

EDITO



Dans notre lettre numéro 31 - avril à juillet 2018 - nous vous présentions, dans la rubrique «On en parle», le recueil de bonnes pratiques élaboré par SRA en vue d'une meilleure prise en charge du véhicule électrique. Ce recueil concerne les véhicules quatre roues particuliers et les utilitaires légers. La tâche pour mener à bien ce travail de documentation, bien que délicate, avait cependant été facilitée par le fait que certains intervenants, dans la chaîne après sinistres, avaient déjà élaboré et décrit les processus concernant ce type de véhicules.

La diffusion de ce recueil a rencontré un réel succès et forte de cette expérience réussie, SRA a décidé de pratiquer le même exercice, pour les deux-roues et assimilés.

Nos premières démarches s'avèrent toutefois compliquées. En effet, les marques présentes sur ce marché des deux-roues électriques sont encore difficiles à identifier et les types de véhicules à prendre en considération sont très divers. Nous pouvons, par exemple, être en présence d'un scooter puissant proposé par l'un des leaders mondiaux du deux-roues, ou alors de petits engins à bas coût proposés à la location en libre-service dans certaines grandes villes. Dans le premier cas, les tensions embarquées sont proches de celles des automobiles électriques alors que dans l'autre les valeurs sont beaucoup plus faibles. Mais, dans les deux cas, le risque est bien présent. Risque d'incendie à cause de court-circuits, mais surtout d'électrocution liée aux fortes tensions pouvant exister pendant les manipulations au cours des dépannages, des réparations ou encore des démantèlements. Et n'oublions pas que ces engins faiblement carénés ont leurs composants électriques, dont la batterie, moins bien protégés lorsqu'ils sont accidentés.

Dans ce contexte, SRA va maintenant se rapprocher des différents acteurs pouvant œuvrer sur un deux-roues accidenté avec l'objectif de produire un document aussi complet que celui conçu pour l'automobile. Un travail sans doute peu aisé à réaliser mais qui a pour ambition, une fois achevé, de permettre la réalisation d'un document de référence pour l'ensemble des acteurs concernés.

Frédéric Maisonneuve
Président de SRA

SOMMAIRE

Edito

Actualités

Chiffres clés

- Coût de la réparation des 9 mois en 2018

On en parle

- La mobilité dans nos villes

Du côté des constructeurs

- Seat
- Porsche
- Toyota / Lexus



Notre dossier

- Performance Carrosserie Renault

ACTUALITÉS

Journée SRA 2018

Notre rendez-vous annuel avec les assureurs et les professionnels du secteur approche.

Prévu le 7 décembre, ce moment nous permettra de traiter le marché des deux-roues et leurs accidents. Nous examinerons les équipements de sécurité embarqués ou protégeant directement le motard et tout particulièrement les gilets airbags.

Autre thème d'actualité, le risque électrique, plus précisément pour les personnes intervenant sur les véhicules accidentés.

Le point sera fait avec les constructeurs et les organismes spécialisés. Les experts automobiles interviendront pour proposer leur éclairage d'acteurs de terrain. Comme chaque année, l'auditorium de la FFA affichera certainement complet.

Automoto

Référence télévisuelle bien connue, ce patronyme collait parfaitement au dernier Mondial Paris Motor Show. Si l'idée de réunir automobiles et deux-roues lors d'un salon unique pouvait s'apparenter à un défi, la fréquentation des allées par plus d'un million de visiteurs a confirmé la réussite de l'événement.

Et ce succès commun reflète finalement des changements en terme de mobilité, lorsque de plus en plus d'automobilistes s'orientent, parfois contraints, vers la moto ou le scooter pour simplifier leurs déplacements urbains.

Moins glorieux, l'absence de certains constructeurs majeurs dans les deux camps a rappelé que les difficultés économiques restent une réalité.

Pour les présents, l'occasion était belle d'exposer le fruit de leurs recherches. Avec une mention spéciale pour les groupes automobiles français qui présentaient des concept-cars audacieux et désirables.

Côté moto, l'innovation était également au rendez-vous avec le lancement commercial de la première machine de grosse cylindrée à trois-roues (double train avant).

Coût de la réparation des 9 mois en 2018

Les pièces de rechange représentent près de la moitié du coût total de la réparation automobile.

+6,5% : c'est l'augmentation du coût moyen des pièces consommées au cours des trois trimestres de 2018 par rapport à ceux de 2017. On observe une accélération de la hausse d'année en année (**+3,3%** à T3 2016 et **+3,8%** à T3 2017).

