



LE RECONDITIONNEMENT DES VÉHICULES D'OCCASION

*Une cinquantaine de centres de rénovation VO et
13 000 entreprises du commerce automobile
accueillent environ 6 000 préparateurs et rénovateurs
de véhicules d'occasion.*

(Source : Presse ; INSEE SIRENE et estimation ANFA)

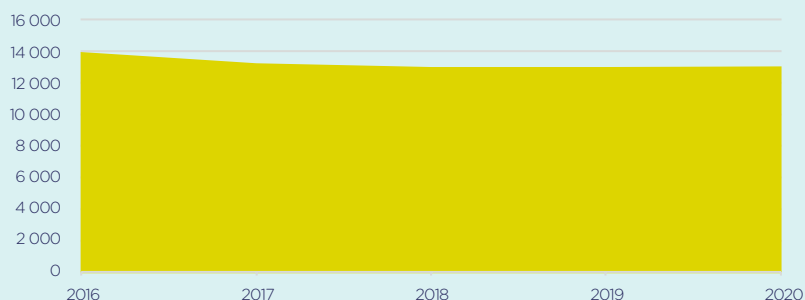


▶ LES ACTEURS DE LA VENTE DE VÉHICULES D'OCCASION

Les véhicules d'occasion (VO) sont vendus par l'ensemble des acteurs ayant une activité de commerce automobile.

Environ 13 000 entreprises avec salariés vendent des véhicules d'occasion, auxquelles il faut ajouter 28 000 entreprises sans salarié qui ont une activité de commerce de véhicules en 2020. Quelques entreprises des codes APE de « l'entretien et la réparation automobile » et du « commerce de détail d'équipement automobile » peuvent aussi avoir une activité de vente de véhicules d'occasion.

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ENTREPRISES DU COMMERCE AUTOMOBILE AVEC SALARIÉS



Source : Insee SIRENE

▶ LA PRÉPARATION ET LA RÉNOVATION DE VO



Une multiplicité d'acteurs rénovent les VO

On distingue trois types d'organisations :

- 1 d'une part, au sein des plus petites concessions (notamment les marques d'importateurs) et des négociants locaux, la fonction de remise en état des VO est encore souvent internalisée à travers la présence de préparateurs esthétiques dans leurs ateliers ;
- 2 d'autre part la tendance actuelle des plus gros groupes de distribution et négociants nationaux est de développer des **usines de reconditionnement de véhicules d'occasion** ;
- 3 enfin les groupes de distributeurs de taille moyenne tendent à **sous-traiter cette activité**, car ils n'ont pas les volumes minimum nécessaires pour assurer la rentabilité financière d'une usine de reconditionnement (entre 2 500 et 3 000 véhicules par an selon un consultant en charge de l'industrialisation des process de remarketing).

Il existe une **cinquantaine d'usines de reconditionnement** de véhicules d'occasion en France en 2023 et leur nombre ne cesse d'augmenter chaque année. La première a été créée en 2013 à La Donzère dans la Drôme par le négociant Aramis Auto.

Aujourd'hui, ces usines appartiennent :

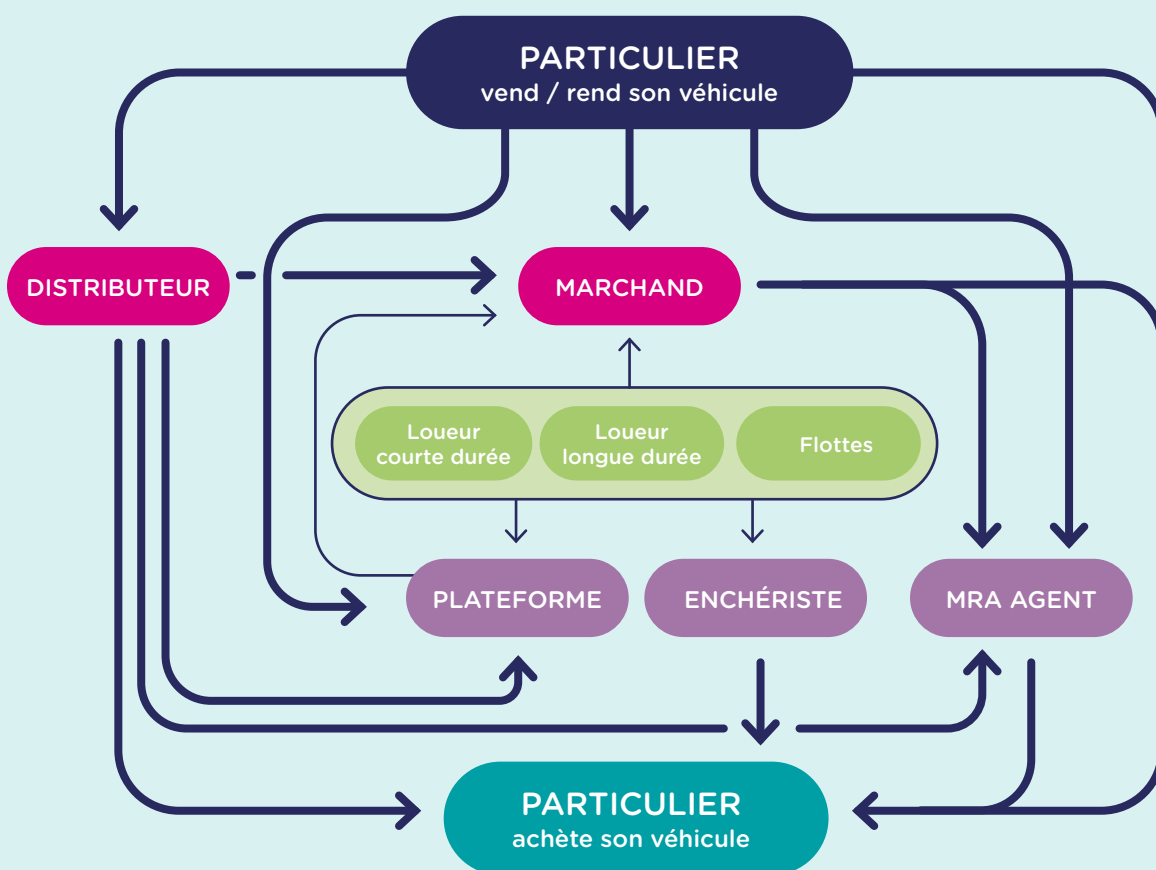
- ➔ **A des groupes de distribution automobile** (Emil Frey, Chopard, Gemy, Bodemer, Dubreuil, Parot...)
- ➔ **A des négociants VO** (Aramis, Ora7, Lacharette 1807...)
- ➔ **A des constructeurs automobiles** (Renault Flins)
- ➔ **A des enchéristes** (VP Auto en collaboration avec Emil Frey)
- ➔ **A des prestataires de groupes de distribution** [logisticien (CAT), contrôleur qualité (Trigo), débosseleur (Dentmaster), spécialistes de la rénovation VO (Stimcar, MS Automobile), spécialistes de la préparation esthétique (Mallet Distribution, groupe Autoclean), entreprises d'insertion par l'activité économique (Sineo), micro-entreprises]

