



CONTEXTE ET FACTEURS IMPACTANT L'ACTIVITÉ

LIEU D'EXERCICE	L'activité de carrosserie-peinture peut s'exercer : chez un artisan carrossier affilié ou non à un réseau (soit un réseau de marque de peinture comme Five Star, Autoneo ou un réseau de distributeurs stockistes comme AD Carrosserie ou Top Carrosserie), dans une entreprise des réseaux constructeurs (RA1/RA2) ou chez un MRA . Sur 13 000 intervenants recensés en 2016, 16 % sont des RA1, 36 % des RA2, 23 % des MRA et 25 % sont des carrossiers indépendants spécialistes dont 60 % sont affiliés à un réseau (<i>source : SalesFactory</i>).
MARCHÉ	<p>Les réseaux constructeurs représentent 47% du marché de la réparation-collision en volume (<i>réparations d'accidents et chocs déclarés en 2015 - source : GIPA Etude conducteurs 2016</i>) mais constituent 60% du marché de la réparation collision en valeur (<i>source : CNPA 2015</i>) du fait de la vente de pièces.</p> <p>Entre 2000 et 2013, le marché de la réparation collision a diminué de 22 %, en fonction de plusieurs paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> • baisse structurelle de la sinistralité et de l'accidentologie (du fait de l'amélioration de la sécurité routière et du réseau routier) • progression du taux de VEI : Avec tous les systèmes de sécurité passive, les voitures sont rapidement classées « économiquement irréparables » en cas de gros choc. De plus, la croissance des ventes des véhicules d'entrée de gamme n'est pas favorable au développement des activités de carrosserie (seuil de réparabilité). • augmentation du coût moyen des interventions, liée notamment à une forte croissance du prix des pièces et des ingrédients de peinture qui pèsent pour 60 % du prix total de la facture (d'où le maintien du marché de la réparation-collision en valeur). <p>En conséquence, l'avenir reste orienté vers :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les petits chocs et les interventions "hors assurance", à la clientèle difficilement captive (le hors assurance représente en moyenne, tous réseaux confondus, 28 % du chiffre d'affaire carrosserie – source : Etude carrosserie GIPA 2015). • le développement de la carrosserie rapide (raccords, débosselage sans peinture, etc. ; 62 % des carrossiers sont équipés d'un matériel de débosselage – source : Etude carrosserie GIPA 2015) • le développement des ventes additionnelles (proposition commerciale, réparation de pare-brise ...) et la diversification de l'activité des carrossiers (maintenance et entretien mécanique, vitrage, pneu, etc.) : l'activité vitrage représente aujourd'hui le premier motif d'entrée atelier dans une carrosserie (source : Etude conducteurs GIPA 2016). • développement du service clientèle (rapidité d'intervention, proposition d'un véhicule de courtoisie, forfaits et approches commerciales, ...). <p>L'activité est par ailleurs dépendante des conventions d'agrément passées avec les assurances et mutuelles : environ 80 % des opérations de réparation-collision sont prises en charge par les assureurs. Ces conventions, en augmentation, tendent à se durcir au détriment des carrossiers (marges commerciales diminuées sous la pression des donneurs d'ordre, compression des temps de réalisation favorisant le remplacement au détriment de la réparation de pièces, etc.)</p>
RÈGLEMENTATION	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure VEI (Véhicule Économiquement Irréparable) : déclenchée par l'expert lorsque le montant des réparations estimées 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). Taux de VEI = 11 % des véhicules accidentés • L'utilisation de pièces issues de l'économie circulaire (dites pièces recyclées ou de réemploi) peut permettre de limiter les procédures VEI en réduisant le montant de la facture. Déjà proposée par les assureurs dans le cadre de l'arrêté du 29 avril 2009, la pièce de réemploi doit désormais être obligatoirement proposée par le réparateur (à compter du 01/01/2017, décret n°2016-703 relatif à la Loi de transition énergétique, concernant les pièces de carrosserie amovibles, les pièces de garnissage intérieur et de sellerie, les vitrages non collés, les pièces optiques et certaines pièces mécaniques ou électroniques). • Néanmoins, les pièces captives (i.e. les pièces visibles du véhicule), qui sont souvent des pièces de carrosserie, sont soumises à un droit de propriété intellectuelle et commerciale qui impose leur remplacement par des pièces d'origine sur lesquelles les constructeurs ont un monopole (évolution de la réglementation Eurodesign en attente : en l'état, les pièces de carrosserie neuves n'évoluent pas sur un marché libéralisé et restent donc chères). • Directive Européenne 