En cause, la tendance actuelle qui accroît la facture : la progression des ventes de SUV au détriment des berlines et des breaks ne cesse de s'accroître. Or ces véhicules ont des coûts de pièces bien plus élevés, induisant une augmentation du coût moyen des sinistres. En particulier, le coût des pièces des petits SUV est nettement supérieur à celui des autres voitures du segment B (**+16%**) et le nombre de pièces correspondant (**+7%**).

Globalement on constate une hausse des tarifs pièces des constructeurs. Selon l'indice SRA publié dans "Communication Statistique d'octobre 2018", les prix des paniers de pièces à modèle constant, ont augmenté de **2,8%**. Sur la même période, le nombre de pièces impactées a augmenté de **3%**. Ainsi, la part des pièces représente **49,5%** du coût total de la réparation.

Source : base de données SRA des expertises automobiles. Plus d'infos sur www.sra.asso.fr - rubrique Statistiques.

La mobilité dans nos villes

A l'occasion de la soirée anniversaire organisée pour les quarante ans de SRA, Bruno MARZLOFF, sociologue de renom, spécialisé sur les problèmes de mobilité, nous a fait part de ses travaux de prospective sur la ville de demain.

Il constate que les idées font plus qu'émerger, cependant les citadins sont toujours victimes des congestions du trafic routier. Toutefois certaines métropoles commencent à régler la venue des véhicules particuliers.

Mais comment sera la ville dans le futur sachant qu'en 2050, soixante-quinze pour cent des habitants seront urbains ? La ville a été taillée pour l'automobile, il faut la repenser : « Rajouter encore des infrastructures routières ne sert à rien. Ce n'est pas non plus en travaillant sur l'automobile que l'équation peut être résolue », constate Bruno MARZLOFF. Il faut chercher d'autres leviers.

Un de ceux-ci est de réduire les distances par la réorganisation de la vie afin d'avoir les ressources rapprochées, nous précise l'expert. Ainsi le télétravail avec l'organisation des horaires est une solution.

Quand bien même, s'il faut apporter des améliorations aux infrastructures, c'est, par exemple, en les sécurisant pour l'utilisation du vélo qui est de plus en plus plébiscité dans nos villes.

Un autre de ces leviers est le numérique. Et il n'est pas possible de passer outre. Mais ce n'est pas la solution universelle car les applications d'autopartage, de contournement des bouchons et autres, confortent à encore utiliser son véhicule. Prenons l'exemple de WAZE système

intelligent, surchargé de données, prédictif avec des algorithmes puissants. Cette application n'engage pas à délaissé sa voiture, juste à emprunter des itinéraires d'évitement du trafic.

Enfin, le véhicule autonome. Mais alors, Bruno MARZLOFF y voit une contradiction. Ainsi, n'y a-t-il pas une dichotomie entre les efforts déployés par les ingénieurs en terme de motorisation, de connectivité et d'autonomie, qu'il nomme le « triangle magique » présenté par les constructeurs ? Car les automobiles ne sont utilisées qu'à cinq pour cent de leur disponibilité. Un « anti-fordisme », assène-t-il !

En fait, selon Bruno MARZLOFF, l'effort est à porter sur le maillage de la ville, sur l'optimisation de l'interopérabilité des transports en travaillant sur leur articulation entre les lieux d'habitation, de travail et de consommation. Et l'habitude sociale qui consiste à vouloir utiliser son propre véhicule semble se gommer doucement par mimétisme vers d'autres solutions. Mais c'est, selon lui, la sanction financière qui va agir.

Ce résumé d'intervention du sociologue, trop concis pour refléter la richesse des propos échangés permet de comprendre que l'automobile existera encore longtemps, peut-être sous une autre forme ou utilisation.

Pendant ce temps, accompagnant cette évolution continue de la mobilité, soyons certains que SRA restera acteur technique majeur auprès de ses adhérents, les assureurs.

Seat Tarraco : nouveau porte-étendard

I naugurant le nouveau design de la marque, Seat nous a présenté le Tarraco, qui complète sa gamme de SUV par le haut. Avec un gabarit généreux de 4,74 m offrant ainsi 7 places, ce SUV est basé sur la plateforme modulaire MQB, déjà utilisée par le VW Tiguan et le Skoda Kodiaq.

Disponible uniquement en version traction, le Tarraco est proposé en deux finitions : Style et Xcellence.

Au choix deux puissances moteurs, 150 et 190 ch, en motorisation essence ou diesel.

