

LIVRE BLANC

La réparation durable en automobile

MAI 2024





Préface

4



Réparer plutôt que remplacer

8

Réparer au maximum les véhicules accidentés et les pièces abîmées

10

Réparer en limitant l'impact écologique

17

Valoriser les savoir-faire et contribuer à l'économie française

22

S'appuyer sur l'intelligence artificielle pour optimiser les processus

28

Favoriser le réemploi

34

La filière du réemploi se construit peu à peu en France

36

Un recours aux pièces de réemploi qui pourrait être plus élevé

43

Créer la confiance et ouvrir le champ des possibles

50



Élargir la réflexion

56

Tout commence par la réglementation

58

Les assureurs portent de nouvelles responsabilités

61

Covéa s'engage à accompagner ce mouvement

68

Préface

Chaque année, **6,3 millions de véhicules sont sinistrés en France**¹. Si le coût de leurs réparations s'accroît fortement et régulièrement pour les assureurs, **leur empreinte environnementale interroge également de plus en plus.**

En automobile, la réparation durable peut se résumer ainsi : réparer au maximum les véhicules accidentés et les pièces abîmées plutôt que de les remplacer et, quand ce n'est pas possible, utiliser des pièces de réemploi pour limiter le recours aux pièces neuves. Dans un contexte réglementaire mettant en avant la responsabilité des entreprises, **ce sujet occupe et préoccupe tout le monde. Il est devenu incontournable pour les assureurs** dans leurs rapports avec tous les acteurs de la chaîne de valeur et jusque dans la définition même de leur rôle.

Les assureurs ont pour mission de protéger leurs assurés en offrant un service de qualité et en garantissant une maîtrise de leurs coûts afin de limiter la hausse des cotisations. Ainsi, lorsqu'ils font face à un sinistre, ils leur fournissent l'assistance nécessaire, les mettent en sécurité et garantissent une réparation réalisée dans les meilleurs délais. Aujourd'hui, **la maîtrise de leur impact environnemental** s'ajoute à ces objectifs historiques.

Légitimes et volontaires, les assureurs œuvrent au quotidien, en bonne intelligence avec leur écosystème, pour devenir encore plus performants et **agir sur l'impact carbone des réparations** qu'ils assurent pour leurs clients. Ils sont ainsi des acteurs majeurs pour faire avancer la réparation durable.

Assureur mutualiste engagé, Covéa s'est tout naturellement investi depuis plusieurs années dans ce mouvement vertueux, qui intervient dans un contexte de transformation du secteur automobile.

L'UNIVERS DE L'AUTOMOBILE EST EN PLEINE MUTATION

La filière automobile fait face à de nouveaux défis. **100 ans d'expertise sur la mécanique et la motorisation sont bousculés par les exigences de durabilité.** Plusieurs évolutions, actuelles ou à venir, percutent ses repères.

1. Source : Sécurité et Réparation Automobile (SRA), chiffres hors responsabilité civile et responsabilité civile corporel, intégrant les dommages aux véhicules, les bris de glace, l'incendie, la tempête, la grêle et la neige.

Tout d'abord, l'échéance de 2035, avec la **fin annoncée de la vente des véhicules thermiques neufs** décidée par l'Union européenne, puis le **passage progressif à la motorisation électrique**, qui vont en quelques décennies métamorphoser le marché. Les véhicules hybrides ou électriques devraient dépasser les deux tiers des ventes à horizon 2030 en France².

Pour ce nouveau parc en construction, de nombreuses problématiques se posent. Elles sont notamment liées aux batteries (fabrication, recyclage...), qui représentent *a minima* 30 à 40 % de la valeur de la voiture.

Ensuite, les véhicules sont et seront de plus en plus connectés. Les systèmes d'aide à la conduite, et plus largement **le développement de l'électronique dans les voitures**, imposent de revoir tous les réglages après les accidents. Dans les ateliers, la tablette côtoie de plus en plus la clé à molette.

Enfin, **l'évolution des modèles de construction des véhicules** challenge sérieusement la profession. Pour optimiser leurs marges, certains constructeurs, comme Tesla, pratiquent le « giga casting ». Ce procédé, qui utilise d'énormes presses de moulage sous très haute pression pour fabriquer des pièces automobiles d'un seul bloc et supprimer les étapes d'assemblage habituelles, entraînera, à terme, une augmentation très importante du coût des réparations, voire les rendra impossibles. Les batteries électriques n'échappent pas à cette nouvelle tendance de conception. Éléments collés empêchant la séparation sans destruction ou cellules dispersées sans aucune accessibilité, certains constructeurs font le choix de l'optimisation des coûts de production au détriment de la réparabilité et du bon sens écologique.

Face à toutes ces évolutions majeures, les assureurs sont plus que jamais vigilants. **Ces transformations doivent être accompagnées** afin que les assurés accidentés continuent à bénéficier du même niveau de service. Covéa est le seul assureur en France à posséder un technocentre, Cesvi France, qui apporte au Groupe un éclairage d'expert unique sur ces problématiques.

L'ENJEU ÉCOLOGIQUE EST MAJEUR

La réglementation devient de plus en plus exigeante, l'impact du dérèglement climatique est déjà très présent, les matières premières et les métaux s'épuisent, l'état d'esprit éco-responsable influence les tendances de consommation...

Le moment est propice à la réparation durable.

2. Source : L'Argus de l'assurance, « Comment réparer la voiture de demain », 1^{er} décembre 2023.

Son essor va contraindre à **décarboner les activités indispensables à la gestion des sinistres automobiles**. Réparer et/ou utiliser des pièces de réemploi permet en effet de réduire les déchets, d'économiser l'énergie et les matières premières, de limiter l'acheminement international de pièces.

La réparation durable s'inscrit ainsi dans le contexte plus global de l'économie circulaire, qui s'est **imposée peu à peu dans notre quotidien**. Si le domaine automobile semble plus en retrait, une fois les conditions réunies et les freins levés, le mouvement devrait naturellement prendre de l'ampleur.

Actuellement, bien que des avancées soient constatées, le chemin à parcourir reste considérable. **71 % des pièces endommagées sont encore remplacées et non réparées. Parmi les pièces remplacées, seules 4,9 % sont issues du réemploi³. C'est insuffisant.**

LA DURABILITÉ DES MÉTIERS SERA ELLE-MÊME RENFORCÉE

Au sein de Covéa, nous sommes persuadés que la vertu durable de la réparation réside également dans son impact positif sur les métiers et leur image. En effet, alors que le secteur est en pleine mutation, avec des effectifs vieillissants, **la réparation durable lui redonnera son aura « d'artisanat d'art ».**

Ainsi, les réparateurs/carrossiers, qui ont privilégié, au fil du temps, le remplacement par des pièces neuves plutôt que la réparation, retrouveront la beauté du geste qu'ils ont mis tant de temps à acquérir. Quant à la filière des recycleurs, qui se concentre actuellement de plus en plus sous l'effet de la réglementation, elle devrait se structurer et développer de nouvelles compétences, notamment logistiques et informatiques. Les experts joueront aussi un rôle clé dans cet essor. Tous ces emplois, non délocalisables, contribueront ainsi au développement du tissu économique local.

L'ÉCOSYSTÈME TOUT ENTIER DOIT SE METTRE EN MOUVEMENT

Pour impulser l'engagement et ancrer les bonnes pratiques, la culture de la durabilité doit être installée chez toutes les parties prenantes de la réparation : les assurés, les réparateurs/carrossiers, les experts, les recycleurs, les formateurs... sans oublier les constructeurs, à qui Cesvi France transmet régulièrement des informations sur la réparabilité des véhicules analysés.

3. Source : Observatoire annuel SRA auto 2023 sinistres collision, février 2024.

Les assureurs ont un rôle important à jouer dans la diffusion de cette culture et Covéa continuera à y prendre sa part.

Cela passera bien évidemment par des actions de sensibilisation et de promotion de la réparation durable. Le présent livre blanc a lui-même vocation à contribuer à la diffusion de la connaissance et de bonnes pratiques auprès de tous les acteurs. Il s'articule naturellement autour de notre politique : réparer plutôt que remplacer, et lorsque cela n'est pas possible, utiliser une pièce de réemploi plutôt qu'une pièce neuve.

Pour que l'évolution se fasse dans des conditions satisfaisantes pour tous, la montée en puissance progressive de l'offre et de la demande devra se faire de manière synchronisée. Il faudra notamment déterminer des objectifs précis et par palier pour animer les différents réseaux, au-delà de la formation et de la veille permanente. L'intelligence artificielle, qui permet d'optimiser les processus et de traiter des données à grande échelle, sera aussi notre alliée.

Ainsi structuré, cet écosystème pourra répondre aux défis logistiques, psychologiques, technologiques et concurrentiels qui s'imposent à nous. Il en va de notre avenir commun, mobilisons-nous !



Valérie Cohen
Directrice générale
des Offres et Services Covéa



Stéphane Duroule
Directeur général
Assurances France Covéa



Réparer plutôt que remplacer

Dès qu'elle est possible techniquement, la réparation doit être privilégiée au remplacement car elle est, par essence, durable. Son impact environnemental est davantage maîtrisé grâce à une utilisation plus mesurée des matériaux et de l'énergie. Elle valorise également le savoir-faire de ceux qui la pratiquent, avec parfois l'appui de nouvelles technologies.