2004/42/CE appliquée depuis le 01/07/2007 : fixe des objectifs de réduction des émissions de solvants (COV) par l'utilisation de produits à faible teneur en solvants dans les ateliers de peinture (hydrodiluables, hauts extraits secs, peinture à séchage UV) ; elle prévoit également des dispositions en matière d'étiquetage des produits, en référence au Règlement CE/1272/2008 (dit CLP : Classification, Labelling, Packaging) applicable depuis juin 2015 aux mélanges (peintures). • L'obligation d'informer tout automobiliste victime d'un sinistre sur "le libre choix de son réparateur" est désormais imputée aux assureurs par l'arrêté du 31/07/2016. Les réparations réalisées en dehors d'un contrat d'agrément peuvent permettre au réparateur de récupérer des marges économiques mais impliquent, pour le client, l'avance des frais.
TECHNIQUE	<ol style="list-style-type: none"> 1) Évolution des matériaux : nouveaux matériaux comme l'acier, l'aluminium, le plastique, sur lesquels il est complexe d'intervenir, qui impliquent de nouveaux procédés de soudure et d'assemblage et qui nécessitent des investissements en matériel et en formation. 2) Progression de l'électronique embarquée : montage et démontage d'éléments électroniques pour accéder aux éléments de carrosserie, impliquant des connaissances en électricité et une maîtrise des précautions spécifiques liées à la manipulation de ces éléments. 3) Spécialisation débosselage sans peinture : cette activité requiert un savoir-faire opérationnel qui tient à l'expérience et à une pratique régulière, notamment pour le dégrèlage (La réparation de bosses de grêle, plus petites et rondes, demande beaucoup de dextérité). Ainsi, cette activité est souvent sous-traitée à des entreprises spécialisées.
EMPLOI	<p>4067 artisans carrossiers dont 30 % sont âgés de + 50 ans (<i>source : RGP 2013</i>)</p> <p>Concernant l'emploi salarié, le nombre de carrossiers (avec ou sans spécialité peinture) est de 23 750 ouvriers en 2013. Près des 2/3 travaillent dans une entreprise artisanale. Leur nombre diminue (- 7,6 % entre 2008 et 2013) particulièrement dans les concessions (- 18,5 %). Plus largement, cette baisse drastique de l'emploi (-25% depuis 2000) interroge les conditions de pérennisation de l'activité, d'autant que - si la moyenne d'âge des ouvriers carrossiers reste jeune (37,6 ans) - la part des salariés de + 50ans augmente (ces derniers représentaient 17 % des salariés en 2008, 22 % en 2013). Cette évolution laisse craindre une augmentation du nombre de départs en fin de carrière impliquant un besoin en renouvellement de main d'œuvre. Des difficultés de recrutement sur les profils expérimentés sont d'ores et déjà évoquées par certaines entreprises. Les ouvriers de la carrosserie sont principalement des hommes (99,3 %) embauchés en CDI (96,3 %). Ils sont principalement formés au niveau V (67 % détenaient un CAP ou BEP en 2013) mais la progression de la part de salariés disposant d'un bac pro (15 %), au détriment de celle disposant d'un niveau inférieur au CAP, traduit une élévation du niveau de qualification. (<i>source : RGP 2013</i>)</p> <p>2 carrossiers/peintres sur 3 sont recrutés par les MRA et les artisans carrossiers, le reste se partageant entre les concessions et les agents de marque. Le principal diplôme à l'embauche est le CAP (il concerne 58 % des recrutements en 2014, contre 35 % concernant l'ensemble des recrutements dans le CRA) l'expérience est valorisée (76 % des personnes recrutées avaient de l'expérience), mais l'accès à ces métiers reste ouvert aux jeunes : 36 % des recrutés avaient entre 20-24 ans (contre 25 % dans les métiers du CRA). Plus les recrues sont jeunes, plus elles sont diplômées (44 % des - 30ans sont diplômées d'un Bac pro). La carrosserie est au 3^{ème} rang des métiers les plus recrutés dans la branche des services auto. (<i>source : Enquête Recrutement 2015</i>)</p>
EFFECTIFS EN FORMATION	En 2016/2017, la filière carrosserie-peinture compte 12 304 jeunes en formation préparant soit, un Bac Pro Réparation des carrosseries (4912), un CAP Réparation des carrosseries (4981), un CAP Peinture en carrosserie (1929 - en 1 ou 2 ans), un CQP Carrossier peintre (409) ou un CQP Peintre confirmé (73). 47,8 % sont formés en alternance . Après un cycle de baisse (- 28,3 % entre 2005 et 2014), les effectifs en formation remontent depuis les deux dernières rentrées, essentiellement du fait de la reprise des effectifs en apprentissage (+ 3,5 % en 2015 ; + 8,7 % en 2016). Moins nombreux que les lycéens, les apprentis de la filière carrosserie sont ceux qui - parmi toutes les filières - s'insèrent le mieux dans les métiers de la branche. (<i>Source : Geode 2017</i>)