En 2020 apparaîtra une version hybride rechargeable. Côté aides à la conduite,

il bénéficie des dernières technologies avec, de série sur toute la gamme, le maintien dans la voie et le freinage automatique d'urgence capable de reconnaître les piétons mais aussi les cyclistes.

Concernant la réparabilité et les chocs RCAR à 15 km/h, Seat capitalise sur l'expérience acquise par le groupe VW et les résultats sont bons. A l'avant le bouclier, la traverse, l'aile, le capot et le phare gauche sont à remplacer. Concernant le choc arrière, la réparation se limite au remplacement du bouclier avec la jupe, et de la traverse arrière.

DU COTE DES CONSTRUCTEURS

PORSCHE 911 : imaginée pour "aller du Mans à l'opéra" !

Ou "taillée pour le circuit, pourtant luxueuse et facile en ville" selon ses concepteurs. Ce mythe, construit à plus d'un million d'exemplaires s'apprête de nouveau à changer de peau.

Pas de révolution pour le design extérieur. L'icône, sous son nouveau code 992, est la même dans sa forme générale. En revanche, l'avant et l'arrière sont profondément modifiés en reprenant les codes stylistiques actuels du constructeur ajoutant de la fluidité à la silhouette.

Toute la structure aluminium, avec ses renforts en acier à haute limite élastique est totalement nouvelle. Certainement une base pour d'autres modèles du groupe.

De même, l'intérieur a été repensé. La planche de bord est inédite, très épurée ; hors tension électrique, seul le compte-tours fait face au conducteur. Mais, dès le démarrage, quatre cadrans supplémentaires apparaissent sur la dalle électronique. L'écran central regroupe tous les dispositifs «d'infotainment» performants. Cependant, Porsche conserve les boutons basculeurs et commandes mécaniques de fonctions telles que la climatisation mais surtout les modes de conduite avec le souci

de conserver une ergonomie optimale.

Concernant les motorisations, pas de fortes évolutions si ce n'est encore plus de puissance, entre 15 et 30 chevaux supplémentaires, tout en optimisant la consommation.

Le but de la présentation en pré-série aux organismes techniques à l'usine de Leipzig reste toujours la réparabilité. En ce domaine, pas de mauvaise surprise. A l'avant, ailes, capot et optiques ne sont pas impactés. Seules, les pièces prévues pour la protection, soit le bouclier, ses renforts sont endommagés. Pour l'arrière, c'est identique. Bien sûr, avec le moteur situé à l'arrière, viennent se greffer les embouts d'échappement et aussi une platine de maintien du pot juste à redresser.

En conclusion, une très bonne conception pour préserver le véhicule aux chocs référents à 15 km/h.

Commercialisation au premier trimestre 2019.

Toyota / Lexus : exclusivement hybride

Pionnier de l'hybridation, le groupe Toyota a pris le parti, pour ses nouveaux modèles, de ne commercialiser que ce type de moteurs en France.

De nombreuses nouveautés vont débarquer en 2019. Du très attendu Toyota Rav4 à la Corolla en passant par le Lexus UX. Nous avons pu les découvrir.

Plus baroudeur, cette 5ème génération de Rav4 se présente avec un design plus agressif, aux angles prononcés, une garde au sol rehaussée et des passages de roues marqués.

Pour la nouvelle berline compacte, la Corolla remplacera l'Auris commercialisée depuis 2006 en France. Plus imposante que sa devancière, sa hauteur est toutefois diminuée pour renforcer son caractère sportif.

Chez Lexus, la marque premium, c'est sur le segment des SUV «compacts urbains» que l'UX tentera d'imposer son style audacieux avec une large calandre trapézoïdale, identité intégrante de Lexus.

Tous ces nouveaux modèles sont équipés de série du pack de sécurité d'aides à la conduite «Toyota Safety Sense 2», regroupant l'assistance semi-autonome au maintien dans la voie, le régulateur de vitesse adaptatif avec lecture automatique

des panneaux de signalisation et le système de pré-collision capable de détecter les piétons de nuit et les cyclistes seulement de jour.

Deux motorisations hybrides sont disponibles : pour Rav4 un 218 ch pour la version deux roues motrices et un 222 ch pour le 4x4 et sur Corolla, un moteur de 1,8l de 122 ch et un nouveau de 2,0l développant 180 ch. Le Lexus UX ne proposera qu'un seul moteur hybride en version 2 ou 4 roues motrices.

Côté réparabilité, les résultats du choc 15 km/h sont décevants. A l'avant, le longeron droit est à redresser sur Corolla et UX. Pour Rav4 le longeron gauche est à changer partiellement. Le condenseur de climatisation est à remplacer sur Rav4 et UX. A l'arrière c'est mieux, la réparation du plancher est évitée, pour Corolla et UX mais s'impose sur Rav4.

