le marché de la carrosserie progresse depuis les années 2000. De nombreux carrossiers indépendants se sont inscrits dans une dynamique de regroupement impulsée par les fabricants de peinture ou les équipementiers. Cette démarche donne accès à de l'accompagnement, de l'équipement technique et informatique, de la formation, une signalétique et un plan de communication, une centrale de référencement et/ou d'achat ou encore à des plateformes de gestion de sinistres.

Elle permet ainsi aux carrossiers adhérents d'équilibrer le rapport de force avec les apporteurs d'affaires, de réduire leurs charges et d'améliorer la visibilité de leur activité.

## LE MARCHÉ ET L'ÉCONOMIE DU SECTEUR

### UN MARCHÉ EN REPLI, QUI SE MAINTIENT EN VALEUR

L'activité de réparation-collision a connu un repli de 22 % entre 2000 et 2013 (Source : TCG Conseil 2015), dans un contexte général de réduction du service après-vente automobile (SAV).

Deux raisons majeures expliquent cette tendance :

- **La baisse de la sinistralité** liée à l'évolution de la sécurité routière (contrôles, radars), à l'amélioration des réseaux routiers (ronds-points), aux équipements de sécurité active/passive sur les véhicules et plus largement à un usage plus modéré de l'automobile.
- **L'augmentation du nombre de véhicules classés « véhicules économiquement Irréparables » (VEI)**, qui concerne aujourd'hui environ 11 % des véhicules accidentés. Cette procédure est déclenchée par l'expert lorsque le montant des réparations est supérieur à la valeur du véhicule au moment du sinistre (soit, la valeur de remplacement correspondant au prix de revient d'un VO de même type et dans un état semblable). Sa généralisation va de pair avec la hausse du coût des opérations de réparation-collision. (Source : TCG Conseil 2015)

Ce marché tend en effet à se maintenir en valeur du fait de l'augmentation du coût moyen des opérations (estimé à 1 500€ - Source : TCG), liée à l'évolution de la conception des véhicules (matériaux aluminium, aciers spéciaux, généralisation de l'électronique embarquée) et aux prix des pièces détachées qui représentent la part la plus importante de la facture totale, soit 49 % (Source SRA).

Les pièces de carrosserie sont d'autant plus chères qu'elles n'évoluent pas sur un marché libéralisé : bien souvent concernées par le statut de **pièces captives** (i.e. pièces visibles du véhicule), elles sont soumises à un droit de propriété intellectuelle et commerciale qui impose leur remplacement par des pièces d'origine qui représentent 86 % des pièces posées (Source GIPA).

**Avec 3,8 millions d'opérations<sup>1</sup> en 2015** (Source : Etude Conducteurs GIPA 2016) **la réparation-collision représentait 6,5% des opérations réalisées en SAV mais 21,3% du montant total des facturations** (Source : TCG Conseil)

<sup>1</sup> Opérations de réparation déclarées et non-déclarées.



**L'utilisation de pièces recyclées ou dites « de réemploi » fait l'objet d'un décret (n°2016-703) qui est entré en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2017, obligeant le réparateur à proposer au consommateur des pièces issues de l'économie circulaire.** Démontées et fournies par des centres agréés Véhicules hors d'usage (VHU), elles peuvent concerner les pièces de carrosserie amovibles, les pièces de garnissage intérieur et de sellerie, les vitrages non collés ou les pièces optiques.

## L'ÉVOLUTION DES ACTIVITÉS

### LES ÉVOLUTIONS VERS UNE DIVERSIFICATION DES ACTIVITÉS

L'activité de carrosserie-peinture tend à se reconfigurer sous la pression de divers facteurs :