ÉVOLUTION DES ACTIVITÉS

Carrosserie rapide (sans peinture)

RÉPARATION/ REPLACEMENT VITRAGE :

> pare-brise, vitres...

DÉBOSELAGE SANS PEINTURE (DSP)

> déformation des tôles en surface, véhicules grêlés, petits impacts...

RÉPARATION SIÈGES ET TABLEAUX DE BORD

Technique :

Vitrage : outillage et technique spécifiques en fonction des enseignes (type de colle, outil pour la dépose/pose des pare-brise) Banalisation (sur les véhicules récents) d'appareillage sur les pare-brise tels que les caméras nécessitant l'outil de diagnostic (dynamique ou statique avec une cible)

DSP : habituellement réservé aux spécialités du dégrèlage, cette technique (qui nécessite un "coup de main"), tend plus largement à être utilisée pour tous les types de réparation (débouillage) à la demande de certains experts. Cela permet d'éviter le démontage d'élément, l'utilisation du tire-clou (mise en sécurité du véhicule) et donc, de réduire le temps de cycle (carrosserie/peinture).

Marché :

Vitrage : Pour profiter de cette activité stratégique à marges confortables, les entreprises non spécialisées doivent savoir valoriser et vendre cette prestation pour faire face à une croissance des spécialistes du vitrage (Carglass = 1/3 du marché du vitrage en France)

DSP : Marché principalement détenu par des sociétés spécialisées qui ont signé des accords avec des assureurs.

Sièges et tableaux de bord : principalement utilisés dans la rénovation VO.

Méthode et organisation : spécialisation du personnel. Agrément auprès des assureurs.

Carrosserie rapide

RÉPARATION DES CHOCES LÉGERS ET MOYENS, SANS "PAS- SAGE AU MARBRE" :

> Remplacement d'éléments facilement démontables (capots, ailes avant, portes, hayons, optiques...)

> Remplacement, réparation, mise en peinture d'éléments thermoplastiques

> Petits chocs, raccords localisés

PEINTURE :

> Traitement de surface

> Préparation des ingrédients (colorimétrie)

> Application des produits (produits solvantés, produits hydrodiluables)

Technique : Face aux contraintes économiques et au respect des temps d'intervention, l'acquisition de compétences sur les **raccords et la colorimétrie** est rendue indispensable. La "formation" des peintres est généralement une "formation produit", souvent réalisée par les revendeurs peinture (1/2 journée sur site dans le flux de véhicule) qui développent peu les techniques spécifiques de retouche, colorimétrie.... Les méthodes proposées ne sont pas en adéquation avec des activités de carrosserie rapide (peinture).

L'essor des matériaux plastiques élastiques à mémoire de forme (qui entrent de plus en plus dans la conception des véhicules) affecte l'activité des petits chocs.

Marché : Aujourd'hui, le choix entre la réparation ou le remplacement de pièces varie selon les acteurs :

- **pour les réseaux indépendants, la tendance est à la réparation des pièces** (marge sur la MO plus importante) au détriment du remplacement, sauf sur les éléments de peaux (i.e. les éléments qui donnent sa forme à la voiture: pare-chocs, ailes, portes, malle/hayon). Des compétences techniques sont à "redevelopper" pour favoriser la réparabilité des chocs.

