

CONTACT

RÉFÉRENCE

La revue d'actualité du GIE réseau d'experts en automobile

GIE N° RCS ANGERS 489 705 939 - N° de gestion 2006CS - Code APE 748K - N° de siret 489 705 939 000 28

N° 5

Assemblée générale du 26 Juin 2013

Comme tous les ans à la fin du mois de Juin, tous les adhérents se sont réunis en assemblée générale. Outre la validation des comptes du GIE et de la SAS SERC qui s'est déroulée à l'unanimité, nous avons abordé les principaux sujets composant l'actualité du Réseau Référence Conseil.

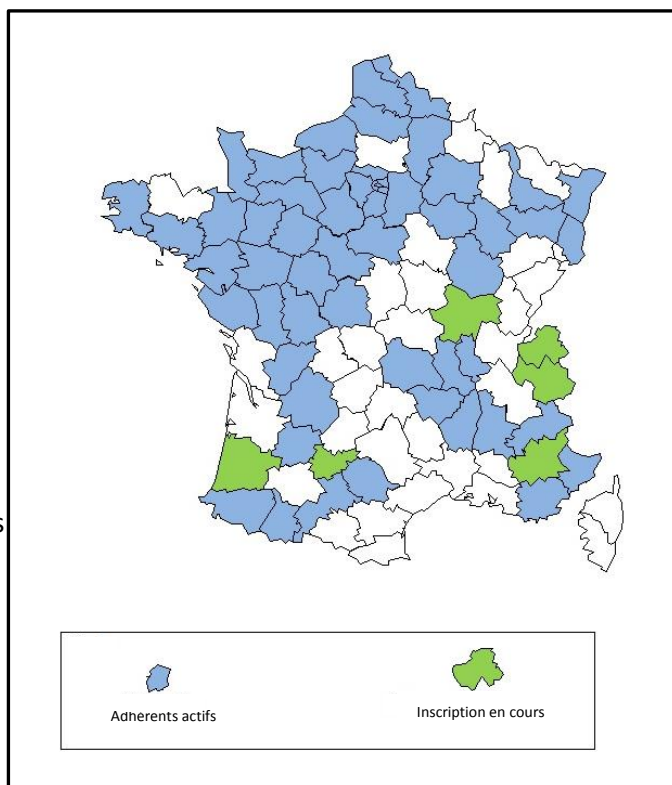
Vers une implantation nationale

Depuis le début de l'année, 12 nouveaux adhérents ont choisi de rejoindre Référence Conseil:

- 05 : Cabinet Alpex
- 06 : Cabinet BM Expertises
- 07 et 26 : Arcanes Expertises
- 16 : Charentes Expertises
- 24 : Périgord Expertise Automobile
- 42 : Auto Loire Experts
- 43 : OPE Haute Loire
- 47 : Cabinet Francis Tolan
- 61 : Auto Expertise Flérienne
- 63 : Auto Dôme Experts
- 64 : AEC Cabinet Philippe Dalla Torre

6 autres cabinets sont en passe de nous rejoindre:

- 04 : Cbt MARILLET
- 69 : OPE Rhône
- 71 : Saône Expertises
- 73 et 74 : Auto Expertises Rhône Alpes
- 82 : Cbt AMPEX



À court terme, Référence Conseil couvrira donc 62 départements, Et d'autres contacts déjà bien avancés laissent présager de nouvelles adhésions prochainement.

La formation :

La cellule formation s'est renforcée et compte désormais 9 formateurs régionaux. Après une formation dédiée aux outils pédagogiques en Juin, ces experts sont désormais chargés de former l'ensemble des membres des cabinets adhérents.

4 modules FAM (Formation Accompagnement Management) permettent de diffuser les bonnes pratiques grâce à un échange enrichissant entre participants. Les thèmes s'adressent tantôt aux responsables de cabinets, tantôt aux experts ou aux secrétaires. Ils portent principalement sur :

- La présentation du réseau, sa philosophie, ses outils
- Les techniques d'expertises
- La gestion des différents types de dossiers

De Septembre à Novembre, ce sont au total 9 journées qui sont organisées partout en France. Une deuxième salve est également programmée début 2014.

Les audits :

Référence Conseil a considérablement remanié le support des audits annuels pratiqués entre confrères du Réseau.

Il s'agit désormais de balayer l'intégralité de la gestion technique du cabinet, en plus de l'organisation administrative et du management. 3 dossiers sont ainsi analysés, pour chacune des 10 typologies de sinistres retenues (de l'EAD à la VRADE, de la collision au vol, incendie, RC PJ ...).