- **La conception des véhicules récents** (conçus pour se déformer très largement autour de la cellule de vie des occupants) tend à réduire la rentabilité des réparations de gros chocs. En conséquence, **la carrosserie lourde (châssimétrie) est de moins en moins pratiquée**, au profit de **la carrosserie rapide** : l'activité vitrage – pourtant concentrée dans les centres-autos et chez les spécialistes – représente aujourd'hui le premier motif d'entrée atelier chez les carrossiers. (source : Etude Conducteurs GIPA 2016).
- **La baisse d'activité, liée au repli de la sinistralité**, favorise plus largement l'émergence de nouveaux modèles économiques qui s'appuient sur **la spécialisation et la diversification des activités** (en proposant des prestations hors carrosserie et des services, ou en développant les ventes additionnelles).
- **Les relations avec les apporteurs d'affaires** (assurances, mutuelles) constituent une autre source de contraintes. Les professionnels peuvent parfois travailler **sans agrément** et/ou en développant le marché des prestations « hors assurance » : tous réseaux confondus (constructeurs et indépendants), le « **hors assurance** » pèse en moyenne 28 % du chiffre d'affaires des entreprises de carrosserie. (source : Etude activité carrosserie 2015 - GIPA)
- Dans un contexte marqué par **l'évolution des pratiques des consommateurs** (exigence de services, arbitrage accru par internet, réduction du budget automobile, nouvelles mobilités), **le développement de la relation clientèle** devient une priorité pour proposer des prestations en dehors d'un sinistre.

## DIVERSIFICATION DES ACTIVITÉS

### Carrosserie rapide

- Vitrage
- Petits chocs et raccords localisés (Smart-/Spot-repair)
- Débosselage sans peinture (DSP)

#### Réparations associées à :

- Des forfaits attractifs (ex : « Top & chic » chez TopCarrosserie)
- Des applications de devis à distance (ex : Drivista)
- Un service à domicile (ex : Carméléon).

### Hors carrosserie

- Réalisation de diagnostic
- Entretien/réparation mécanique
- Pose de pneus
- Entretien climatisation
- Vente VO/VN
- Location auto

### Spécialisation

Sur un type de :

- Marché (ex : le véhicule de collection)
- Clientèle (ex : les flottes)
- Activité (ex : le débosselage sans peinture)

### Offre de services

- Mise à disposition d'un véhicule de courtoisie
- Convoyage à domicile
- Dépannage
- Nettoyage du véhicule
- Horaires d'ouverture larges

ENJEUX : Proposer des prestations en dehors d'un sinistre, réaliser des ventes additionnelles, développer la relation clientèle / élargir et fidéliser sa clientèle

## LES RELATIONS AVEC LES ASSURANCES

Environ 80 % des opérations de réparation-collision sont couvertes par les assurances (source : SRA). Depuis février 2016, le code de commerce stipule que les remises accordées par les professionnels, dans le cadre des conventions d'agrément, doivent obligatoirement renvoyer à une **clause volumétrique**. Par celle-ci, l'assureur garantit une prévision de volumes de sinistres ou de chiffre d'affaires. Ces conventions impactent néanmoins directement les pratiques des professionnels, et l'organisation des ateliers en compressant, par exemple, les temps de réalisation pour réduire le montant des réparations.

Ce cadre tend aujourd'hui à favoriser le **remplacement de pièces au détriment des réparations** (souvent réalisables mais plus coûteuses en main d'œuvre). En réaction, certains intervenants des réseaux constructeurs développent leur propre assurance-

collision (dans le cadre d'un financement ou d'une location avec option d'achat (LOA) pour que ces véhicules soient, en cas de sinistre, rapatriés et réparés dans le réseau de la marque). D'autres choisissent de **travailler sans agrément** (cas de 18 % des carrossiers indépendants et de 44 % des RA2 enquêtés dans le cadre de l'Etude Carrosserie 2015 du GIPA) et misent sur une communication autour du « **Libre choix du réparateur** ». Entré en vigueur au 31/07/2016, cet arrêté impose désormais à l'assureur un devoir d'information auprès du client. Si 38 % des conducteurs ne vont pas dans le garage préconisé par l'assurance (Source : Etude Conducteurs 2015 - GIPA), cette opportunité implique – pour le carrossier – de capter cette clientèle et la convaincre d'avancer les frais de réparation.

## LE DÉBOSSÉLAGE SANS PEINTURE (DSP), UNE ACTIVITÉ SAISONNIÈRE QUI SE SPÉCIALISE

Réservé à la réparation de petits impacts, il fait appel à des **outils spécifiques** (ventouses, barres de différentes longueurs, pecker) pour « masser ou tirer » la tôle, sans abîmer la peinture. Il se pratique sur **les pans verticaux** du véhicule (ailes, portières) pour réparer, par exemple, les coups de caddies de supermarché, et sur les pans horizontaux (toit, capot) concernés par les impacts de grêle.