▶ FONCTIONNEMENT DU MARCHÉ DU VO

Le marché du VO se divise en :

- Un marché contrôlé par les professionnels (43% du marché en 2021) (source C-ways) composé de véhicules récents.
- Un marché contrôlé par les particuliers (57% du marché en 2021) composé de véhicules plutôt âgés.

SCHÉMA DU MARCHÉ DU VO



A l'intérieur du marché des professionnels, les distributeurs reprennent et revendent les véhicules en fin de location avec option d'achat et les reprises. Lorsque le véhicule est plus âgé (plus de 3 ans) ou difficilement commercialisable directement aux particuliers, il est revendu à des « marchands ». Il s'agit de négociants VO qui les revendent ensuite soit directement aux particuliers, soit à des MRA, soit à des agents. Le vendeur se charge de la remise en état.

Lorsque les distributeurs vendent directement le véhicule d'occasion, il fait généralement l'objet de label qualité (Spoticar, Das Welt Auto...) qui normalise la remise en état du véhicule.

Les loueurs, courte ou longue durée, et les flottes d'entreprise, constituent la deuxième source d'approvisionnement en véhicules d'occasion : ce sont des véhicules généralement en moins bon état (plus kilométrés, plus usés...) que l'approvisionnement des distributeurs. Ils alimentent également le circuit **des négociants VO et des enchérissants**.

Un marché qui tend à se complexifier

Il existe enfin des plates-formes européennes de revente de véhicules d'occasion dont la plus importante en termes de volume est contrôlée par l'allemand Auto1 et qui alimente également les marchands.

Il est rare que les entreprises se fournissent directement auprès de particuliers inconnus, mais la raréfaction de l'offre de véhicules conduit certains négociants à en racheter sur des sites Internet de petites annonces.

Le véhicule d'occasion attire chaque jour **de nouveaux acteurs économiques**, dont en premier lieu les constructeurs eux-mêmes, qui contribuent au fur et à mesure des années à complexifier le schéma de distribution initial.

LE MARCHÉ DU VÉHICULE D'OCCASION EST MARQUÉ PAR UN FORT DÉVELOPPEMENT SUR LE LONG TERME.

Cette situation est liée à des phénomènes structurels :

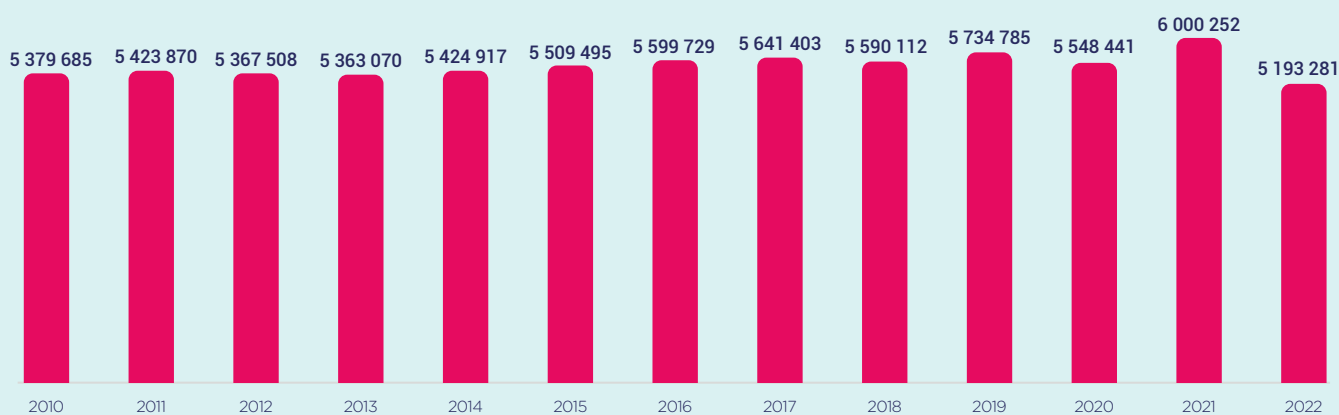
- la croissance du multi-équipement des ménages ;
- la croissance de l'âge moyen du parc qui génère un développement de l'offre VO disponible.