Réparer au maximum les véhicules accidentés et les pièces abîmées

En atelier, le remplacement des pièces est encore trop souvent privilégié à leur réparation. Il s'accompagne parfois de pratiques commerciales abusives, notamment dans le secteur du vitrage. Pourtant, des techniques de réparation performantes existent et continuent d'être développées au moyen d'une veille permanente.

Une technique maîtrisée depuis deux décennies

Le pare-brise est un exemple particulièrement frappant de réparation maîtrisée et insuffisamment réalisée. La technique, destinée aux vitrages feuilletés, consiste en l'injection d'une résine transparente qui vient combler l'impact ou la fissure. **Appliquée depuis plus de 20 ans**, elle fait l'objet de la norme AFNOR NF R 19-601. La réglementation précise que l'impact doit être inférieur à 40 millimètres de diamètre et situé hors du champ de vision du conducteur⁴ pour que le pare-brise puisse être réparé. La réparation nécessite « de la technicité, des méthodes, des produits et équipements performants.⁵ »

Lorsqu'elle est correctement réalisée, cette technique rend au pare-brise **un aspect proche de celui d'origine**. La surface retrouve un aspect lisse indispensable au passage des essuie-glaces. Beaucoup plus rapide qu'un changement de pare-brise, la réparation **présente donc de nombreux avantages**.



LES 6 ÉTAPES DE LA RÉPARATION DU VITRAGE

1. Un diagnostic permet de déterminer si l'impact est réparable en fonction de sa taille et de sa position.
2. Une fois le diagnostic effectué et la réparation décidée, le professionnel prépare le véhicule. Muni de gants et lunettes de protection, il nettoie la zone à réparer, aspire les dépôts encore présents dans l'impact.
3. Le technicien réalise un premier test afin de voir si le produit se diffuse bien, puis applique la résine sous pression jusqu'au bout de la fissure, à l'aide d'un pont d'injection.
4. Le pare-brise est ensuite exposé à une lampe UV, afin que le produit durcisse.
5. Lorsque l'air s'est totalement évacué, une deuxième résine, plus solide, est appliquée en surface.
6. Un produit de polissage apporte une finition brillante. La réparation est alors quasiment invisible.

La réparation d'un impact sur un pare-brise est maîtrisée grâce à l'injection de résine.

4. L'arrêté du 20 novembre 1969 relatif aux rétroviseurs des véhicules précise que le champ de vision du conducteur est compris dans un cercle de 30 centimètres de diamètre situé dans l'axe de la colonne de direction, à égale distance du haut et du bas du pare-brise.

5. AFNOR NF R 19-601, Partie 1 : critères de réparation des impacts.

Des pratiques qui doivent gagner en transparence

Malgré son efficacité, cette technique n'est pas autant utilisée qu'elle le devrait. Le marché du vitrage est très concurrentiel. Aussi de nombreux professionnels ont-ils choisi **d'industrialiser le changement de pare-brise**. Cela leur permet d'augmenter leur marge, car le remplacement est facturé plus cher que la réparation.

Certains spécialistes attirent également les clients en leur offrant la franchise, voire des « cadeaux » toujours plus coûteux et disproportionnés (trottinette électrique, tablette tactile...) avec pour conséquence **une explosion du coût du bris de glace supporté par les assureurs et, in fine, par les assurés**. En effet, leurs cotisations sont augmentées pour supporter ce coût.

Pour les clients, tout cela est totalement opaque. En effet, selon une étude réalisée par UFC-Que Choisir⁶, dans 67 % des cas, aucun devis n'est proposé. 42 % des répondants ne connaissent pas le coût des réparations. Les assureurs ont leur part de responsabilité dans cette méconnaissance, car ils ont simplifié à l'extrême la procédure liée au bris de glace.

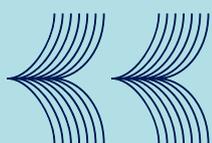
En supprimant la déclaration de sinistre et l'évaluation des dommages préalables à la prise en charge, ils ont certes facilité le quotidien des assurés, mais ils les ont également privés de visibilité sur les coûts. Certains peuvent ainsi avoir l'impression qu'ils ont « droit » à un changement de pare-brise chaque année. Aussi, « des efforts de pédagogie sont nécessaires pour limiter le nombre de pare-brise remplacés au lieu d'être réparés », comme l'explique Dominique Messana, Responsable de formation chez France Pare-Brise.



6. Questionnaire de satisfaction mis en ligne du 9 au 21 juin 2021. 1 941 personnes concernées par un remplacement de vitrage au cours des 10 dernières années y ont répondu. <https://www.quechoisir.org/actualite-bris-de-glace-vous-et-la-reparation-des-pare-brise-n95020/>

3 QUESTIONS À...

**Dominique Messana, Responsable de formation,
France Pare-Brise⁷**



*En formant tous nos
collaborateurs, nous misons
sur les compétences.*

Comment votre secteur évolue-t-il ?

Avec le développement des ADAS⁸, boîtes noires et systèmes d'assistance, l'avenir de la profession sera technologique. Des compétences en électronique et en informatique seront indispensables. Chez France Pare-Brise, nous avons fait le choix d'orienter notre budget vers la formation, gage de sécurité, plutôt que vers la publicité. Il est important d'offrir au client la garantie du travail bien fait au juste prix. Ainsi, tous les nouveaux entrants, franchisés ou techniciens, reçoivent une formation technique dans notre centre, qui est aussi un centre de pose avec de vrais clients. Ils peuvent ensuite y actualiser leurs connaissances selon leurs besoins spécifiques.

Quel discours avez-vous avec vos clients pour promouvoir la réparation du pare-brise lorsqu'elle est possible ?

Nous avons choisi la transparence. Nous disposons d'un gabarit à déposer sur le pare-brise pour mesurer la taille de l'impact et déterminer sa réparabilité. Nous le positionnons devant le client. Nous lui indiquons que le temps d'intervention est normé par le constructeur, tout comme le prix de la pièce. Notre promesse est concrète : garantir sa sécurité à travers une technique éprouvée, réalisée de la même façon dans tous nos centres, avec un recalibrage soigneux de la caméra.

Comment les assureurs peuvent-ils contribuer à cette promotion de la réparation ?

Pour accepter la réparation de leur pare-brise au lieu de son changement, les clients doivent être rassurés, et leur assureur est le mieux placé pour cela. Dans le cadre de leur relation de confiance, il peut leur apporter les informations nécessaires pour comprendre l'intérêt de réparer le pare-brise et les aider à faire des choix éclairés. En matière de sensibilisation, la coopération entre les vitriers et les assureurs autour d'un discours commun est essentielle.

7. Créé il y a 30 ans, France Pare-Brise a rejoint le groupe Saint-Gobain en 2016. Son organisation repose sur 200 franchisés et 592 centres de pose.

8. *Advanced Driver Assistance Systems*, systèmes d'aide à la conduite.

L'importance des matières évitées

Réparer les pare-brise au lieu de les remplacer évite la production de matière.

En effet, la réalisation d'un pare-brise nécessite du sable, transformé en verre, et du plastique, pour la couche protectrice du pare-brise. Le processus de fabrication de ces matériaux entraîne une émission de gaz à effet de serre. Le remplacement nécessite également une quantité importante d'énergie et de matériaux.

De plus en plus de pare-brise sont recyclés. Il est même possible de valoriser en partie des pare-brise endommagés. Comme l'explique Dominique Messana, « l'enjeu technologique de la recherche et développement consiste à parvenir à un cycle de vie du pare-brise sans extraction de nouvelles matières, en produisant des pare-brise uniquement par le biais du recyclage ». Toutefois, la réparation reste plus vertueuse, lorsqu'elle est possible. En effet, ce recyclage a lui-même un impact carbone.

Très engagé en faveur de la réparation durable, Covéa a calculé l'économie annuelle réalisée par la réparation de 60 000 pare-brise (nombre de réparations annuelles effectuées par les glaciers agréés Covéa suite à des sinistres bris de glace). Elle représente 960 tonnes EqCO₂, soit **800 tonnes de verre que l'on évite de mettre dans le circuit de recyclage chaque année.**

Cesvi France, technocentre de Covéa, a aussi développé des solutions uniques pour la remise en état des jantes en alliage d'aluminium à la suite d'un dommage superficiel. Cette technique, qui permet la remise en état des jantes, pièces fréquemment abîmées, fait partie des formations proposées aux réparateurs. En réparant annuellement environ 12 400 jantes, Covéa économise 1 164 tonnes EqCO₂, soit **148 tonnes d'aluminium évitées dans le circuit de recyclage chaque année.**

Les enjeux de la réparation sont multiples :

ressources qui s'épuisent, impact carbone des transports et de la fabrication, énergie gaspillée pour produire, problématiques sociales voire éthiques dans certains pays où se situent les matières premières...