- **pour les réseaux de marque et/ou des GDSA, le remplacement** est cependant toujours d'actualité. Les constructeurs ont davantage de marge de négociation en ce domaine.

Le décret sur les Pièces de Réemploi (PRE) va changer la stratégie dans l'élaboration des chiffrages. Les professionnels seront donc amenés à faire un choix entre la PRE, la pièce d'origine constructeur et la réparation.

Méthode et organisation : polyvalence du personnel, développement de la relation de service client pour capter les interventions sur petits chocs et les interventions hors assurance.

Pistes d'amélioration : Pour compenser la diminution du temps d'intervention, l'effet volume doit permettre de conserver une marge "correcte" exigeant de fait une meilleure organisation des ateliers pour absorber ces véhicules (et éviter le prêt de véhicule).

Carrosserie traditionnelle

RÉPARATION DES CHOCES IMPORTANTS :

> Dépose/pose d'éléments mécaniques pour accéder aux pièces à réparer ou remplacer

> Châssimétrie ("passage au marbre" pour réaligner les éléments qui constituent le châssis du véhicule)

> Soudure des éléments acier ou aluminium (procédés MIG, MAG, TIG et SERP)

PEINTURE :

> Traitement de surface

> Préparation des ingrédients (colorimétrie)

> Application des produits (produits solvantés, produits hydrodiluables)

Technique : Ces activités nécessitent :

- **des moyens lourds** de châssimétrie et de restructuration, des cabines de peinture, des postes à souder et de l'outillage adapté aux derniers matériaux utilisés en carrosserie comme l'aluminium
- **des compétences** spécifiques de carrossiers spécialisés dans la **réparation acier/aluminium**, ainsi que dans les matériaux **d'alliages mixtes** (THLE, UHLE, ...).

Le **déploiement des ADAS** (aides à la conduite) complexifie aussi les méthodes de réparation avec le passage, à l'issue de la réparation, d'un appareil de diagnostic.

La combinaison de différents types de matériaux (acier, alliages à base d'aluminium et composites, etc.) est de plus en plus utilisée par les constructeurs pour alléger les véhicules. Cependant, certains matériaux (tels les aciers THLE) ne peuvent être assemblés par soudure classique avec des éléments conçus dans une autre matière. Ce choix contribue à privilégier des méthodes d'assemblage par collage/rivetage qui doivent alors être également maîtrisées comme techniques de réparation en carrosserie.

Marché : activité **en baisse** s'expliquant par un nombre d'accidents moindres, des chocs moins violents ainsi qu'un coût d'intervention élevé favorisant le passage en épave du véhicule (VEI). Compte tenu du coût d'investissement en matériel et en infrastructure, cette activité est plus souvent réalisée chez les concessionnaires et les réparateurs agréés. Des carrosseries "Blanches" spécialisées (dépendant généralement d'un GDSA) sont dédiées à la réparation de ces nouveaux véhicules et permettent ainsi de mutualiser les coûts matériels et les ressources (ex : Audi, 5 sites de carrosseries spécialisées en France pour réparer les véhicules).

L'arrêt de la distribution des coques neuves par certains constructeurs est un signe : la réparation des VGE est de moins en moins réalisée.

L'apparition des nouvelles couleurs "tendance" (ex tri couche) implique pour les peintres de maîtriser ces peintures tant au niveau des méthodes d'application que de la colorimétrie.

Méthode et organisation : utilisation d'outillage spécifique, méthode de dépose/pose spécifique en fonction des technologies et des constructeurs.

L'apparition des nouvelles méthodes de réparation et de peinture impacte la négociation conduite par le personnel du Front Office.

ÉVOLUTION DES ACTIVITÉS

Réception

RECEPTION :

- > Accueil client
- > Tour des véhicules
- > Restitution des véhicules
- > Vente additionnelle

Les réseaux constructeurs ont déjà travaillé fortement sur des process de réception allant vers plus de service, de vente additionnelle et de digitalisation. Cet investissement concerne avant tout l'atelier maintenance (ex. Conseiller Accueil Service - CAS et Conseiller Commercial Service - CCS chez PSA) et dans une moindre mesure la partie carrosserie. Les carrossiers indépendants semblent encore **moins sensibilisés** à ces approches.