Ainsi qu'à des phénomènes conjoncturels sur l'offre :

- la croissance des prix des véhicules neufs ;
- le manque de disponibilité des véhicules neufs sur le marché.

Le VO :
un fort
développement
tendanciel...

ÉVOLUTION DES IMMATRICULATIONS DE VÉHICULES PARTICULIERS D'OCCASION 2012-2022



Source : Ministère de la Transition écologique (SDES) - France métropolitaine

...mais un
ralentissement
brutal
en 2022.

Sur une dynamique très porteuse depuis 8 ans, **les ventes de véhicules d'occasion ont nettement baissé en 2022** : la très forte demande conjoncturelle ainsi que la prolongation des offres de LOA et l'activation de l'option d'achat plus fréquente a généré une raréfaction de l'offre.

La pénurie de stocks de VO est essentiellement concentrée sur les véhicules de moins de 10 ans (les ventes de véhicules de moins d'un an ont même baissé d'un tiers entre 2021 et 2022). Les stocks de VO détenus par les professionnels sont passés de 600 000 unités en juin 2021 à 400 000 unités en juin 2022 (source Autobiz). Conséquemment, les prix moyens ont augmenté (de 23 000 € TTC en moyenne en 2019 à 27 000 en 2022) (source l'Argus).

Grâce au redémarrage des livraisons des véhicules neufs et à des retours de LOA plus importants que prévu, les stocks de VO semblent augmenter chez les professionnels en 2023. La faiblesse de la demande fait craindre une baisse prochaine des prix chez les spécialistes du VO.





LE MARCHÉ DE LA PRÉPARATION RÉNOVATION VO

Le marché de la préparation rénovation VO suit une progression analogue au marché du VO. C'est pour cette raison que les centres de reconditionnement se sont multipliés pour faire face à la croissance tendancielle du marché VO.

Le reconditionnement de véhicules d'occasion **peut s'effectuer de façon artisanale ou de façon industrielle.**

Pour un distributeur, passer d'une logique artisanale à une logique industrielle répond à quatre objectifs :

- réduire les frais de remise en état par des économies d'échelle,
- répondre à des volumes de VO croissants liés aux retours de LOA,
- raccourcir les délais de préparation et mieux valoriser le stock de VO,
- homogénéiser les pratiques pour répondre aux impératifs d'un label qualité.

Le modèle économique semble dépendant d'un minimum de VO traité par an compris entre 2000 et 3000 véhicules selon nos interlocuteurs, afin d'amortir l'investissement initial. L'ensemble des centres rencontrés nous ont signalé fonctionner en sous-régime compte tenu de la baisse des approvisionnements de fin 2022.

Les plus petits centres de rénovation couplent généralement l'activité de rénovation avec des prestations de réparation rapide pour le grand public avec une enseigne dédiée.

En ce qui concerne l'activité de rénovation dans les petites entreprises (marchands ou MRA), la crise des approvisionnements s'est essentiellement fait ressentir sur la qualité des véhicules récupérés : véhicules de location très usés, véhicules très âgés... Ce qui a fortement accru les opérations à réaliser sur les véhicules et la durée du reconditionnement.

EMPLOI ET RECRUTEMENT



1 700 postes
à pourvoir par an

Les préparateurs de véhicules neufs et rénovateurs de véhicules d'occasion, également appelés « **préparateurs esthétiques** », peuvent être embauchés au sein :

- Des usines de rénovation de véhicules d'occasion ;
- Des distributeurs automobiles ;
- Des négociants de véhicules d'occasion ;
- Des sous-traitants spécialisés dans la rénovation de véhicules d'occasion ;
- Des artisans-réparateurs (MRA) et agents disposant d'une forte activité de vente de VO.

Les préparateurs et rénovateurs VO représentent 1,5 % des annonces Pôle Emploi des métiers des services de l'automobile en 2022 (Source : Pôle-Emploi - Scan Job Auto). C'est le 10^e métier de la branche des services de l'automobile ayant fait l'objet du plus grand nombre d'offres d'emploi en 2022. Ils représentent aussi **1,5 % des recrutements des métiers de la branche** (Source : Diagnostic Action Impact Covid - OPCO Mobilités, ANFA 2022). Etant donné que le turn-over est considéré comme très élevé pour ces métiers, et que cela génère beaucoup de mouvement

sur le marché de l'emploi, on peut estimer que l'ensemble des préparateurs et rénovateurs de véhicules d'occasion ne représentent pas plus de 6 000 emplois sur le territoire français.

Les préparateurs de véhicules ont représenté près de 1 700 postes à pourvoir en 2022.

Avec plus de 11 % d'intérimaire, et 19 % de CDD, c'est un des métiers de la branche des services de l'automobile les plus recrutés selon ces modalités (Source : Diagnostic Action Impact Covid - OPCO Mobilités, ANFA 2022). Mais c'est aussi un des métiers qui embauche le plus de jeunes sans expérience professionnelle préalable (un tiers des salariés embauchés n'a jamais eu d'emploi auparavant).

Selon les employeurs, les préparateurs esthétiques sont recrutés sur des **profils peu qualifiés**, ce qui permet l'accès à l'emploi de personnes en rupture avec le monde du travail. Les recruteurs ne mentionnent pas de difficultés majeures pour les recruter. Le poids des postes non pourvus entre mars 2020 et octobre 2021 est assez faible par rapport au poids qu'ils représentent dans le recrutement de la branche des services de l'automobile (Source : Diagnostic Action Impact Covid - OPCO Mobilités, ANFA 2022).