Par ailleurs, selon une étude réalisée par Sécurité et Réparation Automobile (SRA)⁹, près de 90 % des véhicules sinistrés sont économiquement réparables. Il est primordial que leur réparation soit durable. Pourtant, seules 29 % des pièces endommagées en 2023 dans des sinistres de collision ont été réparées¹⁰. SRA précise notamment que les pièces d'enjolivement et les pièces technologiques, comme les optiques de phare, présentent un faible taux de réparation.

Favoriser la réparation de ces équipements perfectionnés demande donc une innovation constante, pour développer des techniques toujours plus performantes.

9. Source : Observatoire annuel SRA auto 2023 sinistres collision, février 2024.

10. Dans le cadre des conventions signées, SRA a accès à la totalité des expertises auto réalisées en France. Les données brutes sont anonymisées et analysées selon des programmes élaborés par SRA.

Une veille essentielle à la réparation durable

L'innovation est le cœur de métier de Cesvi France. Situé près de Poitiers, ce centre de formation et de recherche technique appliqué au domaine de l'assurance automobile est détenu à 90 % par Covéa et 10 % par Cesvimap, centre de R&D autour de la mobilité de MAPFRE (société espagnole). Il s'agit du premier et seul technocentre détenu par un assureur automobile en France.

Cesvi France a été créé il y a 25 ans avec pour objectifs **l'évaluation et la fourniture d'indicateurs de prédiction du coût de réparation, la reconstitution d'accidents de trafic et la réparation de matières plastiques.** Si ces dernières constituent une grande partie des pièces de carrosserie, le centre travaille également sur l'aluminium, les optiques, les jantes en alliage et l'électronique embarquée, de plus en plus présente dans les véhicules.

Cesvi France est à la pointe de la recherche et développement. Ses 30 collaborateurs répartissent leur temps entre la formation, les études et la recherche, la veille technologique dans leur domaine de prédilection et l'exercice de leur métier.

Cette veille est nécessaire même pour les réparations maîtrisées comme celles des pare-chocs, car les plastiques, les techniques



et les pièces elles-mêmes évoluent. De plus en plus enveloppantes et techniques, les pare-chocs disposent en outre de fixations particulièrement sensibles aux impacts. Face à ces changements, les carrossiers se trouvent parfois démunis. Ne sachant comment procéder, ils renoncent à réparer. La veille réalisée par Cesvi France lui permet d'actualiser ses formations et ainsi de partager avec eux les techniques les plus appropriées.

La veille est également nécessaire pour s'adapter aux nouveaux véhicules, aux technologies de plus en plus perfectionnées. Cesvi France étudie systématiquement chaque modèle afin de faire progresser les méthodes de réparation. Ces analyses sont parfois complétées par des crash-tests, qui reproduisent les conditions des accidents les plus fréquents. Le technocentre fait ensuite remonter aux constructeurs les observations issues de ces études et des crash-tests.

Dans le cadre de sa veille technologique permanente, Cesvi France réalise également **des tests d'équipements et de produits récents** dans de nombreux domaines : acier, aluminium, carbone, peinture, colle structurale, etc. Lorsque les critères sont bien respectés, le centre leur délivre ensuite le label « Cesvi France Qualité approuvée » (cf. page 21).



L'innovation au service de la réparation

Cesvi France a développé un processus exclusif permettant la réalisation de pièces via **l'impression 3D pour pallier le manque de certains composants, notamment les pattes de fixation et la visserie**. En effet, les constructeurs et les équipementiers ne fournissent pas toujours ces éléments de façon séparée. Lorsqu'ils sont cassés, les réparateurs doivent commander l'équipement entier. En imprimant ces pièces en 3D, on évite donc de gâcher des équipements qui peuvent être encore parfaitement fonctionnels. En 2023, Cesvi France et Covéa ont gagné l'Argus d'Or pour cette innovation technologique lors des Trophées de l'Assurance.

LE DÉVELOPPEMENT DE PIÈCES CERTIFIÉES EN 3D

Cesvi France met à disposition, en partenariat avec la société GRYP 3D, un catalogue de pièces certifiées pour apporter une solution de réparation aux éléments endommagés. Les pièces sont modélisées à l'aide de logiciels de conception assistée par ordinateur, voire de scanners 3D. Puis, une fois le procédé d'impression et le matériau déterminés, la fabrication proprement dite se déroule et fait l'objet d'un processus de validation et de certification.



Cesvi France développe également des **techniques de réparation innovantes pour les systèmes électroniques**. Des études sont en cours pour pouvoir réparer les calculateurs, les radars et les caméras endommagés, ou les remplacer avec des pièces de réemploi. Dès qu'une méthodologie de réparation est conçue, le centre la teste. Les équipes étudient notamment la réparabilité des batteries de traction¹¹. Elles accompagnent les différents

acteurs de la réparation et du recyclage vers le bon diagnostic de réparabilité. L'objectif ? Éviter leur mise au rebut systématique, favoriser leur réparation et faciliter leur réemploi le cas échéant. Les équipements de test ou de diagnostic dédiés ne sont pas encore bien aboutis. Face à ce constat, le centre veille à alerter les équipementiers, en leur indiquant le cas échéant les outils qui lui paraissent utiles pour avancer.

11. La batterie de traction dans un véhicule électrique est une batterie secondaire qui sert à alimenter le moteur.



Réparer en limitant l'impact écologique

Pour être pleinement durable, la réparation doit s'appuyer sur des produits et procédés vertueux. Nouvelles machines, techniques et process innovants, matières plus performantes, les professionnels disposent aujourd'hui de différents moyens pour rendre l'activité de réparation plus responsable.

De la juste dose de peinture au geste expert

Dans les ateliers de carrosserie, **des mélangeurs de peinture** ont fait leur apparition. En automatisant le process de pesée, ils composent les teintes et préparent la quantité juste de peinture nécessaire à une réparation localisée. La précision des dosages, jusqu'au centième de gramme, est bien supérieure à celle qu'un peintre carrossier pourrait obtenir lui-même. **Outre la justesse colorimétrique proposée, ces systèmes automatisés évitent surtout une consommation inutile de produits.** Ils donnent aussi la possibilité au peintre de se consacrer à d'autres tâches relevant de la préparation des éléments à réparer. Ils permettent ainsi de favoriser la productivité et la rentabilité de l'atelier.

Le process *Smart Repair* offre également une meilleure maîtrise de la consommation de peinture, d'énergie et génère moins de déchets. Il ne s'agit pas d'une machine mais d'une technique de peinture bien spécifique. Cette **méthode ciblée** permet de repeindre uniquement la partie qui doit l'être, après l'avoir éventuellement réparée.

Le carrossier crée un raccord avec la peinture existante en utilisant la juste dose, en s'appuyant sur des produits spécifiques puis en ponçant et lustrant la zone concernée. **Le temps d'utilisation de la cabine de peinture est réduit, tout comme l'impact environnemental de la réparation.**

Pour Christophe Petrynka, Directeur de Cesvi France, « même si ce process est enseigné en CAP peinture ou par les fabricants, les ateliers ont souvent tendance à repeindre entièrement. Par manque de pratique ou parce que leur cadence de travail ne le leur permet pas, les peintres n'osent plus s'essayer au *Smart Repair*. Chez Cesvi France, nous formons les professionnels à ce process et leur démontrons qu'il est possible de réaliser simplement un raccord. Nous avons développé une méthodologie spécifique pour obtenir un résultat optimal. Les stagiaires peuvent mettre en pratique le process dès leur retour en ateliers. Les réparateurs ont besoin d'être accompagnés pour que le *Smart Repair* soit déployé plus fortement. »



Des mélangeurs de peinture au *Smart Repair*, la réparation est aujourd'hui plus respectueuse de l'environnement.

Parallèlement à ces techniques ou équipements, **le pouvoir couvrant des peintures s'est également beaucoup amélioré.**

« La technique de pigmentation du produit est beaucoup plus puissante, ce qui génère moins de consommation, moins de solvants qui s'évaporent, explique Patrick Cléris, Président de la Fédération des réseaux de carrosserie indépendants (FRCI)¹². Ces dernières années, notre profession a connu de nombreuses avancées techniques qui poursuivent la même dynamique vertueuse telles que des processus d'automatisation avec des pistolets utilisant moins de peinture. Les équipementiers et les professionnels de la carrosserie sont bien conscients des enjeux environnementaux. Consommer moins de peinture va dans le bon sens mais il faut pouvoir investir dans ces outils et équipements qui affichent un coût élevé. Les mélangeurs de peinture par exemple peuvent demander entre 15 000 et 25 000 euros d'investissement, voire plus. »

Au-delà de la dimension environnementale, il faut souligner que le coût des ingrédients de peinture a augmenté de 25 % entre 2019

et 2023 et représente 10,5 % du coût moyen des réparations ayant fait l'objet d'une expertise en 2023¹³. La question de la consommation de peinture est également cruciale d'un point de vue économique.



La réparation-carrosserie bénéficie de nombreuses avancées techniques en matière de peinture.

Aucune matière ou énergie utilisée par le débosselage sans peinture

Parmi les techniques de réparation les plus « propres », **le débosselage sans peinture (DSP) s'est largement imposé, notamment pour réparer les carrosseries endommagées à la suite d'un épisode de grêle.** Le DSP permet de remettre la carrosserie en état sans démonter, travailler la tôle, repeindre ou changer d'éléments. Rapide et efficace, cette méthode est aussi très économique et écologique. Le délai d'attente est réduit, tout comme le bilan carbone de l'intervention.