Or, les automobilistes, déjà habitués à cette offre de service pour la maintenance de leur véhicule, sont en attente d'un niveau de prestation identique lorsqu'ils entrent dans une carrosserie. Même s'ils n'ont un sinistre que tous les 7 ans en moyenne. Le rôle du réceptionnaire carrosserie est primordial : le client doit être accompagné et rassuré sur l'ensemble des démarches à venir (pré-chiffrage, EAD, réception pour travaux, mobilité...).

Pistes d'amélioration : organisation de l'activité réception, gestion/anticipation du planning, développement de la relation client et de l'offre commerciale. Les process de prise de rdv et de planification des travaux sont des vecteurs de rentabilité et de professionnalisme perfectibles pour de nombreux carrossiers.

Relation Expert

PRÉ-CHIFFRAGE

EAD

CHIFFRAGE AUTONOME RÉPARATEUR

EXPERTISE TERRAIN

Cette activité, souvent sous-exploitée, est **primordiale pour la rentabilité** de l'entreprise. Une mauvaise négociation avec l'expert engendre également des problématiques avec le back-office (productivité). L'expertise, qu'elle soit terrain ou à distance, se doit d'être contradictoire, participative et non subie.

Aujourd'hui, très peu de carrosseries réalisent des préchiffrages en amont et influent sur la méthode de réparation choisie (réparation, remplacement, PRE) et donc sur le Coût Moyen de Réparation (CMR).

Pistes d'amélioration : recevoir le véhicule en amont pour évaluer les dommages et recueillir la déclaration du client sur le sinistre, de manière à optimiser les temps liés à l'administratif, à la planification de la production et au suivi des dossiers / facturations.

De nouveaux procédés d'expertise sont en train de se mettre en place sur le marché, comme le chiffrage sans expert : le réparateur doit pouvoir accéder aux méthodes de réparation (surtout s'il est multimarques) et maîtriser l'utilisation du logiciel de chiffrage.

Commerce

> VALORISATION DES TRAVAUX

> PROSPECTION FIDÉLISATION

> APPORTEURS D'AFFAIRES

> IMAGE NOTORIÉTÉ

Le réparateur se trouve confronté à deux types de relation commerciale :

- **les apporteurs d'affaires** (assureurs, loueurs, flottes, assistants...) dont la « **pression** » est de plus en plus forte pour développer la qualité et les services annexes "gratuits" (SAD, prêt de véhicule, suivi du véhicule, nettoyage des véhicules, etc.). La loi Hammon a amplifié le phénomène en augmentant la concurrence entre les assureurs, dont les réparateurs font les frais. Les réparateurs subissent souvent les négociations avec les apporteurs d'affaires : lors de celles-ci, ils se retrouvent confrontés à la maîtrise d'un CMR.

- **les clients**, qui ont un niveau **d'exigence** plus fort ces dernières années.

Pistes d'amélioration : fidélisation clientèle, valorisation de la réparation auprès du client : le professionnel a une carte à jouer en rassurant le client et en lui expliquant l'activité réalisée.

Développement de l'offre commerciale (démarchage flottes, collectivité, CE, ...). Un changement culturel doit s'opérer. Le professionnel doit définir son plan d'action pour capter de nouveaux clients en adoptant une posture proactive (client, concurrence, apporteur) et développer le marché hors assurances (qui représente aujourd'hui autour de 30% du chiffre d'affaire de l'activité carrosserie).

Encadrement

> QUALITÉ SERVICE SATISFACTION

> MANAGEMENT

> PILOTAGE D'ACTIVITÉ (suivi des indicateurs clés de performance)

Les études de mesure de la satisfaction client sont souvent mixtes (carrosserie / maintenance) pour des contraintes différentes (durée d'immobilisation, mobilité, nombre de venues du client – expertise, réparation,...). À ce jour, seuls les réseaux indépendants ont développé des enquêtes spécifiques à la carrosserie.

Les apporteurs d'affaires, soucieux de garder leurs clients, réalisent la **mesure de la satisfaction** et émettent des "notes" aux entreprises agréées. En cas de mauvais résultats, le réparateur peut perdre son agrément.