Le **dégrèlage** est une **activité particulièrement technique** : les bosses, plus petites et rondes, exigent une bonne maîtrise du geste professionnel. Il requiert donc un **savoir-faire opérationnel qui tient à l'expérience** et à une **pratique régulière**.

Le dégrèlage est couramment prisé par les professionnels de la vente, de la location ou du reconditionnement de véhicules (préparation de VO, entretien flottes ou location longue durée (LLD),

mais de plus en plus proposé aux particuliers (dans le cadre de la carrosserie rapide).

Bien que pratiquée par les carrossiers (62 % étant équipés d'un matériel de DSP – source : Etude carrosserie GIPA 2015), **cette activité est plus fréquemment sous-traitée** (pour le compte d'assureurs, de réseaux de carrossiers ou de concessionnaires) **à des entreprises spécialistes et mobiles**, parfois même à l'international. La fréquence et l'intensité des épisodes de grêle font en effet varier l'ampleur et la localisation des chantiers, au point de créer des besoins provisoires mais importants en main d'œuvre qualifiée et expérimentée. Ces entreprises y répondent en centralisant leurs interventions, quitte à élargir leurs équipes par le recours ponctuel à des techniciens débosseurs (indépendants, autoentrepreneurs, affiliés à un groupe ou organisés en plateforme).

## LES ÉVOLUTIONS DES COMPÉTENCES

Ces 15 dernières années, les ateliers de carrosserie ont fait évoluer leurs compétences au gré des évolutions techniques et de la conception des véhicules :

- L'introduction des matériaux aluminium, thermoplastiques ou des nouveaux aciers a appelé de nouvelles techniques d'assemblage (soudure, rivetage, etc.) et de redressage, impliquant des investissements en matériel et en formation.
- La généralisation des éléments électriques introduits dans les véhicules pour augmenter le confort et la sécurité est devenue une contrainte à prendre en compte lors des phases de montage et de démontage des éléments de carrosserie.

- L'évolution des peintures (hydrodiluable, hauts extraits secs, etc.) a rendu les procédés d'application et de préparation des ingrédients (colorimétrie) plus complexes. Les compétences en peinture ont ainsi évolué vers plus de technicité.

**Les nouvelles compétences qui évoluent aujourd'hui concernent la prise en compte de l'environnement électrique, la gestion de sinistre et le développement de la relation clientèle pour asseoir un positionnement commercial permettant de capter des marchés « hors assurance » et/ou « hors agrément ».**

Champ d'activité	Evolution	Besoins de compétences	Eclairage
<b>Dépose/ repose des éléments mécaniques et électroniques</b>	Evolution technique des véhicules (hybrides, électriques, connectés, etc.) et multiplication des équipements électroniques intégrés (sécurité, confort, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prise en compte de l'environnement électrique</li> <li>Connaissance des matériels et de leur mode d'installation</li> </ul>	Concernant les habilitations encadrant l'exposition des salariés aux risques électriques, l'application de la norme NF C 18-510 stipule une formation au niveau « averti » (B0L et BCL) pour les carrossiers-peintres. Cette réglementation prévoit d'évoluer avec l'application de la NF C 18-550 (interventions sur véhicules électriques et hybrides) et le décret du 7/10/2016 contraignant l'employeur à une obligation de formation pour l'habilitation permettant d'effectuer des travaux sur les installations électriques ou dans leur voisinage (+B2L et B2VL).
<b>Relations Assurances Gestion de sinistres</b>	Evolution des process de gestion de sinistre vers plus de digitalisation et de gestion à distance : <ul style="list-style-type: none"> <li>photo-expertise</li> <li>chiffrage autonome du réparateur (contrôlable par automate de gestion)</li> <li>Expertise A Distance (EAD)</li> <li>devis automatisé (plateforme)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance des logiciels et des procédures</li> <li>Compétences en gestion de relation clientèle, en négociation et expertise de sinistres</li> </ul>	En moyenne (et tous réseaux confondus), les ateliers de carrosserie sont aujourd'hui équipés à 84 % d'un outil de chiffrage et à 73 % d'un système de photo/vidéo-expertise (source : Etude carrosserie GIPA 2015) Ces évolutions peuvent engendrer une réorganisation de la gestion des flux atelier et impliquent des besoins en formation pour les professionnels qui doivent alors composer avec de nouveaux modes de relation et de négociation (moins de visites physiques de l'expert, contact plus direct avec le client, etc.).
<b>Gestion économique de l'activité et des offres de prestations</b>	Diversification des activités Flottes d'entreprises et Marchés spécialisés (taxis, ambulances ou LLD, autopartage, collection) Arrêté « Libre choix du réparateur » hors agrément	Compétences en communication et en marketing : <ul style="list-style-type: none"> <li>Relation clientèle</li> <li>Approches BtoB/BtoC</li> <li>Ventes additionnelles</li> <li>Marketing de l'offre (pour le hors assurance)</li> </ul>	Pour les professionnels, la diversification des activités constitue une priorité de développement, alors même que 56 % des carrossiers (hors réseaux constructeurs) n'ont pas de site internet et que 3/4 ne font rien de particulier pour relancer leurs clients. (source : Etude activité carrosserie 2015 - GIPA)