Au final, la qualité du travail effectué au sein du cabinet audité transparaît sous la forme d'une note objective. Il s'agit d'un pourcentage de critères validés, apprécié par rapport à la totalité des critères posés comme l'objectif à atteindre (standard Référence Conseil optimal).

Cette démarche permettra d'une part de mesurer dans le temps la progression de la qualité de gestion au sein du Réseau Référence Conseil, et d'autre part de communiquer efficacement auprès de nos mandants sous la forme du niveau de certification interne atteint : « label Qualité », voire « label excellence ».

Les premiers résultats 2013 sont très encourageants. En 2014, nous allons perfectionner le système sous la forme d'une interface sur notre extranet, ce qui permettra de compléter les items directement en ligne, et de bénéficier d'un retour statistique immédiat. Par ailleurs, nous allons ouvrir plus largement la participation des experts à la réalisation de ces audits. Le but est de donner plus de sens au réseau, et aux critères qualité retenus que nous leur demandons de respecter au quotidien.



Travaux des commissions

Les travaux des commissions se déroulent désormais par visio-conférence. Cette formule permet de gagner considérablement de temps, et d'économiser d'importants frais logistiques.

Cela nécessite toutefois de s'adapter à quelques contraintes spécifiques :

Une vingtaine de visio-conférences ont déjà eu lieu. La qualité son et vidéo est très satisfaisante. Ce système est donc plébiscité par les utilisateurs.

Les commissions avancent de front sur tous les sujets :

- Accidentologie,
- Avaries connues
- Centrale d'achats
- Formation Accompagnement Management
- Gestion des situations LACOUR
- Management
- Navigation de plaisance
- Procédures
- Qualité
- RC / PJ
- Stratégie et développement
- Statistiques
- Techniques d'expertise
- Veille documentaire – Juridique - Benchmarking

Denis DUGRAVOT adresse un grand remerciement à tous les participants qui apportent leur temps, leur énergie et leur savoir-faire pour enrichir la construction de nouveaux outils. Mis ensuite à la disposition de tous les adhérents, nous serons en mesure de répondre plus efficacement encore aux attentes de nos mandants.

Activation de la cellule de crise grêle

L'été a été émaillé de multiples épisodes de grêle. Dès le mois de Juin, l'ensemble des adhérents avaient reçus environ 6000 missions. Le Morbihan et surtout l'Indre et Loire sont particulièrement impactés avec respectivement 1800 et 3600 dossiers à gérer.

Le 2 Août, la grêle touche la Dordogne avec une très forte intensité. 3000 dossiers sont attendus à ce jour.

La cellule de crise a donc été activée dans ces trois départements.



Un soutien expert, mais aussi administratif est dépêché par session d'une, voire deux semaines. Des intérimaires administratives ont été embauchées, principalement pour planifier tous les RDV des mandants qui nous ont laissé la maîtrise de cette organisation. Ce fut d'ailleurs un choix pertinent de la part de ces derniers, car, s'agissant par exemple du cabinet REA Tours, les dates étaient déjà toutes calées dès le 26 Juin. Nous organisons des RDV tripartites (assurés/experts/débossseurs), ce qui n'est toujours le cas, loin s'en faut, avec les plateformes de gestion mises en place par certains mandants et/ou débossseurs.

Concernant la gestion des dossiers VRADE, particulièrement chronophages dans un contexte de crise, la société CIMEX a mis en place un serveur virtuel permettant de centraliser tous les dossiers qui basculent vers une solution par différence des valeurs. Ce serveur virtuel, potentiellement accessible à tous les adhérents travaillant sous Alpha Expert, ouvre la possibilité de décentraliser leur gestion. Objectif : traiter ces dossiers en toute sérénité et efficacité.

Les experts « véhicule de collection »

Dans son tour de France des experts spécialistes « véhicules de collection », Generali a sélectionné 54 experts différents. Parmi eux, 20 experts adhérant à Référence Conseil ont été retenus.

Certains d'entre eux ne travaillaient jusqu'à présent pas avec ce mandant !

La réponse groupée à l'échelle nationale est donc un indéniable succès.

Vous pouvez utilement solliciter ces experts dans leur domaine de spécialisation en qualité de sapiteur. Vous retrouverez la liste complète dans l'extranet « bibliothèque/annuaire/adhérents experts ».

Quelques nouvelles du web :

La poste se lance dans l'EAD : [lien](#)

L'assemblée nationale valide le libre choix du carrossier : [lien](#)

Augmentation au ralenti des prix de réparations carrosserie : [lien](#)

Les garages solidaires officialisés par Renault : [lien](#)

Vers une loi sur la délivrance obligatoire d'un rapport d'expert lors de la vente d'un VO ? : [lien](#)

Carrosserie : le poids et l'impact des agréments enfin quantifié : [lien](#)