LES ACTIVITÉS D'UN PRÉPARATEUR-RÉNOVATEUR VO

Chez un MRA, une concession ou un marchand, le préparateur VO dispose souvent d'un atelier ou une cabine isolée car ses activités sont bruyantes et peuvent soulever de la poussière.

Dans un centre de rénovation VO, les véhicules traités sont majoritairement des retours de LOA et des reprises, dont les véhicules sont relativement propres : la préparation esthétique est donc assez courte et dure **de 2 à 3 heures**.

Dans les ateliers d'un marchand VO, la préparation d'un véhicule plus ancien provenant de location courte ou longue durée peut durer jusqu'à **une demi-journée**. La répétitivité et l'effort à fournir pour obtenir un résultat peuvent s'avérer démotivante. « *Des débutants, sur une Zafira familiale 7 places entre les chewing-gums collés et les poils de chiens à aspirer pendant 3 heures pour avoir un résultat : ils s'attendaient à lustrer des sièges de Porsche, ils ont abandonné* » relate un négociant VO. La raréfaction du stock de véhicules d'occasion disponibles sur le marché conduit les acheteurs de véhicules d'occasion à acquérir des véhicules en moins bon état avec une durée de remise en état plus importante.

La rénovation VO fait l'objet de **fortes cadences** : « *il faut du jus, du punch, du courage* ». C'est « *comme une course de fond à vélo* » selon un responsable d'un centre de rénovation. Dans un centre spécialisé, un préparateur traite quatre véhicules par jour en moyenne. Le développement récent des ventes de véhicules d'occasion vendus par les professionnels a contribué à accroître les volumes de véhicules traités par les préparateurs.



La préparation esthétique demande d'organiser son travail en respectant **une procédure précise** d'opérations. Selon les opérateurs, cette planification préalable évite de perdre du temps et de refaire plusieurs fois certaines opérations. « *On doit respecter l'ordre et la procédure sinon on repasse deux fois au même endroit. Il faut avoir une check-list en tête pour ne rien oublier (vérifier toutes les pièces esthétiques (appuis têtes...), vérifier et vider la boîte à gants, la notice, soulever les tapis... Au bout d'un certain temps la check-list est intégrée* » selon un préparateur esthétique. L'expérience des préparateurs leur permet d'optimiser la liste des tâches à effectuer afin de respecter des délais et d'obtenir le résultat escompté.



LES TROUBLES MUSCULOSQUELETTIQUES DES MÉTIERS DE PRÉPARATEURS-RÉNOVATEURS VO.

Mal de dos, épaules douloureuses : il est fréquent que les salariés spécialisés dans la rénovation esthétique que nous avons interrogés nous aient signalé des douleurs récurrentes liées aux gestes répétitifs et à la cadence à respecter. « *C'est un métier pénible. Il faut savoir se soulager, avoir les bonnes postures. Malgré tout, avec l'aspirateur et le lustrage, j'ai souvent des soucis d'épaule, de coude. Il faut se muscler en dehors du travail...* »

Certains employeurs nous ont d'ailleurs confié rechercher des profils de petite taille pour ces métiers car les plus grands seraient davantage soumis à des douleurs lombaires.

Le pistolet cyclonique est également un outil bruyant qui nécessite un casque pour préserver l'audition et un masque pour la protection des yeux.

Dans les centres de rénovation VO les plus importants, des responsables QSE travaillent en permanence sur ces questions en développant par exemple des chariots pour favoriser les interventions à hauteur d'homme.

IRP Auto Solidarité Prévention est l'organisme en charge de la prévention auprès des salariés de la branche des services de l'automobile. Il propose des interventions en entreprise pour sensibiliser et accompagner chaque salarié aux bons gestes et aux bonnes postures. Un expert se déplace sur le terrain durant une journée afin d'apporter des conseils de prévention adaptés.

Cette intervention est prise en charge par le Fonds Solidarité-Prévention d'IRP Auto.



**SOLIDARITÉ
PRÉVENTION**

Comme le soulignent les responsables d'entreprises interrogés, l'objectif du préparateur esthétique est de rechercher « l'effet Waouh ! » de la part du client qui va permettre d'emporter la vente. Son rôle est primordial dans la première impression que le client peut avoir du véhicule.



La première tâche du préparateur est de vérifier la présence des pièces amovibles et leur état et le cas échéant, les mettre en commande.

La plus longue opération d'un rénovateur VO consiste à souffler, broser et aspirer afin de retrouver l'état initial des moquettes et tapis du véhicule (plus ou moins épais selon la gamme). Pour cela, le préparateur dispose :



- d'un aspirateur puissant ;
- d'une meuleuse à brosse métallique courbée (dite « Moulinette » dans certaines entreprises) : un outil de carrosserie utilisé à l'envers pour broser les tapis et moquettes ;
- d'un PSA (Pousseur, Souffleur, Aspirateur) ou encore « pistolet cyclonique » pour déloger les grains de sable ;
- d'une brosse ou gants en caoutchouc pour ôter spécifiquement les poils d'animaux.

Les moquettes et tissus sont nettoyés à l'aide d'une shampooineuse / nettoyeur vapeur.

Le compartiment moteur fait généralement l'objet d'un nettoyage à haute pression sauf pour les véhicules électriques.



L'activité du rénovateur se concentre ensuite sur l'application de produits de rénovation des **plastiques** intérieurs et l'usage de stylos pour atténuer les rayures plus profondes. Il applique également des produits de rénovation des **cuirs et des tissus** et effectue des retouches légères sur les sièges endommagés. A l'extérieur, il utilise des shampooings, applique du polish et lustre la **carrosserie** à l'aide d'une polisseuse sur la carrosserie. En fonction de leur état, il peut repolir les phares. Le véhicule est enfin parfois parfumé pour retrouver l'odeur du neuf.