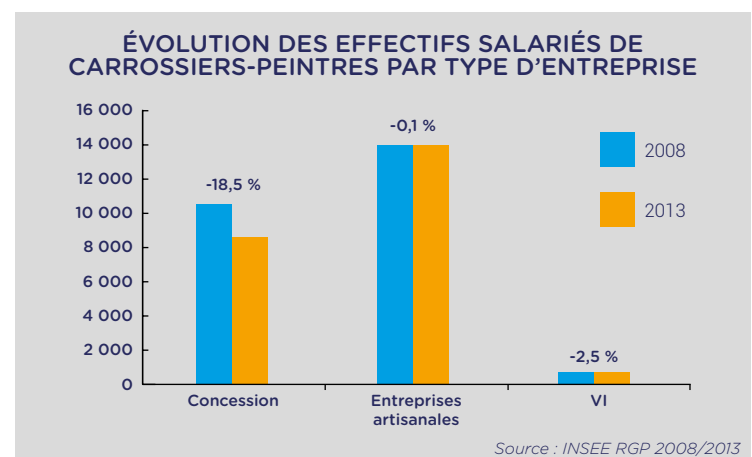
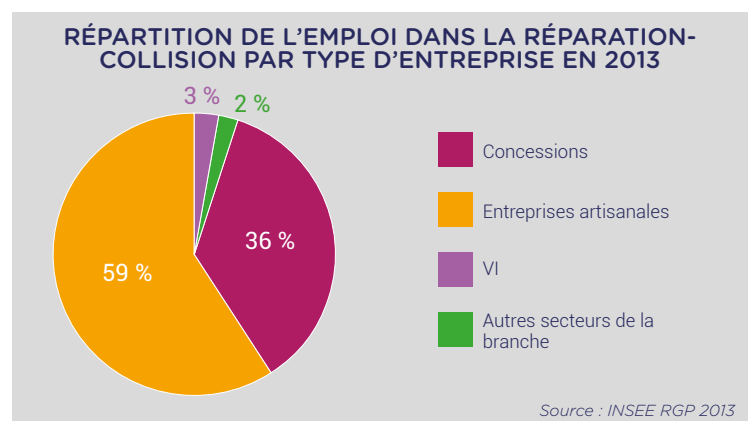
## L'EMPLOI

### En 2013, la carrosserie-peinture représente une population

- de 23 750 **carrossiers-peintres**
- masculine à 99,3 %
- relativement jeune (la moyenne d'âge est de 37,6 ans pour 37 ans dans l'ensemble des métiers de la branche) mais dont **la part des salariés de + 50 ans augmente** : ils représentent 22 % des salariés en 2013 contre 17 % en 2008 et sont plus nombreux que les salariés de moins de 25 ans (dont la part est passée de 21 % à 19 %). Cette évolution laisse craindre une augmentation du nombre de départs en fin de carrière dans les années à venir, impliquant un besoin en renouvellement de main d'œuvre.
- principalement formée au niveau V (67 %) mais dont le niveau de qualification augmente : entre 2008 et 2013, la part des salariés diplômés d'un Bac Pro est passée de 11 à 15 %. (Source : RGP 2008/2013)