Piste d'amélioration : Le réparateur doit donc piloter la qualité service en vue de satisfaire les clients et les apporteurs d'affaires.

Les carrossiers peintres sont souvent les personnes bénéficiant le moins de **formation** et pour lesquels les **outils de management** sont les moins mobilisés.

Pistes d'amélioration : construire des fiches de poste, mettre en place des EAE et des entretiens professionnels

L'activité carrosserie peinture est globalement peu ou pas pilotée. Pour le réparateur de niveau R1, l'activité carrosserie est englobée avec la maintenance, les charges de l'atelier étant souvent affectées au secteur carrosserie.

Le paramétrage des produits et des charges n'est pas cloisonné par activité (expliquant ainsi une non-rentabilité de certaines affaires). L'imputation dans les DMS est à optimiser. Pour les R2 & les R3, le bilan est différent : les DMS sont souvent équipés de l'activité carrosserie avec tous les paramétrages nécessaires.

L'analyse des indicateurs pour les R2/R3 est souvent faite par le comptable qui a, dans la majorité des cas, une vision plus comptable que gestionnaire.

Pistes d'amélioration :

Le réparateur doit nécessairement **mieux piloter son activité** au quotidien pour détecter les erreurs de facturation, de négociation et y apporter rapidement des actions correctives. Pour cela, il doit monter en compétence et analyser les travaux qu'il réalise pour rééquilibrer le rapport de force dans les négociations avec le représentant de l'apporteur d'affaire.

Problématiques emplois/compétences	LES RÉPONSES POSSIBLES DE LA BRANCHE
Développement des compétences dans le domaine de la réparation rapide : <ul style="list-style-type: none"> • Colorimétrie • Raccord • Vitrage • DSP 	Trois niveaux de réponse : <ul style="list-style-type: none"> • si le besoin est ponctuel, on proposera un ou des stages FC non certifiants sur la thématique concernée • si le besoin est structurel et concerne le développement des compétences des carrossiers et/ou des peintres, on proposera des stages certifiants visant un CQP de la filière carrosserie peinture relevant du niveau ouvriers / employés • dans les domaines du vitrage ou du DSP : si l'activité est développée dans une entreprise spécialisée ou si, dans un atelier de carrosserie, l'activité est pérenne et suffisamment importante en volume pour faire l'objet d'emplois dédiés, on proposera des stages certifiants visant, selon la thématique concernée, un CQP de la filière vitrage ou un CQP de la filière débosselage
Développement des compétences dans le domaine de la vente additionnelle	Deux niveaux de réponse <ul style="list-style-type: none"> • si le besoin est ponctuel, on proposera un ou des stages FC non certifiants sur la vente additionnelle • si le besoin est structurel et concerne le développement des compétences dans ce domaine des réceptionnaires ou chefs d'équipe, ou des carrossiers peintres que l'on souhaite promouvoir à ces postes, on proposera des stages certifiants relatifs à la vente additionnelle visant un CQP Réceptionnaire ou un CQP Chef d'équipe.