Les réparations importantes : trous de cigarette sur les tissus, plastiques cassés sont généralement réparés par les carrossiers ou les débosseleurs mais peuvent aussi représenter une possibilité de montée en compétence pour les rénovateurs.



En fonction de la disponibilité des carrossiers, il peut arriver au rénovateur d'effectuer quelques opérations de **retouches de peinture** ou de carrosserie très légères (éraflures). Il s'agit ici d'appliquer un stylo-peinture ou une pâte pour masquer les imperfections. Ces opérations sont très rares en centres de rénovation où le débosseleur ou le peintre traitent ces types d'activités.



La rénovation des jantes est souvent sous-traitée. Les centres de rénovation disposent d'une machine-outil dédiée. Il peut arriver que chez les artisans ou les indépendants, le rénovateur répare, décape, peigne et vernisse la jante manuellement. Les enjoliveurs sont généralement repeints au spray.



LA PRÉPARATION ESTHÉTIQUE DU VÉHICULE ÉLECTRIQUE

Il existe encore peu de véhicules électriques sur le marché de l'occasion et au dire des préparateurs rencontrés, les activités ne sont pas sensiblement différentes des thermiques en dehors du nettoyage du moteur.

Si dans les centres les plus importants, tous les rénovateurs disposent d'une formation électrique « averti », (ce qui doit être le cas pour l'ensemble des professionnels qui interviennent sur un véhicule électrique conforme selon la réglementation), chez les artisans certains salariés ne savent pas encore très bien ce qu'ils peuvent faire et ne pas faire avec un véhicule électrique.



LES USINES DE RECONDITIONNEMENT VO : UN MODÈLE INDUSTRIEL AU PAYS DE L'ARTISANAT

Les usines de reconditionnement de VO représentent l'arrivée des méthodes et techniques industrielles dans le monde de l'entretien et de la réparation automobile. Les plus gros centres disposent de plus de 200 salariés.



RECRUTEMENT, COMPÉTENCES : LES SPÉCIFICITÉS RESSOURCES HUMAINES DES CENTRES DE RÉNOVATION VO

Les usines sont fréquemment installées dans des **communes rurales**. L'organisation du temps de travail est généralement conçue en 2/8 ou en 3/8. Ces deux derniers aspects complexifient le recrutement : les entreprises font face aux difficultés de mobilité des salariés et à des horaires peu attirants. Le découpage des tâches permet en revanche l'embauche de personnels sans expérience et élargit ainsi le marché de l'emploi. Les centres de rénovation embauchent et forment également des apprentis en maintenance et en carrosserie car l'organisation du travail permet assez facilement de segmenter les tâches en fonction du rythme des apprentissages.

Compte tenu de l'isolement géographique des centres de rénovation VO, la **mobilité des salariés** est donc systématiquement évoquée lors des entretiens d'embauche. Certains employeurs sont amenés à organiser le covoiturage des salariés, à ouvrir des comptes professionnels sur les sites de covoiturage ou à proposer des aides au déménagement.

Comme le cycle de reconditionnement d'un VO varie peu, le travail peut être ressenti comme **routinier** par les salariés. L'ennui est un syndrome fréquemment cité tant par les employeurs que par les salariés. Les responsables RH tentent alors de développer des activités de tutorat ou de formation interne afin de **diversifier l'activité** des plus expérimentés.



Comme pour les autres entreprises du commerce et réparation automobile, les carrossiers sont les profils les plus difficiles à recruter. Il en va de même des techniciens. Les recruteurs mentionnent toutefois que **l'absence totale de contact avec les clients** est un **critère d'attractivité** pour les futurs embauchés. Dans un centre de rénovation VO, les salariés peuvent être « *focus sur leur job* » comme le souligne un chef d'atelier, sans devoir se soucier de vendre une prestation supplémentaire ou de gérer les réclamations des clients. La **qualité de l'outillage** mis à la disposition des salariés sur les plus gros centres sont aussi des éléments positifs relevés par le personnel d'atelier.

Le préparateur esthétique est un métier essentiellement recruté sur des profils non qualifiés. Les **expériences industrielles** sont particulièrement appréciées des recruteurs car elles permettent d'apprendre à se conformer à une procédure précise. Les préparateurs sont plus que tout autre poste soumis à un turn-over très important. C'est notamment pour cela qu'une usine de reconditionnement rencontrée sous-traite cette activité à des prestataires extérieurs afin de ne pas avoir à gérer des recrutements récurrents. Selon la variation de véhicules traités, les centres font fortement appel à de la main-d'œuvre intérimaire sur ces métiers.

UNE ENQUÊTE QUALITATIVE A ÉTÉ MENÉE DURANT L'ÉTÉ ET L'AUTOMNE 2022 AUPRÈS :

- de 5 centres de rénovations VO (visites d'entreprises) des régions Pays-de-la-Loire, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Auvergne-Rhône-Alpes.
- d'un négociant VO
- de deux groupes de distribution qui ont été interrogés sur leur activité rénovation VO.



LES FONCTIONS ET ACTIVITÉS D'UN CENTRE DE RECONDITIONNEMENT VO

Le cycle de rénovation d'un VO des plus gros centres est organisé selon des **méthodes industrielles** comme le Lean management et ses outils liés (5 S, SMED, JAT, ISHIKAWA, OBEYA) : chaque collaborateur est mis à contribution pour repérer les problèmes sur son périmètre et chercher des améliorations.