L'emploi salarié régresse (-7,6 % entre 2008 et 2013) en réaction au repli du marché de la réparation-collision. **Cette diminution reste toutefois particulièrement accentuée dans les concessions** (-18,5 %) du fait de la baisse régulière de l'emploi dans le commerce automobile (-15 % entre 2008 et 2015 - source : ACOSS). Moins flexibles, les concessions semblent avoir moins bien résisté à la crise que les entreprises artisanales (MRA) puisqu'à l'inverse, l'emploi dans le secteur de la réparation automobile a progressé de 4,3 % entre 2008 et 2015 (source : ACOSS). L'emploi de carrossier peintre dans les entreprises artisanales est donc resté stable.

Les carrossiers peintres en emploi travaillent majoritairement dans des entreprises artisanales (59 %) qui emploient en moyenne 2,7 carrossiers. **L'emploi dans les concessions est en revanche moins élevé (36 %) mais concerne des ateliers de taille plus importante** puisqu'ils emploient en moyenne 3,5 carrossiers. (source : GIPA 2015)





## LE RECRUTEMENT

### Un métier pour lequel l'expérience compte ...

76 % des recrues en carrosserie ont déjà une expérience professionnelle au moment de leur recrutement : les trois quarts d'entre elles ont fait leur expérience dans le secteur automobile.

### ... et qui pourtant, recrute plus de jeunes que le reste du Commerce et de la réparation automobile (CRA)

36 % des recrutés ont entre 20 et 24 ans (contre 25 % pour l'ensemble des métiers du CRA). Si le niveau V demeure le principal niveau de diplôme à l'embauche, les jeunes recrues sont plus qualifiées (44 % des moins de 30 ans sont titulaires d'un Bac Pro).

(Source : ANFA, enquête recrutement 2015)

## CARROSSIER EXPÉRIMENTÉ, UN PROFIL DE PLUS EN PLUS RECHERCHÉ...

Différents baromètres de l'emploi (Jobintree, enquête BMO du Pôle Emploi) et certaines entreprises enquêtées expriment des difficultés de recrutement sur les métiers de la carrosserie. Ces difficultés concernent notamment les profils expérimentés. En réaction, les entreprises diversifient leurs canaux de recrutement (en privilégiant par exemple le site Le Bon Coin avec lequel les populations ouvrières sont fortement familiarisées) et/ou ont de nouveau recours à l'apprentissage pour permettre aux jeunes d'acquérir une expérience.

De leur côté, les jeunes sous-estiment parfois l'intérêt de ces métiers, alors même qu'ils offrent les meilleurs taux d'emploi dans la branche (concernant l'insertion des apprentis) et de bonnes conditions d'emploi (¾ des recrutements se font en CDI et 97 % à temps plein).

Les métiers de la carrosserie-peinture sont au 3<sup>ème</sup> rang des métiers les plus recrutés dans les services de l'automobile

(source : Enquête recrutement ANFA 2015)

## LA FORMATION

### FORMATION INITIALE

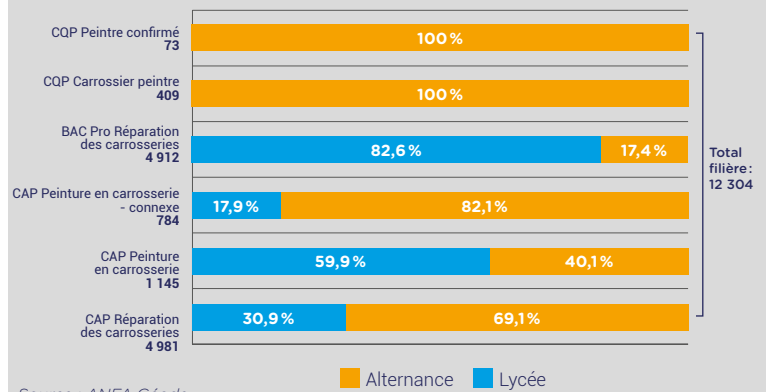
La filière de formation carrosserie compte 12 304 jeunes en formation en 2016/2017, dont 47,8 % d'alternants.