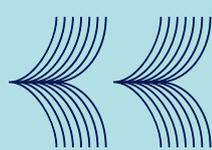
Pour débosseler, le technicien travaille d'abord par l'intérieur de la voiture, en enlevant les garnitures et en faisant remonter la bosse à l'aide de tringles. L'opération se poursuit à l'extérieur, à l'aide de ventouses et de petits marteaux. La technique est née sur les chaînes de production automobile, dans le cadre du contrôle qualité où les petits chocs et anomalies devaient être repérés. Le débosselage s'est intégré aux parcours de réparation depuis plus de 20 ans en France.

12. Alain Custey a succédé à Patrick Cléris à la présidence de la FRCI en mars 2024.

13. Source : Observatoire annuel SRA auto 2023 sinistres collision, février 2024.

3 QUESTIONS À...

David Thévenot, Responsable du Pôle Prestataires Auto,
Direction Expertise et Solutions d'Indemnisation Covéa.



Covéa a été pionnier dans le déploiement du débosselage sans peinture en réparation.

Comment Covéa a-t-il initié ses partenariats sur le débosselage sans peinture ?

Lors d'un épisode de grêle significatif, nos carrossiers agréés ne peuvent pas faire face car ils doivent continuer à gérer le quotidien, les flux collisions. Nous avons donc choisi de monter des structures temporaires afin de réduire les délais de réparation. Notre réflexion sur les partenariats remonte à plus de 15 ans. Aujourd'hui, nous travaillons avec deux entreprises de débosselage partenaires.

Comment prenez-vous la décision d'ouvrir une plateforme temporaire de débosselage ?

Chaque année, chez Covéa, 13 000 à 20 000 véhicules sont grêlés. En 2022, c'était 100 000, dont 20 000 sur l'agglomération de Bordeaux, à la suite d'un épisode d'une rare intensité. Il faut ouvrir très vite les plateformes et au bon endroit, dans l'épicentre de l'orage. Nous avons élaboré un outil de modélisation qui nous fournit une fourchette prévisionnelle haute/moyenne/basse par code postal. Aujourd'hui, nous sommes capables de prévoir la sinistralité selon l'horaire, l'intensité, la journée. Une grêle en semaine à 17h, 18h ou 20h, quand la circulation est intense, est beaucoup plus impactante qu'un dimanche matin. Le seuil pour ouvrir une plateforme a été fixé à une estimation de 500 véhicules endommagés. La décision se prend rapidement. La plateforme est alors installée dans une zone commerciale sur une surface significative disponible afin de proposer un service optimal aux clients. Nous nous donnons 8 jours après l'orage pour réaliser la première expertise. Un créneau de 30 minutes est proposé rapidement aux clients puis, après cette étape, un rendez-vous de réparation est fixé. En 2022, sur les plateformes de Bordeaux, nous avons eu jusqu'à 180 véhicules expertisés par jour.

L'objectif est-il d'aller vers le 100 % débosselage ?

C'est un objectif souhaitable car il s'agit d'une intervention qui ne fait appel à aucune matière, peinture ou énergie. Tout est manuel. Le débosselage sans peinture est également moins risqué techniquement et esthétiquement, ce qui préserve la satisfaction client.

Des labels qui rassurent les professionnels

Dès sa création en 1997, Cesvi France a lancé des tests d'équipements et de produits destinés aux réseaux de réparateurs. L'objectif ? Mettre en avant leurs qualités et ainsi favoriser la réparation plutôt que le remplacement avec des produits qui ont prouvé leur efficacité.

Apposer un label s'est imposé comme une suite logique pour le technocentre du groupe Covéa. Les fabricants qui souhaitent afficher ce label sur leurs produits signent une convention avec Cesvi France qui, en contrepartie, réalise des tests poussés (résistance, chocs, réactions chimiques...). Un produit anti-impact innovant destiné au pare-brise a été labellisé par exemple en 2024. Présenté sous forme de lingettes prêtes à l'emploi, il renforce la protection contre le gravillonnage et réduit les dommages de 40 % en cas d'impact. Pour cette certification, Cesvi France a notamment réalisé des tests à des vitesses d'impact entre 250 et 300 km/h.

Si l'essentiel des produits certifiés permettent de réparer en toute sécurité, **Cesvi France a également engagé une réflexion pour proposer un label RSE** portant sur des produits qui seraient moins nocifs pour l'environnement ou les professionnels qui les utilisent.



AGIR PLUS EFFICACEMENT EN MESURANT L'IMPACT CARBONE DES RÉPARATIONS

Pour le secteur de l'assurance automobile, mesurer les émissions directes (scope 1)¹⁴ et celles provenant de l'achat d'énergie (scope 2) ne suffit plus. Avec l'entrée en vigueur pour l'exercice 2024 de la CSRD¹⁵, rendre compte des émissions indirectes (scope 3) issues de l'entretien et de la mise au rebut des véhicules est indispensable.

DARVA, partenaire majeur des assureurs en France sur l'échange et le traitement de données, travaille aux méthodes de calcul et de collecte des émissions liées à la réparation, en lien avec des fournisseurs de données. La démarche est d'importance car, d'après une étude menée en 2023 par DARVA, les émissions liées aux réparations représenteraient une part importante du scope 3 des assureurs. Au-delà des enjeux réglementaires, l'ambition est de mettre en place une démarche commune à l'ensemble des assureurs permettant la comparaison à périmètre égal et proposant un audit facilité.

14. Le scope (périmètre) est une catégorie d'émissions de gaz à effet de serre dans le bilan carbone d'une activité humaine, déterminée par la nature des émissions. Le scope 1 représente les émissions directes de gaz à effet de serre produites par l'entreprise, le scope 2 les émissions indirectes liées à l'énergie et le scope 3 les émissions indirectes qui ne sont pas sous le contrôle de l'entreprise.

15. *Corporate Sustainability Reporting Directive.*



Valoriser les savoir-faire et contribuer à l'économie française

Œuvrer en faveur de la réparation durable, c'est également favoriser des emplois locaux hautement qualifiés et non délocalisables sur des métiers en tension. La carrosserie est un métier d'art, qui demande de l'agilité pour façonner, réparer, peindre la surface.

Des compétences qui s'acquièrent dans la durée pour maîtriser parfaitement le geste.

Un secteur en mutation et des effectifs vieillissants

Comme pour les autres métiers liés à l'automobile, les innovations des constructeurs ont entraîné **une évolution des compétences attendues chez les carrossiers, de plus en plus techniques et pointues**. Ainsi, pour effectuer des réparations sur la carrosserie, il faut dorénavant être capable de détecter des pannes liées aux radars et aux ADAS¹⁶ et de réinitialiser leurs données. Cette connaissance informatique n'était pas requise il y a encore 10 ans. **Il n'y a pas un mais DES métiers de la carrosserie** et le chef d'entreprise/carrossier doit être capable de manager des personnes dans tous ces domaines.

Plus de 35 % des effectifs en carrosserie vont partir en retraite dans les 10 ans.

Alors que les métiers de la carrosserie se complexifient, **la profession fait face au vieillissement de la population salariée**. Dans les 10 ans à venir, plus de 35 % des effectifs vont partir en retraite. Selon l'Association Nationale pour la Formation Automobile (ANFA), les plus de 55 ans et les moins de 25 ans pèsent aujourd'hui autant dans le total des effectifs salariés¹⁷. Avec le risque d'une perte de compétences expérimentées sur ces métiers où, justement, la maîtrise du geste est longue à acquérir. Cette population est par ailleurs difficile à fidéliser. Selon le Centre d'études et de recherches sur les qualifications (Céreq), seuls 33 % des sortants de formation qui étaient en emploi en 2017 exerçaient toujours le métier de carrossier trois ans après¹⁸.

16. *Advanced Driver Assistance Systems*, systèmes d'aide à la conduite.
17. Source : Autofocus Carrosserie - Peinture automobile, n°102 - mai 2023.
18. Enquête Génération 2017 Céreq / Traitement ANFA.
19. Professeur émérite en Sciences de l'Éducation et de la Formation. Président de l'Association Recherches et Pratiques en Didactique Professionnelle (RPDP).



SI LES OUTILS ÉVOLUENT, LE GESTE RESTE

L'ANFA, accompagnée de Patrick Mayen¹⁹, a cherché à comprendre les conditions d'acquisition de cette expérience selon le potentiel d'apprentissage des situations de travail et de formation. Ainsi, la réparation d'une aile arrière permet une diversité d'apprentissage en raison des actes qu'elle implique : démonter, redresser, souder, découper, ajuster, peindre, etc. Cette variété doit cependant s'accompagner d'un encadrement propice, avec notamment le droit à l'erreur, une progressivité dans les tâches et des feed-backs réguliers. Or, cette maîtrise a été parfois oubliée au profit d'une industrialisation des interventions, basées sur le remplacement au lieu de la réparation.