Le véhicule arrive généralement sur un camion selon un planning prévisionnel donné. Il est stocké sur de vastes parkings. Le convoyeur l'amène ensuite en début de chaîne. Généralement, il est lavé, puis expertisé afin de chiffrer le montant des réparations (mécanique et carrosserie). Les réparations mécaniques et de carrosserie sont effectuées. La plupart du temps, il s'agit de mécanique de service rapide (niveaux, filtration, pneumatiques) et de carrosserie rapide (smart repair). Parallèlement, les jantes sont démontées et placées dans une machine de diamantage afin de les réparer. Si besoin, les petits chocs sont ensuite remis en forme par un débosseleur et les préparateurs esthétiques nettoient l'intérieur et lustrent l'extérieur du véhicule. Le véhicule est enfin pris en photo, vérifié (contrôle qualité) puis envoyé au contrôle technique par le convoyeur.



Dans les centres de rénovation les plus taylorisés, il existe 11 métiers différents. Ces métiers sont plus ou moins regroupés, certaines activités plus ou moins sous-traitées selon la taille du centre de rénovation.

Jockey/Convoyeur

Laveur

Expert

Mécanicien (entretien rapide), technicien

Carrossier (smart repair/spot repair)/tôlier

Peintre

Rénovateur ou usineur de jante

Débosselleur

Préparateur esthétique

Contrôleur qualité

Photographe

Fréquemment, un **magasin de pièces de rechange** est accolé au centre de rénovation. Certaines pièces amovibles qui peuvent être très coûteuses selon les marques (appui-tête, plage arrière) sont systématiquement recherchées d'occasion dans des centres VHU. Dans les plus gros centres de rénovation, on trouve la présence d'imprimantes 3D qui reproduisent certaines pièces plastiques (caches...).

▶ SPÉCIFICITÉS DES MÉTIERS

Deux métiers spécifiques :
l'expert et le contrôleur qualité

Le **laveur** et le **convoyeur** ont généralement des profils d'ouvrier non qualifié. Ce sont des profils avec beaucoup de turn-over. Le convoyeur réceptionne les véhicules et doit constater visuellement les éventuels accidents de transports comme des éraflures ou des petits chocs. Il achemine ensuite les véhicules sur leurs places de parking, sur les postes de travail et parfois vers le centre de contrôle technique.

L'expert : c'est un métier spécifique aux centres de rénovation VO. Il procède à un essai routier, évalue le montant des réparations mécaniques (**pré-diagnostic mécanique**) et en carrosserie à l'aide d'une check-list (sous la supervision des chefs d'équipe carrosserie et maintenance). Il commande également les pièces. Il négocie avec la concession à laquelle est destiné le véhicule les frais de remise en état et programme les interventions. Dans les plus gros centres, il peut également utiliser un logiciel couplé à son outil de diagnostic pour repérer les fraudes au compteur sur le véhicule. Il a généralement un profil de **mécanicien expérimenté** ou idéalement d'un ancien contrôleur technique. Certains centres exigent la double compétence en mécanique et en carrosserie, ce qui rend le profil compliqué à recruter.

Les métiers de **mécaniciens et de techniciens** en véhicule particulier sont identiques aux métiers rencontrés dans les autres entreprises des services de l'automobile avec néanmoins des profils « service rapide » plus marqués (60 à 80% des travaux sont des opérations de maintenance selon les centres). Sauf exception, les pneus sont systématiquement changés. La présence de techniciens dépend du niveau d'intervention mécanique qui peut varier d'un centre à l'autre.

Les **métiers de carrossiers** et peintres sont identiques aux autres entreprises mais leurs activités sont fréquemment spécialisées pour gagner du temps et ils ont plutôt des activités de carrosserie rapide (smart repair / spot repair). Les grosses interventions de carrosserie y sont rares.

La **rénovation de jante** est une activité qui peut être sous-traitée auprès de spécialistes de la rénovation de jante ou auprès de carrossiers selon le volume de véhicules vendus. La personne en charge de la rénovation de jantes est généralement appelée usineur de jante. Il a un profil industriel habitué du fonctionnement des machines-outils. Outre le démontage des roues, il doit programmer la machine à diamanter les jantes, surveiller l'opération et appliquer les peintures et vernis sur les jantes rectifiées.



Le **débosselage sans peinture** est une activité qui peut aussi être sous traitée selon le volume d'activité du centre. Le débosselleur intervient en finition après la carrosserie. Il s'agit d'une des rares sources de débouchés d'emploi salarié pour les débosselleurs sans peinture avec les prestataires spécialisés du débosselage (les débosselleurs s'insérant plutôt en créant leur entreprise). En effet, l'activité dans une carrosserie classique ne permet souvent pas de disposer de postes de débosselleurs à plein temps.

Le **préparateur esthétique** est souvent considéré par les responsables de centres comme le métier le plus physique et pénible. Ce métier consiste à aspirer, nettoyer et lustrer l'intérieur et l'extérieur du véhicule. Du fait de la taylorisation de la rénovation de véhicules dans ces centres, les préparateurs effectuent moins d'opérations légères de carrosserie (corrections de rayures...) qu'ils en font dans les autres entreprises.

Le photographe travaille dans un studio photo à 360° dédié, avec des appareils-photos fixes. Il s'occupe généralement directement de la mise en ligne des annonces des véhicules avec des logiciels dédiés. Il s'agit d'un profil de photographe non spécifique aux services de l'automobile.



L'essayeur ou **contrôleur qualité** est un autre métier spécifique : il effectue un essai routier, s'occupe des liens avec le centre de contrôle technique et du respect des normes qualité contractées par le centre.