Développement des compétences dans le domaine de l'électronique embarquée	Trois niveaux de réponse : <ul style="list-style-type: none"> • si le besoin est ponctuel, on proposera un ou des stages FC non certifiants sur l'électronique embarquée • si le besoin est structurel et concerne le développement des compétences dans ce domaine des carrossiers et/ou des peintres afin de les qualifier ou de les promouvoir, on leur proposera des stages certifiants relatifs à l'électronique embarquée visant le CQP Carrossier-Peintre. • si l'activité dans le domaine de l'électronique embarquée et plus largement de la mécanique collision fait l'objet d'un poste dédié, on proposera aux personnels concernés des stages certifiants relatifs à l'électronique embarquée visant le CQP Mécanique Collision
Développement des compétences dans le domaine du pilotage d'activité	Compte tenu du caractère structurel de ce besoin en développement des compétences, on proposera aux encadrants du domaine de la carrosserie/peinture, soit pour les qualifier, soit pour les faire évoluer, des formations certifiantes visant au minimum le CQP de gestionnaire d'atelier au niveau maîtrise ou les CQP correspondants aux échelons Cadres .
Développement des compétences dans le domaine de la gestion de sinistre	Deux niveaux de réponse <ul style="list-style-type: none"> • si le besoin est ponctuel, on proposera un ou des stages FC non certifiants dans le domaine de la gestion de sinistres • si le besoin est structurel et concerne le développement des compétences dans ce domaine des réceptionnaires, chefs d'équipe ou gestionnaires d'ateliers pour les qualifier ou les promouvoir, on proposera des stages certifiants relatifs à la gestion de sinistre visant un CQP Réceptionnaire, Chef d'équipe ou Gestionnaire d'Atelier.
Développement de la polyvalence peinture / carrosserie	Selon le niveau de développement de la double activité dans l'entreprise et les compétences disponibles dans l'atelier, on pourra proposer : <ul style="list-style-type: none"> • l'embauche de jeunes en contrat de professionnalisation visant le CQP Carrossier Peintre • le développement de la double compétences à l'adresse de peintres ou carrossiers en poste en leur proposant l'accès, par la formation certifiante conjuguée éventuellement à la VAE, au CQP Carrossier Peintre.
Anticipation du renouvellement de la population des artisans carrossiers compte tenu de la part importante (30%) des plus de 50 ans	Les diagnostics GPEC peuvent aider les artisans les plus âgés à anticiper leur départ à la retraite en préparant la cession ou la transmission de leur entreprise.
Anticipation du renouvellement de la population des ouvriers carrossiers salariés avec l'augmentation de la part des plus de 50 ans	La réponse peut intervenir en deux temps : <ul style="list-style-type: none"> • le diagnostic GPEC permet d'identifier, en examinant la pyramide des âges dans l'entreprise considérée, le volume et les fonctions concernés par ce vieillissement de la population professionnelle • Selon les conclusions de ce diagnostic, des jeunes en contrat de professionnalisation peuvent être embauchés pour préparer un CQP de la filière carrosserie peinture tout particulièrement au niveau ouvriers/employés.
Différenciation du niveau de certification entre les jeunes embauchés (niveau 4) et les salariés en place (niveau 5)	Afin de réduire ce déséquilibre si celui-ci est source de difficultés dans l'atelier, on pourra proposer aux salariés en poste peintres et/ou carrossiers de préparer, par la VAE et selon la nature de leur expérience, le CQP Tôlier Confirmé , le CQP Peintre Confirmé ou le CQP Carrossier Peintre .

