

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



11 décembre 2025

AUTOFOCUS :

Première étude sur l'usage de l'intelligence artificielle dans les services de l'automobile

De la gestion des stocks appuyée par l'analyse prédictive à la relation client automatisée via des chatbots, les solutions d'IA se multiplient. Mais qu'en est-il réellement de leurs usages et de leur impact sur les métiers des services automobiles ? Pour la première fois, l'Association Nationale pour la Formation Automobile (ANFA), à travers l'Observatoire des métiers des services de l'automobile, dresse un état des lieux de l'usage de l'IA dans les métiers de la branche. L'étude révèle une adoption encore très limitée, mais des perspectives de gains de productivité et d'assistance aux professionnels, l'IA intervenant principalement comme appui aux tâches humaines et non comme substitut à l'humain.

Une offre de solutions d'IA de plus en plus diversifiée mais encore peu expérimentée

En 2024, seulement 6% des entreprises de la branche déclarent utiliser des outils intégrant de l'IA (contre 10% pour l'ensemble des entreprises implantées en France¹). Cette situation s'explique par un déploiement et une adoption encore très limitées des outils intégrant réellement de l'IA dans les entreprises de la branche. Beaucoup de solutions restent par ailleurs insuffisamment matures sur le plan technologique pour être industrialisées. Le secteur se trouve ainsi dans une phase d'expérimentation de l'IA, caractérisée par un usage émergent, fragile et encore non structuré.

L'adoption de l'intelligence artificielle demeure limitée dans les services automobiles, freinée par une triple contrainte structurelle propre à la branche :

- La branche rassemble une grande diversité d'activités, et les taux d'adoption de l'IA varient fortement d'un secteur à l'autre : les carrosseries (33%), les négociants (15%), les loueurs (9%) ainsi que les concessions (8%) sont plus nombreux à déclarer utiliser l'IA, c'est moins le cas pour les centres de contrôle technique (2%), les écoles de conduite (5%) dont les activités sont réglementées.
- La structure même de la branche, composée majoritairement de microstructures (62% des répondants), limite mécaniquement l'effort de R&D qui pourrait accompagner le déploiement de l'IA. En effet, l'usage de l'IA tend à croître avec la taille des entreprises : 14% des structures de 11 à 19 salariés affirment utiliser l'IA, contre 9,3% pour les structures de 20 à 49 salariés et 8,7% pour les entreprises de 6 à 10 salariés. Les microstructures de 1 à 5 salariés, sont seulement 4% à affirmer utiliser des outils d'IA.
- Enfin, l'usage de l'IA apparaît comme plus adapté aux métiers de services, qu'aux métiers techniques, qui représentent 40% des métiers de la branche. L'IA assiste aujourd'hui en priorité des tâches intellectuelles à forte valeur ajoutée, tandis que la majorité des tâches des services automobiles sont opérationnelles. Ainsi, dans l'état de la technologie actuelle, peu, voire aucun métier des services de l'automobile n'apparaît automatisable dans son ensemble par l'IA : seules certaines

¹ Source INSEE 10% des entreprises implantées en France déclarent utiliser au moins une technologie d'intelligence artificielle (IA) en 2024.

tâches, généralement cognitives (synthèse, rédaction, moteur de recherche) se présentent comme **assistables**.

« Alors que l'usage de l'intelligence artificielle reste encore limité dans la branche, cette étude montre la volonté des services de l'automobile de s'emparer collectivement du sujet. Pour les partenaires sociaux, l'IA peut devenir un levier de transformation positive, à condition d'être adaptée au travail réel, d'être accompagnée dans ses usages, puis testée » souligne Guillaume Faurie, Délégué Général de l'ANFA.

Des opportunités identifiées, des usages à encadrer

Si l'on voit des applications concrètes de l'IA dans les métiers des services automobiles, notamment dans la distribution (en réduisant la charge des centres d'appels, en permettant une analyse des avis clients, une gestion optimisée de la rotation des parcs ou en priorisant les actions commerciales), elle n'exclut pas pour autant l'expertise professionnelle, comme en témoignent plusieurs cas d'usage :

- **En peinture, l'usage d'un bras électrique articulé piloté par l'IA** permet d'atteindre des seuils millimétrés d'épaisseur de couches. Cette technologie vient en soutien de techniciens expérimentés dans un secteur où les profils viennent à manquer. Toutefois, **l'automatisation partielle** de ces tâches par l'IA peut développer un sentiment de dépossession d'un savoir-faire, voire une standardisation des pratiques.
- **Dans le cadre d'inspection digitalisée pour la reprise à distance de véhicules d'occasion**, lors du processus composé d'une quinzaine de tâches, l'IA n'intervient que sur une étape : l'analyse des images afin de détecter des dommages, leurs typologies et leurs gravités. Si l'IA réduit les risques d'erreurs, augmente la sécurisation et la formation, l'opérateur reste le décisionnaire : il valide ou corrige les détections proposées par l'IA avant de finaliser l'offre.
- **Dans l'évaluation des sinistres**, l'IA est un gain de temps pour analyser les dommages et calculer les coûts de réparation. Cependant, elle se réduit au diagnostic extérieur du véhicule, sans pouvoir prendre en compte les dommages intérieurs. Une **évaluation partielle**, qui conduit parfois à une sous-évaluation des réparations, qui nécessite donc le contrôle de l'œil humain. Or cette sous-estimation peut s'avérer délétère pour l'équilibre économique des réparateurs, en imposant des prix parfois trop faibles, tout en soulevant des enjeux de sécurité et de responsabilité.

« Les différents cas d'usage montrent que l'IA doit être au service du geste professionnel : l'algorithme ne remplace pas l'expertise, il la prolonge et la sécurise. C'est dans le sens de cette complémentarité entre technologie et savoir-faire que la branche souhaite aujourd'hui avancer », précise Marion Vidal, Responsable de projets au sein de l'Observatoire des métiers des services de l'automobile.

[Télécharger l'Autofocus](#)



À PROPOS DE L'ANFA

L'ANFA est chargée par la Commission paritaire nationale de la branche des Services de l'automobile de la mise en œuvre de dispositifs relevant de sa politique nationale de formation. L'ANFA anime l'Observatoire des métiers des services de l'automobile, apporte une expertise dans le cadre du développement de la GPEC de branche, intervient sur le champ de la certification, assure la promotion des métiers et développe l'apprentissage, notamment via son réseau de CFA pilotes.

CONTACT PRESSE ANFA

Agence Rumeur Publique • anfa@rumeupublique.fr
Pia MANIERE • 06 01 40 08 60
Arthur BARBIER • 07 71 80 76 69
Alix LAGERSIE • 07 77 14 61 85
communication@anfa-auto.fr
TOUTES NOS ACTUALITES SUR NOTRE SITE
www.anfa-auto.fr/actualites