La formation continue, levier de performance durable

La formation des professionnels est indispensable pour **répondre aux problématiques de gestion des compétences tout en diffusant les bonnes pratiques de réparation durable**. Elle contribue au maintien d'une filière dynamique, indépendante, qui se renouvelle. Les chambres des métiers proposent notamment de nombreuses formations et titres professionnels.

Véritable référence en la matière, **Cesvi France forme experts, réparateurs et dépanneurs dans cinq domaines : électronique, habilitations électriques, carrosserie, mécanique et peinture**. Ils y apprennent à réparer plutôt que remplacer, et surtout, à « réparer bien », en choisissant les techniques, les produits et les équipements indispensables.

Chaque année, Cesvi France forme ainsi **2 200 professionnels de la réparation, parmi lesquels 40 % d'experts automobiles et 60 % de réparateurs**. La moitié des formations se déroulent chez Cesvi France près de Poitiers et 50 % dans le reste de la France, jusque dans les DROM. La formation sur site

En 2023, 71 % des 521 000 véhicules accidentés des assurés MAAF, MMA et GMF ont pu être réparés au sein des réseaux de réparateurs partenaires de Covéa, régulièrement formés par Cesvi France.

limite les déplacements de tous les stagiaires et le temps d'absence dans les carrosseries et cabinets d'experts.

L'excellence de la formation est un levier essentiel pour faire progresser la réparation durable. Ces enseignements permettent également de remettre en avant la technique du carrossier et du réparateur, qui sont des artisans et non des changeurs de pièces. Au-delà de l'aspect durable, ils contribuent ainsi à valoriser ces métiers et à renforcer leur attractivité.



Cesvi France forme chaque jour de nombreux professionnels aux bonnes pratiques de la réparation durable.



« Il est important de rassurer les réparateurs lors des formations. Les essais et process mis en place par Cesvi France jouent ce rôle. »

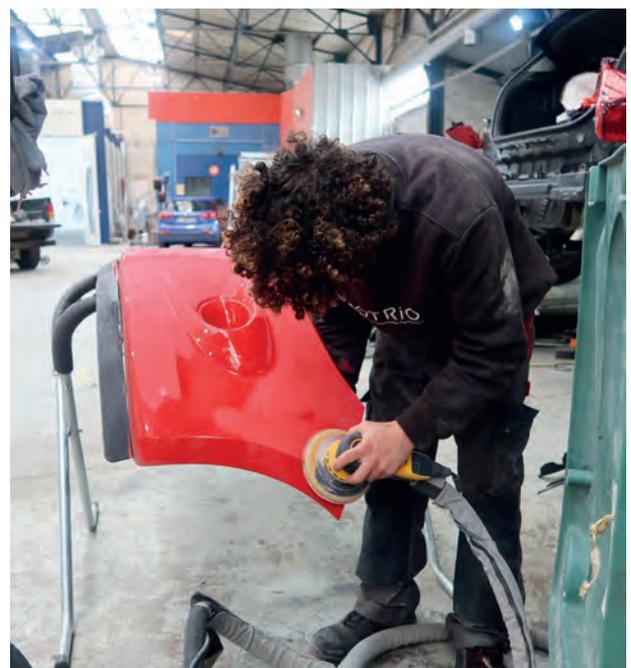
Christophe Petrynka
Directeur de Cesvi France

Une promotion de la profession et de ses valeurs dès l'alternance

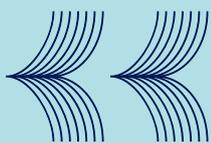
S'il est important d'accompagner les carrossiers dans ces évolutions, **la formation des jeunes est également un levier essentiel** pour adapter la filière aux attentes du secteur et de la société, tout en attirant de nouveaux publics.

La Fédération des réseaux de carrosserie indépendants (FRCI) a ainsi œuvré avec l'ensemble de la filière et l'ANFA pour **refondre les CAP et Bac en carrosserie/peinture, qui n'avaient pas été revus depuis 12 ans.** Les interventions sur les aides à la conduite automobile et sur les véhicules électriques ont été intégrées aux programmes. Les temps attribués aux différentes activités ont été repensés en fonction de l'évolution des usages. Ainsi, **le nombre d'heures alloué aux activités favorisant la réparabilité des éléments a augmenté.** Le Bac pro a vu sa polyvalence renforcée. Les diplômes ont tous été rebaptisés : CAP Peintre Automobile, CAP Carrossier Automobile et Bac pro Carrossier Peintre Automobile. Un travail d'harmonisation a été réalisé pour gagner en cohérence entre

ces trois diplômes, mais également avec les titres professionnels de la branche. Les premières sessions d'examen se dérouleront en 2025 pour le CAP et en 2026 pour le Bac pro.



Patrick Cléris, Président de la Fédération des réseaux de carrosserie indépendants (FRCI)²⁰



La réparation durable relie toute la problématique formation – valorisation – environnement.

Comment évolue le marché de la carrosserie ?

Les carrosseries sont en train de se structurer, entre celles qui acceptent de faire des réparations importantes (avec passage au marbre qui peut coûter jusqu'à 10 000 euros), celles qui s'occupent du « courant » et celles qui s'organisent pour faire de la micro-réparation (type *Smart Repair*). En effet, la technologie, les équipements, les moyens, les dépenses énergétiques et les frais généraux sont différents. Cette segmentation de la profession se fait de manière naturelle. Elle est nécessaire pour être rentable, tenir les délais et avancer en matière de réparation durable.

En quoi la réparation durable joue-t-elle un rôle en matière d'emploi ?

Le métier doit s'adapter à l'évolution des attentes sociétales et plus particulièrement en matière environnementale. La technologie des véhicules et l'évolution des matériaux permettent de réparer mieux à condition d'avoir pu se former et d'investir. Cela devrait attirer de nouveaux profils, jeunes ou en reconversion. Les entreprises ont besoin de comprendre ce qu'elles doivent faire dans la démarche RSE, de prendre des décisions appropriées, mais il faut qu'elles en aient les moyens et soient accompagnées. Afin de valoriser le métier, ses compétences, mais également ses initiatives durables, la fédération a mis en place la plateforme digitale « Choc Media ». Pour aller plus loin, il est prévu de lancer « Choc Emplois » cette année. Ces médias permettent de toucher les publics jeunes, mais également des carrossiers plus expérimentés et des personnes en reconversion. Un travail de collaboration en confiance avec l'ensemble de l'écosystème est nécessaire.

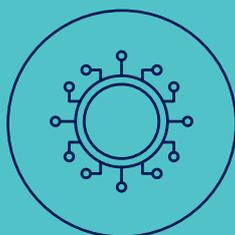
Comment les assureurs peuvent-ils vous aider en matière de réparation durable ?

Nous avons la chance d'être des indépendants, de représenter un écosystème au service des automobilistes au plus proche de chaque foyer, de chaque entreprise. Nous avons des atouts dans la diversité de nos métiers pour faciliter la mobilité en France. Si les assureurs nous proposent un accompagnement planifié sur cinq ans sur la réparation durable, avec des critères accessibles et compréhensibles, c'est possible. La réparation durable est un sujet essentiel car il relie toute la problématique formation - valorisation - environnement. Si on veut réparer plutôt que remplacer en valorisant la main d'œuvre, si on veut que nos collaborateurs gardent le savoir-faire, qu'ils travaillent dans de bonnes conditions de sécurité et d'hygiène, on doit favoriser un climat de confiance... autour d'une relation gagnant - gagnant. Nous devons tous avancer dans ce sens. C'est sociétal. Notre métier est un métier d'art qu'il faut accompagner d'un point de vue environnemental, d'un point de vue humain. Ensemble, on doit pouvoir franchir ces paliers.

20. Alain Custey a succédé à Patrick Cléris à la présidence de la FRCI en mars 2024.



**L'excellence de la formation
est un levier essentiel pour faire
progresser la réparation durable.**



S'appuyer sur l'intelligence artificielle pour optimiser les processus

L'intelligence artificielle (IA) se crée peu à peu une place en réparation-carrosserie. Suite logique de la digitalisation, ses applications transforment l'expérience client lors de la gestion d'un sinistre automobile mais profitent également à l'ensemble des parties prenantes. Elles apportent rapidité, efficacité et transparence avec, en prime, un impact plus faible sur l'environnement.

Des services qui rendent la réparation plus efficace

Fluidifier les processus au service des assurés est un enjeu important pour les assureurs. Des outils informatiques basés sur l'IA permettent notamment de chiffrer les dommages. Il est ainsi possible d'obtenir avec précision, et dans un délai optimisé, **une évaluation à distance des estimations de réparation**, réduisant le risque d'erreurs susceptibles d'allonger le processus.

Le travail de l'expert étant facilité, il peut ainsi se consacrer à des tâches plus complexes. L'accélération du processus permet aussi aux sociétaires de récupérer leur véhicule plus rapidement. Avec cette technologie, **le délai de validation du chiffrage peut en effet passer de quelques jours à quelques minutes**, ce qui profite à tous les intervenants, du client final à l'assureur en passant par le réparateur. En évitant les déplacements pour la gestion du sinistre, l'empreinte carbone s'allège également.