OBJET DE LA QUALIFICATION

OUVRIERS - EMPLOYÉS		
CARROSSERIE	Tôlier ferreur B.3.1	Réalisation d'interventions portant sur éléments amovibles des véhicules.
	Tôlier spécialiste B.6.1	Réalisation d'interventions portant sur éléments amovibles et inamovibles des véhicules. Remise en forme des éléments de carrosserie.
	Tôlier confirmé B.9.1	Réalisation de l'ensemble des interventions en carrosserie. L'exercice de l'activité inclut le diagnostic des déformations d'un véhicule accidenté ainsi que les interventions sur éléments de structure.
PEINTURE	Peintre préparateur B.3.2	Réalisation d'activités de préparation des véhicules avant peinture (ponçage / masticage...).
	Peintre spécialiste B.6.2	Le peintre spécialiste réalise l'ensemble des activités de préparation et l'application de peinture sur véhicules.
	Peintre confirmé B.9.2	Réalisation de l'ensemble des interventions spécifiques de peinture, comprenant les activités de colorimétrie.
CARROSSERIE-PEINTURE	Carrossier peintre B.12.1	Réalisation de l'ensemble des interventions en carrosserie et en peinture. L'exercice de l'activité inclut le diagnostic des déformations d'un véhicule accidenté ainsi que les interventions sur éléments de structure. Elle comporte également la réalisation de l'ensemble d'une intervention en peinture : de la préparation des surfaces à l'application des couches de finition.
DÉBOSELAGE	Débosseleur sans peinture B.3.4	Réalisation d'interventions selon les techniques du débosselage sans peinture, sous contrôle direct un responsable hiérarchique, y compris sur sites clients
	Débosseleur sans peinture spécialiste B.6.4	Réalisation d'interventions d'entretien et de réparation rapide de carrosserie sans peinture selon les techniques du débosselage sans peinture (en autonomie dans l'entreprise ou sur sites clients).
MAINTENANCE COLLISION	Mécanicien collision B.3.3	Réalisation d'activités de dépose-pose d'éléments mécaniques, électriques et électroniques, nécessitées par une intervention de carrosserie / peinture.
VITRAGE <small>(intégré à la maintenance dans le RNQSA)</small>	Opérateur vitrage A.3.7	L'opérateur vitrage assure le remplacement et les réparations de vitrages sur tous types de véhicules.
	Opérateur vitrage spécialiste A.6.7	L'opérateur vitrage spécialiste assure le remplacement et les réparations courantes de vitrages sur tous types de véhicules en centre et en mobile
	Opérateur vitrage confirmé A.9.7	Opérateur vitrage confirmé assure le remplacement et les réparations courantes et complexes de vitrages sur tous types de véhicules en centre et en mobile.
MAÎTRISE		
	Chef d'équipe/d'atelier vitrage A.20.7	Le chef d'équipe ou le chef d'atelier vitrage assure la fonction d'encadrement de l'équipe d'atelier. Il organise et réalise le travail en atelier dans le respect des consignes, des procédures techniques et de sécurité.
	Réceptionnaire après-vente/chef d'équipe atelier B.20.1	<ul style="list-style-type: none"> • Le réceptionnaire accueille et conseille les clients du service après-vente. Il réalise les activités visant le déclenchement de remise en état du véhicule, la restitution des véhicules aux clients, ainsi que la commercialisation de produits et services. • Le chef d'équipe atelier assure une fonction d'encadrement et éventuellement de réception. Cette qualification peut constituer, pour un ouvrier professionnel confirmé, une promotion au-delà de l'échelon 12, dans une activité partagée entre l'exécution de travaux complexes sur véhicules, l'encadrement d'une petite équipe et le tutorat de jeunes en formation.
	Gestionnaire d'atelier / contremaître d'atelier B.23.1	Le titulaire de la qualification assure des activités de gestion et d'organisation de l'après-vente. Il peut exercer son activité dans deux types de contextes : <ul style="list-style-type: none"> • dans les entreprises dont le secteur après-vente comporte plusieurs pôles (ex : atelier / service rapide / carrosserie-peinture...), il participe à l'encadrement d'un pôle après-vente, • lorsque l'activité après-vente de l'entreprise est limitée, ne nécessitant pas une organisation en plusieurs pôles, il assure, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, la responsabilité de ce secteur.
CADRES		
	Cadre technique d'atelier B.C.I.1	Le cadre technique d'atelier assure des activités de gestion et d'organisation de l'après-vente. Il peut exercer son activité dans deux types de contextes : <ul style="list-style-type: none"> • dans les entreprises dont le secteur après-vente est structuré en plusieurs pôles d'activité distincts : il assure la responsabilité d'un ou de plusieurs des pôles après-vente (atelier / service rapide / carrosserie-peinture...); • lorsque l'activité après-vente de l'entreprise ne nécessite pas une organisation en pôles distincts, il assure, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, la responsabilité de ce secteur. <p>Le cadre technique contribue au développement commercial de l'après-vente. Il a sous sa responsabilité un ou plusieurs agents de maîtrise.</p>
	Adjoint au chef après-vente/ responsable d'atelier B.C.II.1	<ul style="list-style-type: none"> • L'adjoint au chef après-vente intervient en appui d'un responsable hiérarchique, qui est le chef après-vente. • Le responsable d'atelier réalise, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, les activités d'encadrement, d'organisation et de gestion du secteur après-vente. Il assure le développement commercial de l'après-vente. Il peut également avoir la responsabilité du SAV sur un site décentralisé. Il a sous sa responsabilité un ou plusieurs cadres de niveau I et/ou agents de maîtrise, ainsi que les autres salariés concourant à la réalisation de l'activité.
	Chef après-vente B.C.III.1	Le chef après-vente assure les activités d'encadrement, d'organisation et de gestion de l'ensemble du secteur après-vente. Il intervient dans le cadre d'une entreprise ou d'un groupe d'entreprises dans laquelle l'activité après-vente, du fait de son importance, peut être structurée en plusieurs pôles distincts (atelier / service rapide / carrosserie-peinture...). Il assure également le développement commercial de l'après-vente. Il a sous sa responsabilité l'ensemble des cadres et du personnel du secteur.