Le CAP est le diplôme le plus préparé : il concerne plus de la moitié des effectifs (56 %) et il se prépare majoritairement en alternance (à hauteur de 66 %).

En revanche, 82,5 % des jeunes préparant un Bac Pro sont des lycéens (contre 76 % dans la branche), alors même que les métiers de la carrosserie nécessitent l'acquisition d'un geste professionnel qui ne s'acquiert que par la pratique.

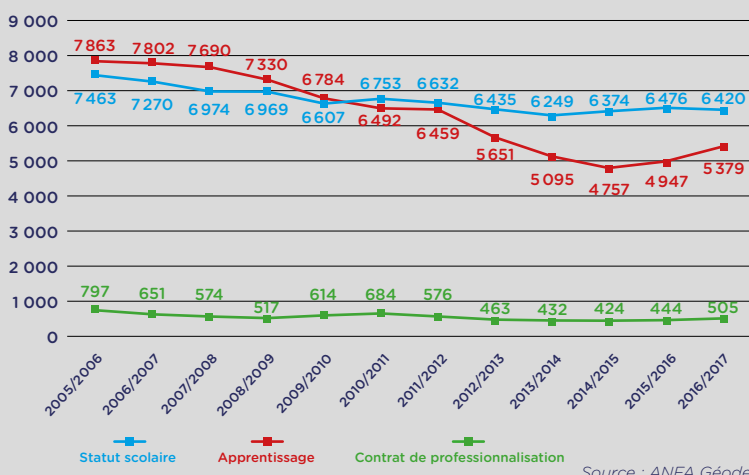
Après une reprise amorcée à la rentrée 2015/2016 (+3,5%), les effectifs en apprentissage ont continué de progresser à la rentrée 2016/2017 (+8,7%)

### RÉPARTITION DES EFFECTIFS DE FORMATION 2016/2017 PAR DIPLOME (DANS LA FILIÈRE CARROSSERIE PEINTURE)



Source : ANFA Géode

### EVOLUTION DES EFFECTIFS DE LA FILIÈRE CARROSSERIE PAR MODE DE FORMATION



Source : ANFA Géode

Après une phase de diminution (-39,5 % entre 2005 et 2015), la progression des effectifs en apprentissage traduit la reprise de l'emploi constatée dans l'ensemble de la branche depuis fin 2014. A la rentrée 2015/2016, cette progression concernait uniquement le CAP Réparation des carrosseries (+8,3 %). L'aide « TPE jeunes apprentis » destinée aux entreprises de moins de 11 salariés recrutant des apprentis de -18 ans a probablement favorisé cette progression du CAP. Selon la DARES, ce dispositif - mis en place au 1er juin 2015 - a largement contribué à augmenter les entrées en apprentissage au niveau V dans les entreprises de moins de 11 salariés du secteur privé (+2,6 % en 2015 - source : DARES).

À la rentrée 2016/2017, les effectifs de formation en apprentissage préparant un CAP continuent de progresser (+8,4%), entraînant la progression des Bac pro (+10,3%)

## 7 DOMAINES D'ACTIVITÉS ET QUALIFICATIONS

L'activité carrosserie-peinture comprend 16 qualifications au sein du Répertoire National des Qualifications des Services de l'Automobile (RNQSA) : dix au niveau ouvriers-employés, trois au niveau maîtrise et trois au niveau cadre. Tous les CQP ont été rénovés en 2015, suite à la réforme de la formation professionnelle : ils sont tous accessibles en contrat de professionnalisation (CP), en formation continue (FC) ou par la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) (à l'exception des qualifications de niveau cadre, de celles de Chef d'équipe atelier et Gestionnaire/Contremaître d'atelier uniquement accessibles en FC ou VAE).