En 2020, Covéa s'est ainsi doté de la solution IA Contrôle Tractable, développée avec l'entreprise Tractable. **L'IA automatise l'analyse des estimations de réparation**. Cette technologie signale toute incohérence potentielle avec les standards qualité de l'assureur et permet aux réparateurs de prendre les décisions adéquates pour les réparations nécessaires. **Le Groupe en contrôle la pertinence à l'aide des photos du véhicule fournies par les réparateurs**. Généralisée désormais à plus de 2 000 ateliers de réparation agréés, elle permet d'accélérer le traitement des sinistres automobiles des assurés pour ses marques MAAF, MMA et GMF.

Le partenariat Covéa-Tractable a pour ambition de **traiter avec cette technologie plus de 150 000 sinistres d'ici 2025**. Un objectif atteignable grâce à la collaboration remarquable entre les réseaux de réparation, les experts, les éditeurs d'outils de chiffrage et la plateforme de service DARVA²¹.

La solution développée s'intègre nativement dans l'environnement informatique des réparateurs agréés Covéa. Une dizaine d'éditeurs de logiciels ont en effet été certifiés. Les réparateurs ont ainsi le libre choix de leurs configurations informatiques pour traiter leurs dossiers et ne dépendent pas d'un outil unique.

L'IA INSPIRE CONFIANCE AUX ASSURÉS

Les assurés ne craignent pas l'IA. Bien au contraire ! D'après une étude prospective²², l'appétence pour l'IA s'installe. 79 % des assurés se disent prêts à faire confiance à un système de gestion des sinistres entièrement alimenté par l'IA. Les clients apprécient ces nouveaux services automatisés : 65 % affirment qu'ils choisiraient un réparateur avec des solutions basées sur l'IA afin de limiter au maximum les risques d'erreur dans le processus de gestion de sinistre. 70 % se disent prêts à changer d'assureur s'ils peuvent bénéficier d'une expérience de gestion des sinistres qui allie digital et rapidité.

21. Concentrateur de données et partenaire majeur des assureurs en France, DARVA conçoit et développe des plateformes de services innovantes pour relier les assureurs, leurs partenaires et leurs clients.

22. L'intelligence artificielle, l'avenir du parcours de gestion de sinistre automobile, Qapter 2022.

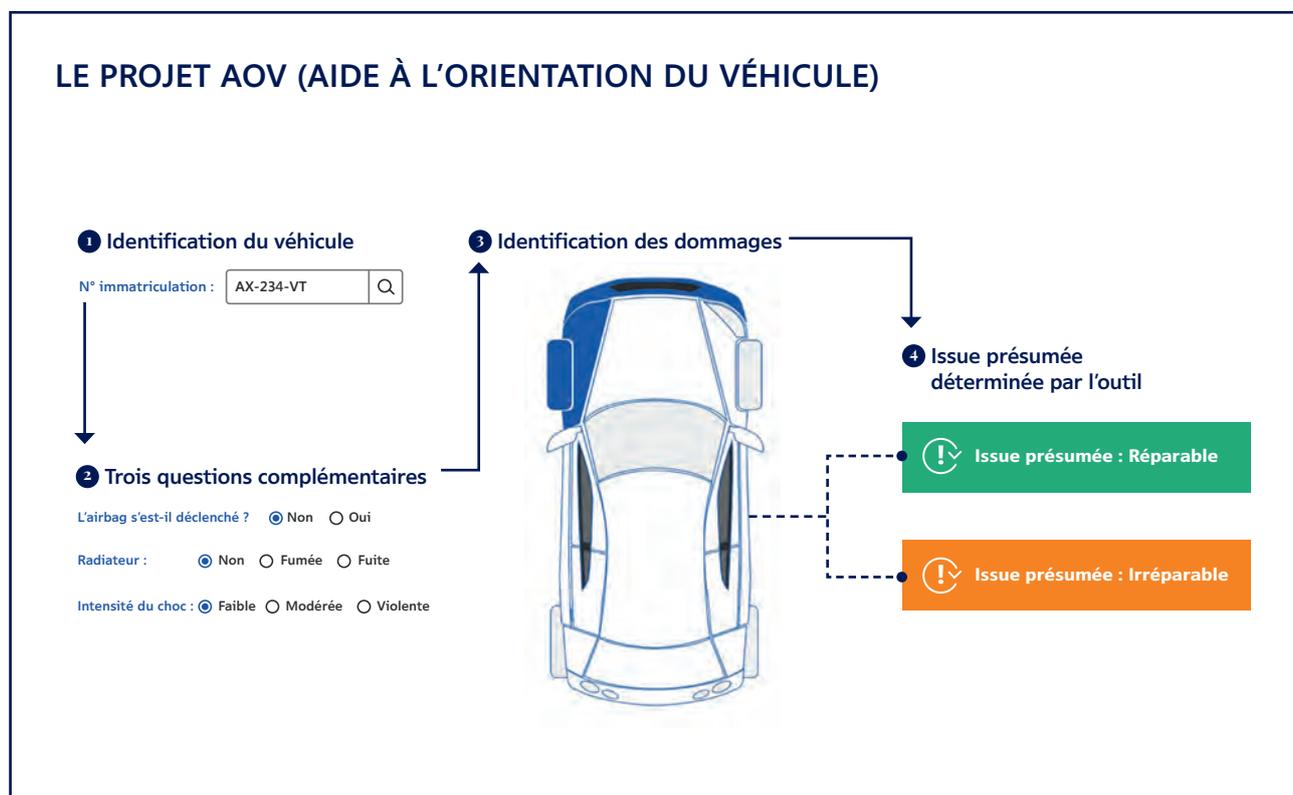
L'IA comme aide à la prise de décision

Trouver un point de chute pour un véhicule accidenté constitue une véritable difficulté pour les chargés d'assistance, qui ne peuvent savoir si le véhicule est potentiellement réparable ou non. **Déplacer un véhicule qui ne se trouve pas dans le bon point de traitement est également coûteux et polluant.** Il serait plus efficace et écologique de l'orienter directement vers la structure adaptée à son état (garage, centre pour véhicule hors d'usage ou point de stockage).

Là encore, l'IA est une alliée efficace. Elle permet en effet de développer des outils de diagnostic capables de déterminer la bonne solution en fonction de leurs analyses. Outre les gains apportés en termes de délai de traitement et d'efficacité, **de telles solutions aident à réduire l'impact carbone.** Comment ?

Par la diminution des déplacements des véhicules de livraison, la baisse du nombre de transports liés aux refus des garages et la livraison directe vers les centres VHU (véhicules hors d'usage).

Le projet AOV (aide à l'orientation du véhicule) est né de cette problématique. Développé par BCA Expertise pour Covéa, il établit instantanément, grâce à l'intelligence augmentée²³, **un diagnostic présumé sur l'état du véhicule pour les chargés d'assistance.** Ces derniers peuvent ainsi connaître, dès la prise de déclaration, l'axe que va prendre le dossier. Pour obtenir un diagnostic, le chargé d'assistance saisit l'immatriculation du véhicule, répond à trois questions clés et sélectionne les zones endommagées. Deux minutes suffisent pour entrer ces informations lors de l'appel du client.



23. La plateforme de services développée par BCA Expertise s'appuie sur l'intelligence augmentée, un mix entre les techniques d'apprentissage en intelligence artificielle et le savoir-faire des conseillers clients et experts en automobile. Les solutions proposées valorisent leur expertise à travers des services basés sur l'intelligence artificielle.

L'outil permet de **détecter la meilleure orientation pour le véhicule**. S'il est prédit réparable, il sera dirigé vers le centre de réparation choisi par le client (dans les limites de son contrat). Dans le cas contraire, il sera orienté vers un centre VHU agréé ou à défaut, vers un point de stockage en attente de l'expertise (généralement le dépôt du dépanneur). Le chargé d'assistance peut s'appuyer sur la prédiction de l'outil pour obtenir plus facilement l'accord de réception auprès des garages agréés.

Les premiers résultats du projet soulignent la pertinence de l'outil au-delà des attendus : **82 % des prédictions sont exactes**.

La simplification dans la gestion des dossiers sinistres bénéficie à toutes les parties prenantes :

- le réparateur, avec moins de véhicules non-réparables stockés,

- le dépanneur, avec la diminution des relivraisons,
- le client, avec une prise en charge plus adaptée aux dommages de son véhicule,
- l'assureur, qui optimise le temps de gestion des dossiers, le nombre de refus, les coûts et l'impact carbone.

Les résultats étant concluants, le projet AOV sera déployé sur tous les plateaux d'assistance du groupe Covéa dès 2024.

L'intelligence artificielle permet de développer des outils de diagnostic et de gagner en efficacité.

Accélérer l'expertise des sinistres causés par la grêle

Lors d'épisodes intenses de grêle, le nombre de véhicules endommagés peut vite atteindre des sommets. Au cours du printemps et de l'été 2022, des épisodes de grêle ont ainsi causé des dommages sans précédent en France.

Plus de 400 000 véhicules ont été touchés.

L'ensemble de la filière, assureurs, réparateurs et experts, a été mise sous forte tension.

Gérer un tel volume de réparations, tout en maintenant un haut niveau de service pour les assurés sinistrés dans les zones géographiques touchées, constituait un véritable défi.