Soulignons que le constructeur propose pour les phares haut de gamme, la possibilité d'obtenir séparément la vitre en après-vente.



Seat Tarraco



Toyota Corolla



Lexus UX



Toyota Rav4

Renault : le programme performance carrosserie

En parallèle du mondial de l'auto à Paris, Renault a dévoilé à SRA son programme carrosserie, visant à développer cette activité au sein de son réseau. Et mieux fidéliser le client en lui permettant de conserver son véhicule plus longtemps.

Aujourd'hui le réseau Renault s'appuie sur plus de 2 000 ateliers de carrosserie en France. Pour rester un acteur majeur dans ce domaine, le constructeur a lancé un vaste programme baptisé «Performance Carrosserie Renault» qui doit lui permettre d'agir sur deux éléments essentiels de la réparation collision ; une meilleure efficacité de ses ateliers et un positionnement prix adapté de ses pièces de rechange. Pour atteindre cet objectif, le constructeur développe une stratégie en s'appuyant sur trois grands plans d'action :

Le programme BODY UP

Ce programme vise ainsi à augmenter le «business» carrosserie au sein du réseau de la marque au Losange. Il est basé sur une meilleure optimisation du fonctionnement de l'activité. L'organisation de l'atelier, l'amélioration des flux et des méthodes de travail y sont particulièrement analysées. De plus le parcours clients et le «back office» sont également pris en compte dans l'étude. La mise en œuvre de ce programme se déroule selon cinq phases :

- La première est une auto-évaluation de l'atelier qui souhaite bénéficier du service.
- La seconde est la réalisation du diagnostic effectué par le constructeur accompagné d'un consultant extérieur.
- La troisième étape consiste en une présentation du constat avec un plan d'action que le réparateur devra aussi valider.
- Sa mise en place et son coaching constituent la quatrième étape.
- Le suivi des actions réalisées, avec une analyse et la surveillance des résultats de l'entreprise est la dernière phase.

Une stratégie marketing : pièces de rechange

Déjà présentée à SRA et opérationnelle depuis quelques années, la stratégie marketing du prix des pièces est basée sur une tarification dégressive selon le cycle de vie du véhicule.

Le but est d'avoir une meilleure cohérence entre le prix de la pièce et la valeur résiduelle du véhicule, pour que celui-ci puisse rester économiquement réparable le plus longtemps possible. Ainsi la baisse de prix des pièces est dégressive par

paliers en fonction de l'âge du véhicule. Et certains éléments comme les boucliers sont particulièrement étudiés.

De plus, suite au décret de 2017 et à l'obligation faite aux réparateurs de proposer aux clients de la pièce de réemploi pour la remise en état de leurs véhicules, Renault a développé une offre, et propose une interface nommée SAO (Solution Alternative Occasion). Celle-ci permet à l'ensemble de son réseau d'avoir accès à l'offre de pièces de réemploi «Indra», un réseau de centres VHU partenaire du constructeur.

Ces pièces également appelées «issues de l'économie circulaire» sont garanties 12 mois et livrées partout en France grâce à la logistique du constructeur. Le réseau Renault est ainsi capable de proposer des devis de réparation mixant les pièces d'origine et celles de réemploi. SAO s'intègre également dans le cadre du programme SVA, «Seconde Vie pour votre Automobile», déjà déployé dans le réseau.

Le programme SVA

Afin d'éviter que certains véhicules trop âgés soient automatiquement placés dans une procédure de **Véhicules Economiquement Irréparables**, le programme SVA permet aux réparateurs de proposer des remises sur le panier de pièces nécessaires à la réparation.

Le calcul de cette remise se répartit entre une participation du constructeur et du réparateur. Pour bénéficier de cette procédure, le véhicule doit se trouver potentiellement VEI et techniquement réparable.

Le montant du panier de pièces doit être supérieur à 600 € et la remise s'applique sur les pièces de plus de 50 €. Celles-ci peuvent être neuves ou de réemploi.

Seuls les véhicules âgés de 5 à 12 ans sont concernés par cette procédure SVA.

Ce programme développé par un grand constructeur, vise à réparer plus longtemps et à un moindre coût les véhicules, tout en conservant la qualité d'origine.

Souhaitons à Renault un grand succès dans ce projet qui va dans le sens des assureurs en agissant sur le prix des pièces. Un tel programme ne peut que créer des émules dans la concurrence, si elle n'existe pas déjà chez certains.