**Depuis 2013, les techniques de débosselage sont prises en compte comme une méthode de remise en forme des carrosseries. Elles font l'objet de deux qualifications reconnues au RNQSA et de CQP distincts.**

### ZOOM SUR LES DEUX CQP QUI COMPTENT DES EFFECTIFS : LE CQP PEINTRE CONFIRMÉ ET LE CQP CARROSSIER PEINTRE

Les 4 blocs  
de compétences  
du Peintre Confirmé

Les 11 blocs  
de compétences  
du Carrossier Peintre

	Préparation de surface acier/aluminium
	Réparation de matériaux composites
	Application de peinture
	Colorimétrie et gestion des stocks produits
	Pose/repose d'éléments amovibles
	Pose/repose d'éléments inamovibles
	Remise en forme d'éléments de carrosserie
	Remplacement et réparation de vitrage
	Contrôle et intervention sur les éléments de structure
	Dépose/repose des éléments mécaniques et électroniques
	Conseil technique en Carrosserie-Peinture

## 7 L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Les apprentis carrossiers présentent un taux d'insertion deux fois plus élevé que celui des lycéens. Ce taux d'insertion, pourtant en baisse ces dernières années (moins sept points entre 2012 et 2014), connaît un rebond de huit points en 2015 et témoigne d'un regain de l'activité des entreprises de carrosserie.

**Parmi l'ensemble des jeunes issus d'une formation aux métiers de l'automobile (apprentis et lycéens confondus), les apprentis de la filière carrosserie-peinture sont ceux qui s'insèrent le mieux dans les métiers de la branche avec un taux d'insertion de 44,6 %**

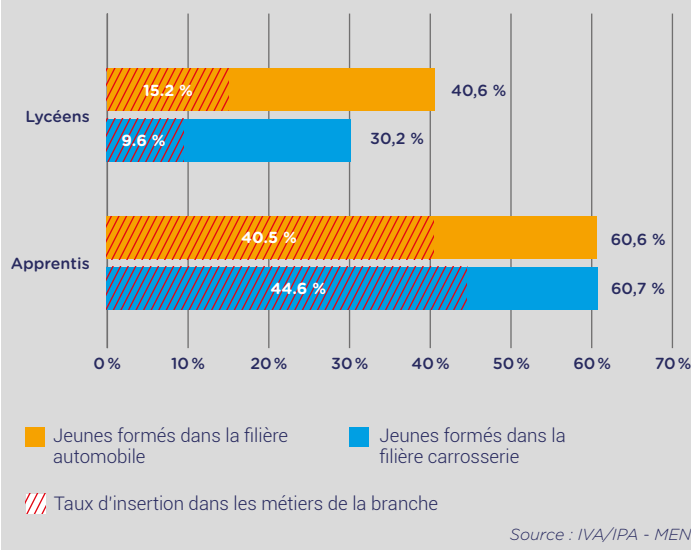
**L'insertion professionnelle est particulièrement favorable pour les jeunes ayant suivi une formation carrosserie :**

- En alternance (apprentissage ou contrat de professionnalisation/ CQP)
- Au plus haut niveau de diplôme (niveau IV)
- Préparant la double compétence carrossier peintre

**Les meilleurs taux d'insertion dans le Commerce et la réparation automobile (CRA) sont présentés par les jeunes ayant préparé**

- un Bac Pro carrosserie-réparation en alternance (59,5 %)
- un CQP Carrossier-Peintre (88 %)

### TAUX D'EMPLOI 7 MOIS APRÈS LA SORTIE DE FORMATION



*Note de lecture : en 2015, sur l'ensemble des apprentis formés dans les métiers de l'automobile, 40,5 % travaillent dans une entreprise de la branche des services de l'automobile, 20,1 % travaillent dans une entreprise hors de la branche et 39,4 % sont sans emploi.*

Retrouvez toutes les publications de l'Observatoire sur [www.anfa-auto.fr/observatoire](http://www.anfa-auto.fr/observatoire)

Observatoire ANFA  
2 rue Capella - 44470 Carquefou  
Tél. : 02 44 76 21 50  
observatoire@anfa-auto.fr • [www.anfa-auto.fr](http://www.anfa-auto.fr)

Directeur de la publication : Patrice OMNES  
Directeur de rédaction : Stéphane PAUTET  
Rédaction : Marion VIDAL  
Édition et création : Service Communication ANFA