En cas d'épisode de grêle important, l'impératif pour les assureurs est de déployer leurs moyens

humains et matériels le plus vite possible.

Les plateformes de débosselage répondent à ce besoin. Toutefois, dans un contexte comme celui de 2022, l'afflux exponentiel de véhicules entraîne des délais importants en termes d'expertise – 30 minutes consacrées à chaque voiture – malgré la vigilance et la réactivité de toutes les parties prenantes. C'est pourquoi, afin d'accélérer la prise en charge des assurés et de **privilégier la pratique durable du débosselage sans peinture**, il est nécessaire de trouver de nouvelles solutions technologiques en parallèle de la mise en place des plateformes.

C'est dans ce contexte inédit que **Covéa a expérimenté pour la première fois en**

France un scanner grêle, une technologie d'expertise particulièrement innovante s'appuyant sur l'IA.

L'appareil est composé d'une arche, sous laquelle passent les véhicules, équipée d'appareils photos très performants qui prennent, **en quelques minutes, 3 000 à 5 000 photos**. Les clichés du véhicule sont ensuite analysés en temps réel par un algorithme d'IA qui permet :

- d'examiner l'intégralité du véhicule en 30 secondes (contre +/- 20 à 30 minutes pour une expertise humaine),
- de classer et dénombrer les dommages liés exclusivement à la grêle,
- de produire un rapport d'examen exploitable directement par les outils de chiffrage habituels du marché, ce qui accélère la réalisation du devis de réparation et son acceptation par l'expert.

Le scanner grêle est le premier processus utilisé par un acteur de l'assurance intégrant l'automatisation de l'évaluation des dommages par l'IA sur un véhicule entier dans le cas de dommages grêle.

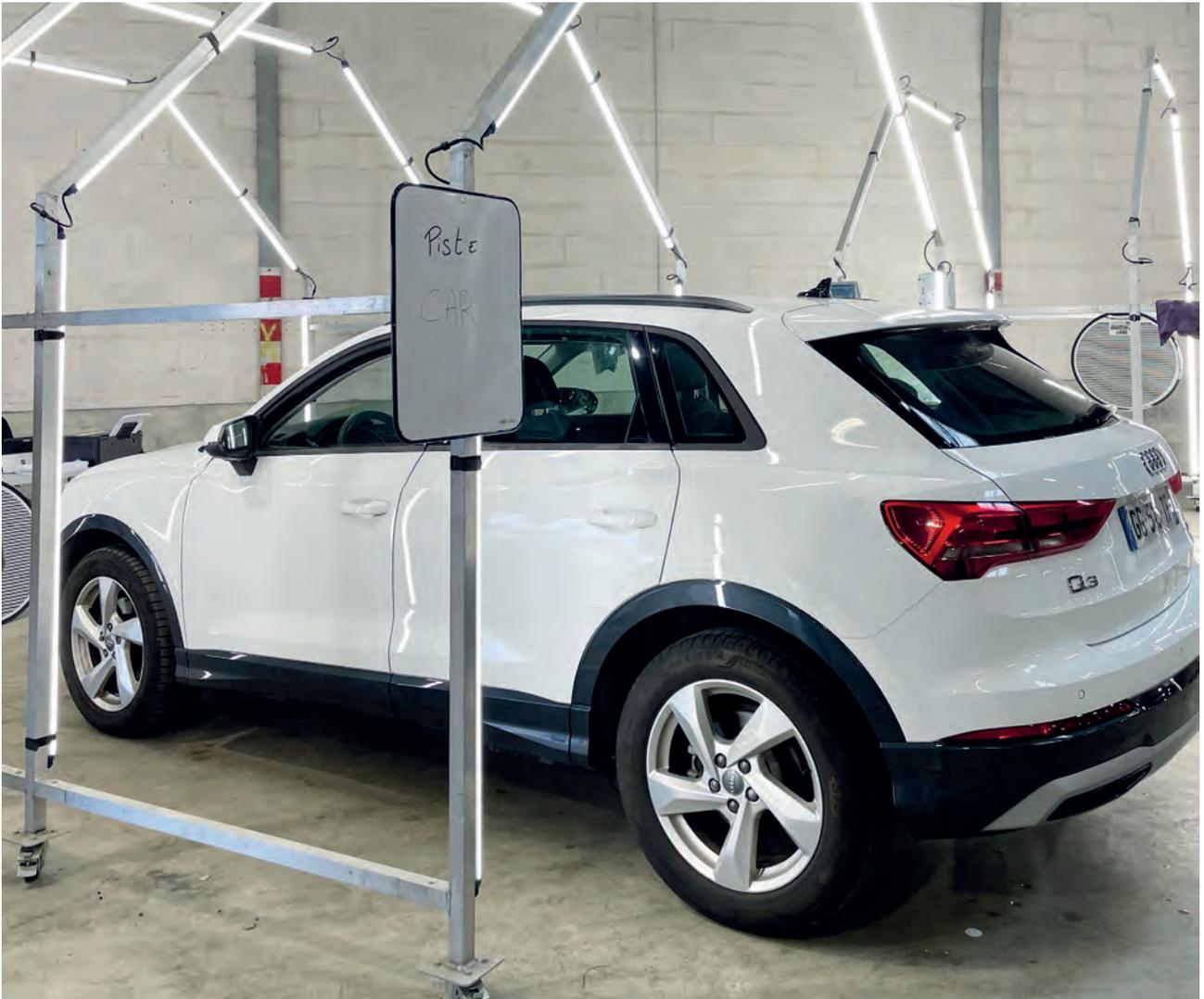
Son utilisation concerne les événements d'ampleur. En allégeant les tâches d'évaluation, **ce dispositif innovant libèrera du temps pour les experts automobiles**, qui pourront ainsi se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. La pénibilité liée à la fatigue visuelle (exposition répétée à une lumière intense pour examiner les impacts) s'allègera elle aussi. Le système est également bénéfique d'un point de vue environnemental puisqu'il **favorise la réparation de pièces** (vs leur remplacement) **et renforce la technique du débosselage sans peinture**. Covéa continue de collaborer avec son technocentre Cesvi France pour déterminer l'avenir de ce dispositif et la généralisation de son intégration dans le process plateforme grêle.

30 secondes

C'est le temps nécessaire pour réaliser le scan d'un véhicule grâce à l'IA.



Découvrez en vidéo les plateformes de débosselage Covéa et le scanner grêle.



« Les process et systèmes mis en place par Covéa simplifient le parcours des assurés et accélèrent les réparations tout en s’assurant qu’elles soient vertueuses. »

Philippe Rondeau

Directeur Expertise et Solutions d’Indemnisation Covéa



Favoriser le réemploi

Le réemploi a le vent en poupe dans de nombreux secteurs et commence à se développer en automobile. Depuis la loi de transition énergétique de 2015, les réparateurs sont tenus de proposer à leurs clients des pièces de réemploi pour certaines catégories de pièces définies par décret. Si le recours à ces pièces de seconde vie progresse, il reste limité malgré ses avantages sociaux, environnementaux et économiques.





La filière du réemploi se construit peu à peu en France

Environ 1,3 million de véhicules hors d'usage (VHU) sont traités chaque année en France, selon le ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires.

Ils sont considérés comme des déchets dangereux tant qu'ils n'ont pas subi une dépollution complète et rigoureuse. Près de 1 700 centres VHU²⁴ agréés ont la responsabilité de cette mission. Ils ont aussi la charge de la déconstruction des véhicules afin d'en extraire notamment des pièces de réemploi.

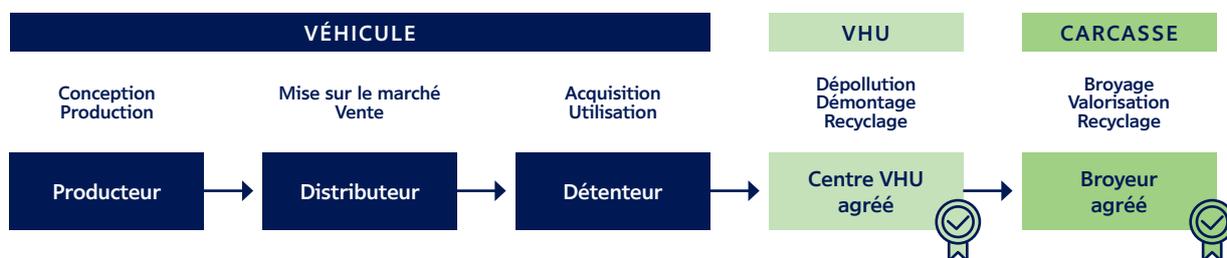
Les centres VHU, acteurs structurants de la filière du réemploi

En application du Code de l'environnement (articles R.543-153 et suivants), **le véhicule hors d'usage ne peut être remis par son détenteur qu'à des centres VHU titulaires d'un agrément**. Chacun d'entre eux doit déclarer son activité tous les ans auprès des préfetures et de l'Observatoire du VHU de l'Ademe. Les centres VHU d'aujourd'hui n'ont plus rien de commun avec les casses automobiles d'autrefois.