Le chef d'atelier : dans les centres de rénovation, on l'appelle souvent le « chef d'orchestre ». Il joue un rôle central dans la répartition du flux de véhicules et son organisation pour éviter les blocages (véhicules immobilisés à cause d'une pièce manquante ou d'un retard d'activité). Dans les centres de rénovation VO, il est rarement dans son bureau. Dans certains centres, sa fonction peut être simplifiée par l'usage de logiciels dédiés (ERP) qui organisent le flux et digitalisent le processus. Chaque poste de travail dispose alors de l'accès à une tablette, un mobile ou un ordinateur pour renseigner les opérations à effectuer et les opérations réellement effectuées. Chaque opérateur et coordinateur est alors informé de l'avancement des travaux en temps réel.

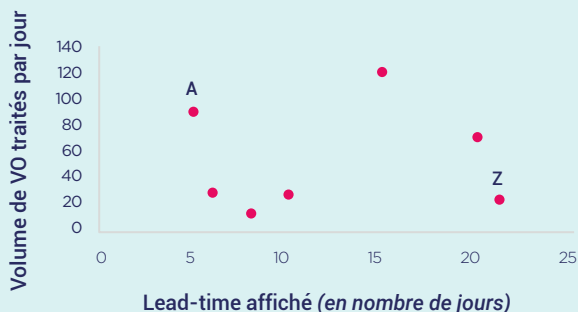


DIFFÉRENCES DE FONCTIONNEMENT SELON LES CENTRES

Le **lead time** correspond à la durée moyenne d'immobilisation d'un véhicule dans un centre de rénovation VO. Ce lead time, ainsi que le **nombre de véhicules traités par jour**, vont générer des différences de fonctionnement entre les usines de rénovation.

Le graphique suivant permet de montrer le nombre de véhicules d'occasion rénovés par jour de 7 centres, et leur lead time respectif. Il permet de prendre conscience de la différence de volumes et de temps d'immobilisation des véhicules. Un centre, non mentionné ici, affiche même un volume de 300 à 600 véhicules traités par jour.

VOLUME DE VO TRAITÉS PAR JOUR ET LEAD-TIME AFFICHÉ DE 7 CENTRES DE RÉNOVATION VO



Source : presse et enquête qualitative

Par exemple, le centre A déclare traiter 90 véhicules par jour pour une durée d'immobilisation du véhicule affichée de 5 jours. Le centre Z traite 25 véhicules par jour pour une durée d'immobilisation moyenne de 21 jours.

Le centre A a une activité fortement spécialisée dans la préparation esthétique et le débosselage, mais ne fait ni carrosserie lourde, ni maintenance. A l'inverse, le centre Z est équipé pour traiter toutes les opérations de mécanique et de carrosserie lourde. Même si les centres de rénovation portent le même nom, les modèles économiques et managériaux sont nettement distincts. Ainsi la répartition des tâches, la présence ou non de tel ou tel métier et les besoins en compétence, diffèrent.

Plus un centre traite de véhicules par jour, plus une organisation en 2/8 ou en 3/8 sera mise en place, plus l'activité sera taylorisée : au sein de l'activité carrosserie ou maintenance, certains salariés seront, par exemple, spécialisés dans la vidange pour la maintenance ou la préparation de supports en carrosserie.

Dans un centre traitant **moins de 20 véhicules par jour**, certaines activités sont regroupées. Par exemple :

- L'expert et le contrôleur qualité peuvent ne constituer qu'un seul poste en début et en fin de la chaîne,
- Le préparateur esthétique peut être en charge des photos 360°.

Dans ce type de centre, certaines activités peuvent être sous-traitées (lavage, carrosserie, pannes électroniques, préparation esthétique).

Avec un **lead time autour de 5 jours**, il est pratiquement impossible de traiter des activités de carrosserie lourde ou des pannes électroniques complexes : ces activités sont donc sous-traitées.


Un **lead time de plus de 15 jours** permet aussi plus facilement l'embauche et la formation d'apprentis ; ce qui est plus délicat quand la durée d'immobilisation du véhicule est très contrainte.

Certains centres de rénovation, particulièrement ceux appartenant aux groupes de distribution, peuvent aussi s'occuper de la préparation de véhicules neufs (VN) en plus de la rénovation VO.



LES CERTIFICATIONS ET LES FORMATIONS

Les métiers de la préparation esthétique sont intégrés à la filière « préparation et rénovation de véhicules » de la convention collective des services de l'automobile avec les métiers suivants :

 NIVEAUX	 FICHE DE QUALIFICATION	 ÉCHELON	 MODE D'ACCÈS	 ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES
Maîtrise	Chef d'équipe préparation-livraison	20	CQP Chef d'équipe préparation livraison	
Ouvrier Employé	Rénovateur Véhicule d'Occasion (RVO)	6	CQP Rénovateur VO	
	Opérateur préparation de véhicules (OPV)	3	CQP Opérateur Préparation Véhicules	

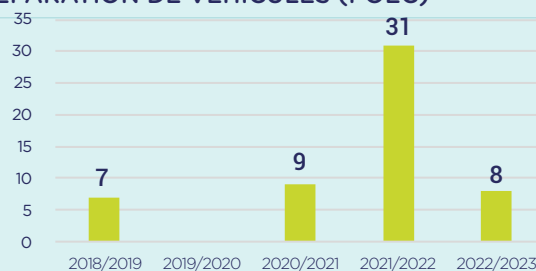


Chacune de ces formations est accessible en formation continue, via dispositifs pour les demandeurs d'emploi (POEC...) et par le dispositif de branche permettant la reconnaissance des acquis de l'expérience (DRE - dispositif de reconnaissance de l'expérience).

Les CQP RVO et OPV sont également accessibles par contrat de professionnalisation.

A ce jour, deux organismes de formation ont effectué une demande pour être habilités pour le CQP OPV en POEC. L'an dernier, seul le CFA de la Chambre des métiers d'Arras formait à ce CQP pour un public de demandeurs d'emploi.

