

Conférence de presse

Jeudi 10 Février 2022

ACCORD DE RELATIONS
PROFESSIONNELLES
FNA – BCA EXPERTISE

*À la CMA France, réseau des chambres
de métiers et de l'artisanat*



FÉDÉRATION NATIONALE DE L'AUTOMOBILE (FNA)

Créée en 1921, la FNA est l'organisation professionnelle représentative des entreprises de la branche des services de l'automobile, du motorcycle et des services associés. La FNA est portée et dirigée par des chefs d'entreprise bénévoles au service de leurs pairs pour fédérer, défendre et valoriser métiers et entreprises.

Composée de 60 groupements régionaux ou départementaux, répartis sur tout le territoire national, la FNA bénéficie d'un solide réseau de services de proximité pour ses adhérents. La FNA représente, défend et accompagne au quotidien les entrepreneurs-artisans, qu'ils soient indépendants ou affiliés à un réseau.

BCA EXPERTISE

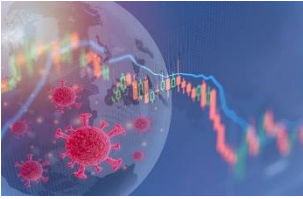
BCA Expertise réalise des expertises automobiles dans de nombreux domaines comme les dommages en carrosserie ou mécaniques sur tous les matériels, la gestion des pertes totales, la restitution de véhicules...Riche de près de 1400 collaborateurs dont plus de 600 Experts et 400 Conseillers Clients, BCA Expertise bénéficie de 60 ans d'expérience et est leader français de l'expertise en automobile. Chaque jour, ce sont 5000 missions qui sont traitées par les équipes portant ainsi le volume annuel d'expertises à plus de 1 million. BCA Expertise est implanté dans l'ensemble du territoire français, Dom Com inclus, au travers de 47 Unités d'Expertises et 12 Unités de Service Client. Le siège se situe à Asnières sur Seine et regroupe 150 collaborateurs.

CONTEXTE GENERAL



Evolutions technologiques, réglementaires et sociétales impactant tous les métiers dont ceux de la réparation et de l'expertise : ADAS, digitalisation croissante, automatisation de l'évaluation des dommages via l' IA, nouveaux usages automobiles, etc.

Optimisation de l'expertise à distance afin de répondre aux exigences RSE



Crise sanitaire et économique majeure, sans précédent



Evolution du marché de la réparation collision :

- Variation du coût des pièces détachées : Augmentation moyenne de + 3.6 %*
- Augmentation des produits peinture : 4,5% au 2ème semestre 2021 et pouvant aller jusqu'à +9% en fonction de la disponibilité des produits en 2022
- Baisse de la sinistralité automobile

OBJECTIF : MISE À JOUR DES ACCORDS PROFESSIONNELS DE 2013



*Serge Brousseau, PDG de BCA Expertise
et Serge Valet, président de la branche carrosserie FNA lors de la
signature de l'accord en 2008.*

Depuis 2008, BCA Expertise et la FNA entretiennent un lien de confiance grâce à un partenariat durable. En 2013, cet accord de relations professionnelles a été réactualisé. À l'origine de cette charte, Monsieur Serge Brousseau et Monsieur Serge Valet, tous deux attachés au respect de bonnes pratiques entre nos deux professions.

Aujourd'hui, le 10 février 2022, est réaffirmé l'objectif de maintenir un bon niveau de relations professionnelles et assurer un service de qualité aux propriétaires de véhicules.

PRINCIPES FONDATEURS DE CETTE CHARTE

Échange et concertation

- ✓ Renforcement des règles sur l'expertise contradictoire
- ✓ fluidifier la gestion des dossiers par l'utilisation d'outils de communication simplifiés
- ✓ Echanges rapides et compatibles avec les délais de réparation convenus avec le client.
- ✓ Rappel de la liberté de l'expert d'évaluer le coût d'un sinistre et pour le réparateur, de fixer ses prix

Optimisation de la méthodologie de réparation

- ✓ Privilégier et valoriser la réparation des éléments
- ✓ Sur la préconisation des pièces alternatives (PIEC, PQE)

Introduire des particularités de gestion

- ✓ En perte Totale (RIV, VEI)
- ✓ En VGE
- ✓ En cas de sous-traitance
- ✓ Sur les véhicules électriques/Hybrides

Optimisation des modes d'expertise

- ✓ Expertise terrain et à distance
- ✓ Périmètre et vigilance quant au recours de l'aide à l'expertise via l'Intelligence Artificielle

UNE CHARTE VIVANTE SUR TOUS LES TERRITOIRES



Déploiement de la charte par des réunions régionales rassemblant des experts et des réparateurs partageant les valeurs de cet accord.



Mise en place d'une conciliation de proximité avec l'aide d'un représentant local FNA et du Manager d'Unité d'Expertise BCA concerné.



Accompagnement de nos professionnels en cas de survenance d'une crise exceptionnelle : communication commune, création d'outils pratiques ...

Exemple : Nous avons échangé régulièrement durant la crise sanitaire et permis aux experts et réparateurs de s'organiser rapidement en fonction de l'urgence des sinistres (notamment pour les véhicules des professionnels de santé etc.).

LES PARTICIPANTS ET CONTRIBUTEURS AU GROUPE DE TRAVAIL



FNA

- ✓ **Marie-Françoise Berrodier**, Présidente de la branche carrosserie
- ✓ **Jean Pierre Letellier**, vice-président de la branche carrosserie
- ✓ **Emilie Repusseau**, secrétaire Générale Adjointe
- ✓ **Carole Berrodier**, responsable de branche métier Carrosserie



BCA EXPERTISE

- ✓ **Jean Baldo**, Responsable Département Après Vente et Relations Professionnelles
- ✓ **Bertrand Lacroix**, Directeur Technique
- ✓ **Nicolas Baran**, Directeur Environnement Professionnel

Par ailleurs, d'autres travaux sont en cours afin de :

**Favoriser
l'appropriation des
nouveaux outils
digitaux dans la
gestion des sinistres**

**Simplifier et fluidifier
la gestion des
dossiers entre
réparateurs et experts
grâce à des processus
améliorés**

Questions diverses ?

**ACCORD DE RELATIONS
PROFESSIONNELLES
FNA – BCA EXPERTISE**

Merci