EFFECTIFS EN FORMATION CQP OPÉRATEUR PRÉPARATION DE VÉHICULES (POEC)



Source : ANFA - SOFIA



LE RECONDITIONNEMENT ESTHÉTIQUE : UNE ACTIVITÉ QUI A LA COTE ?

Le « detailing » est une technique d'entretien automobile minutieuse et méticuleuse qui vise à nettoyer, restaurer et protéger chaque partie de la voiture, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Elle est née dans les années 60 aux Etats-Unis et a été popularisée par des émissions de télévision dédiées dans les années 80 et 90.

Le detailing est arrivé en France depuis une dizaine d'années par des sociétés américaines. La mode de cette technique a été propulsée grâce à des milliers de vidéos sur internet et les réseaux sociaux d'amateurs ou de particuliers qui rénovent leur véhicule sur le modèle du « avant/après ».

Les « détaillers » sont souvent des microentreprises dont la vocation est de retrouver « l'état du neuf des véhicules » généralement premium et/ou historiques. Le detailing d'un véhicule premium peut durer jusqu'à deux journées par véhicule.

La technique diverge des procédés rapides de remise en état des centres de rénovation qui nécessitent beaucoup plus de rapidité d'exécution.

Profitant de cette tendance, divers organismes (parfois rattachés à des marques de produits et de shampoings) forment des demandeurs d'emploi ou des personnes en reconversion à la rénovation de véhicules afin qu'ils créent leurs microentreprises.

Le marché des voitures de luxe étant toutefois limité en France, nombre d'entre eux se retrouvent ensuite sous-traitants de distributeurs automobiles.

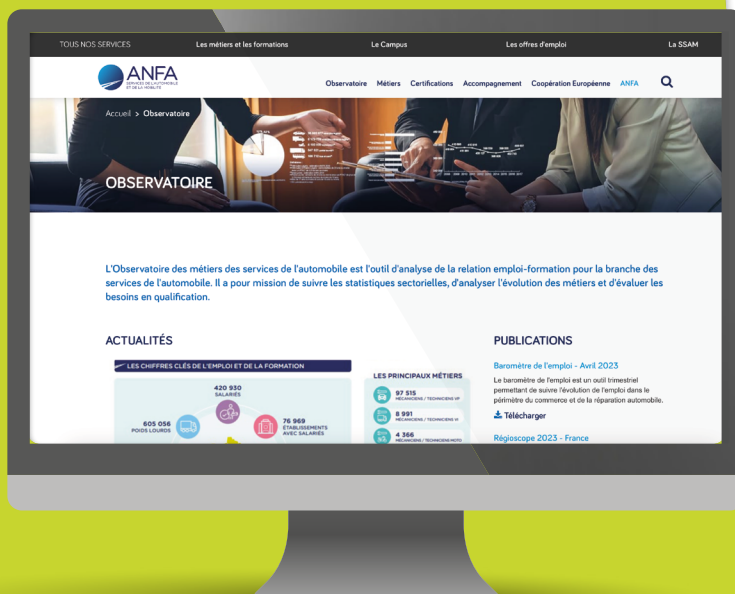


LE MÉTIER DE PRÉPARATEUR- RÉNOVATEUR VO EST UN MÉTIER DIFFICILE MAIS QUI NE MANQUE PAS D'ATOUTS :

- Tout d'abord, la quantité d'offres d'emploi est insoupçonnée : annuellement, les entreprises de la branche cherchent autant de préparateurs-rénovateurs VO que de vendeurs automobiles, et elles en cherchent trois fois plus que de mécaniciens motocycles. **Le métier est en plein développement** avec l'ouverture de centres de rénovation partout en France quasiment chaque trimestre.
- Il s'appuie sur l'embauche de personnes **peu qualifiées** en milieu **rural et périurbain** et peut permettre d'insérer dans la branche des personnes éloignées du monde du travail.
- **L'absence de contacts avec la clientèle** et **la qualité du matériel** des grands centres sont des critères d'attractivité du métier.
- Enfin, la **satisfaction du produit fini** par rapport au produit initial est la source essentielle de plaisir au travail, soulignée par l'ensemble des préparateurs-rénovateurs rencontrés.

DÉCOUVREZ TOUTES LES DONNÉES ET LES PUBLICATIONS DE L'OBSERVATOIRE SUR LE SITE DE L'ANFA

anfa-auto.fr/observatoire



ET DÉCOUVREZ EN VIDÉO LES DERNIÈRES ÉTUDES DE L'OBSERVATOIRE



À propos de l'ANFA

L'ANFA est chargée par la Commission Paritaire Nationale de la mise en oeuvre de dispositifs relevant de la politique nationale de formation de la branche des Services de l'Automobile. À ce titre, l'ANFA :

- anime l'Observatoire des métiers des services de l'automobile (OPMQ de branche) et apporte une expertise dans le cadre de la GPEC,
- propose une ingénierie des dispositifs de formation professionnelle,
- élabore des certifications,
- assure la promotion des métiers,
- développe l'apprentissage, notamment via les réseaux des CFA Pilotes et Associés.

Observatoire ANFA
2, rue Capella - 44470 Carquefou
Tél. : 02 44 76 21 50
observatoire@anfa-auto.fr • www.anfa-auto.fr

Directrice de la publication : Dominique Faivre-Pierret
Directrice de rédaction : Valérie Chiron
Rédaction : Jocelyn Gombault
Édition et création : Service Communication ANFA
Photo de couverture : ©Adobe Stock



ANFA
SERVICES DE L'AUTOMOBILE
ET DE LA MOBILITÉ