Le véhicule est traité dans le respect d'un cahier des charges précis, spécifiant les règles sanitaires et environnementales à appliquer. Le centre VHU se charge de le dépolluer, de démonter ses pièces pour la revente d'occasion ou le recyclage, puis transmet la carcasse à un broyeur agréé. On en dénombre près de 60 en France²⁵. Le broyeur sépare les différents composants restants pour les valoriser.



LES FLUX DE LA FILIÈRE VHU DU CONSTRUCTEUR AU BROYEUR



Source : Ademe, Observatoire des VHU - décembre 2021 (données 2020).

24 et 25. Source : ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires.

1 680

centres VHU et
59 broyeurs agréés
en France

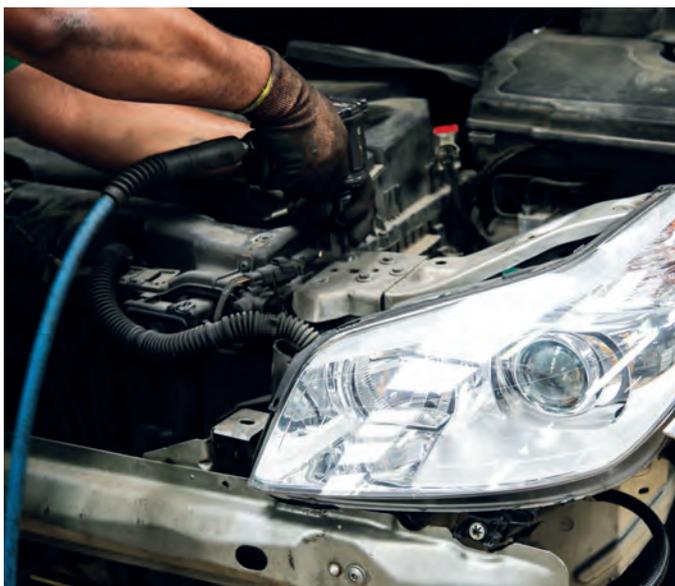
1 331 185

VHU pris en charge
par les centres VHU agréés,
soit 1 499 219 tonnes

92 %

de ces VHU traités
sont des véhicules
de particuliers

Source : Ademe, Observatoire des VHU - Véhicules - données 2020



Les centres VHU démontent les pièces sur les véhicules accidentés pour alimenter le marché du réemploi.

DIFFÉRENTES PIÈCES SONT ISSUES DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE (PIEC)

Issues du démontage de véhicules hors d'usage, les **pièces de réemploi** sont commercialisées par les centres VHU agréés après avoir été préparées en vue de leur réutilisation, en accord avec le Code de l'environnement²⁶. Les **pièces échange standard** sont remises en état conformément aux spécifications du fabricant. Elles sont identifiées et commercialisées avec la mention « échange standard ». Quant aux **pièces rénovées ou remanufacturées**, ce sont des pièces d'occasion démontées et dont les éléments constitutifs sont nettoyés, inspectés et remplacés en cas d'usure. Ils sont ensuite réassemblés afin de recréer une pièce qui sera disponible à la vente.

Un cadre réglementaire européen et français exigeant

La directive européenne 2000/53/CE relative aux véhicules hors d'usage (dite directive VHU) fixe des objectifs en termes de :

- promotion des politiques de prévention des déchets (phases de conception et de construction des véhicules) ;
- création d'un système de collecte des VHU ;
- conditions de traitement des VHU ;
- réutilisation et valorisation des VHU ;
- obligations de communication des différents acteurs.

26. Cf. article R222-24, Code de la consommation.

Cette directive assigne **des objectifs de réutilisation, de recyclage et de valorisation des VHU au niveau européen** et détermine un cadre permettant de suivre les données relatives à l'activité au sein des États membres. Des objectifs qui demandent un engagement fort de la filière pour être atteints.

Les centres VHU et broyeurs doivent ainsi respecter depuis le 1^{er} janvier 2015 :

- un taux de **réutilisation et de recyclage minimum de 85 %** de la masse moyenne des véhicules ;
- un taux de **réutilisation et de valorisation minimum de 95 %** de la masse moyenne des véhicules.

En France, les articles R. 543-153 à R. 543-171 du Code de l'environnement définissent plusieurs principes majeurs, et plus particulièrement le fait que **les centres VHU agréés constituent le point d'entrée unique de la filière** afin d'établir la traçabilité des VHU. Ils doivent effectuer la dépollution de ces véhicules et le démontage de certaines matières avant de les transmettre aux broyeurs agréés, qui procèdent à leur broyage puis recyclent ou valorisent les matières restantes. **Les centres VHU et broyeurs agréés sont soumis à des obligations de résultat.** Leur

respect doit permettre à la France d'atteindre les objectifs de réutilisation, de recyclage et de valorisation fixés par la directive européenne.

Les dispositions du Code de l'environnement sont complétées notamment par :

- **le décret n°2009-397 du 10 avril 2009** relatif aux conditions de remise en circulation des véhicules endommagés qui permet d'estimer le coût des réparations sur la base du prix de pièces de réemploi, et non plus de pièces neuves (sauf pour les éléments de sécurité comme la ceinture de sécurité) ;
- **le décret n°2016-703 du 30 mai 2016** relatif à l'utilisation de pièces de rechange automobiles issues de l'économie circulaire ;
- **l'arrêté du 8 octobre 2018** relatif à l'information du consommateur sur les prix et les conditions de vente des pièces issues de l'économie circulaire dans le cadre des prestations d'entretien ou de réparation des véhicules automobiles ;
- **la loi anti-gaspillage pour une économie circulaire du 29 avril 2022 (dite loi AGEC)** modifiant, via un décret d'application, le cadre réglementaire de la filière VHU en l'inscrivant dans un fonctionnement similaire à celui des autres filières REP (responsabilité élargie des producteurs) afin d'harmoniser les pratiques.

LA FRANCE PARI MI LES BONS ÉLÈVES DE L'UNION EUROPÉENNE

Chaque année, environ 6 millions de VHU traités sont comptabilisés au sein de l'Union européenne. Un chiffre plutôt stable depuis une dizaine d'années²⁷. En comparant le nombre de VHU collectés au parc automobile en circulation, il s'avère que la France se classe parmi les États européens qui ont un taux de collecte plus élevé. L'Irlande, la Norvège, la France et le Danemark affichent des taux supérieurs à 4 %. La Suède, l'Espagne, la Bulgarie et la République Tchèque suivent, en dépassant les 3 %.

27. Source : Ademe, Observatoire des VHU – décembre 2021 (données 2020). En 2009 et 2010, le nombre de VHU traités au sein de l'Union européenne avait été plus élevé (respectivement 9 et 7,3 millions) dû à l'introduction de systèmes de prime à la casse.

Une filière et un marché qui prennent une nouvelle dimension

La filière VHU a longtemps été constituée de nombreux petits recycleurs et de deux grandes structures : la coopérative Caréco et Indra, filiale de Renault. Si ces acteurs font toujours partie du paysage de la filière VHU, tout comme les 1 000 casses automobiles non agréées²⁸ qui existent encore en France, **ce paysage atomisé évolue aujourd'hui pour aller vers plus de concentration.**

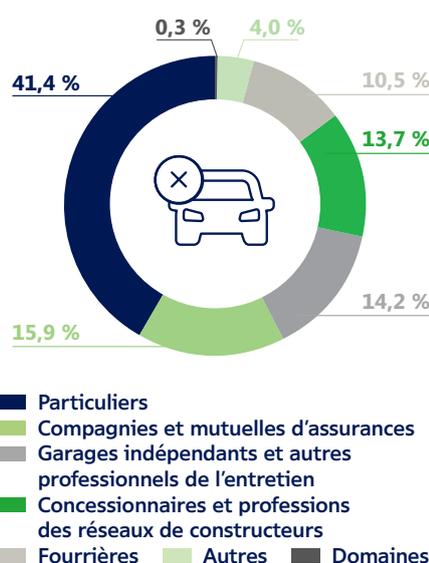
Porté par une demande en plein essor et une réglementation toujours plus exigeante, le marché du recyclage se développe depuis quelques années. Nombreux sont les constructeurs, groupes de concessionnaires ou assureurs qui s'y intéressent de plus près. Dans ce contexte dynamique, **plusieurs recycleurs se singularisent par leur montée en puissance, en taille comme en investissements.** Parmi eux, **GPA** et ses 200 collaborateurs qui évoluent sur un site de 24 hectares dans la Drôme (26) et prennent en charge 23 000 véhicules par an, le **Groupe Surplus Recyclage (GSR)** à la tête d'un complexe de 30 hectares dans le Tarn (81) qui traite 24 000 VHU chaque année ou **Back2Car** (Alliance Automotive Group France) qui, avec ses 270 collaborateurs répartis sur 5 sites en France, gère 25 000 véhicules et démonte 400 000 pièces par an.

Le « gisement » de VHU est une question-clé pour ces acteurs agréés afin de sécuriser leur approvisionnement en pièces de réemploi. Les particuliers alimentent majoritairement l'activité des centres VHU. Les compagnies et mutuelles d'assurances représentent la seconde source d'approvisionnement, suivies par les garages indépendants et professionnels de l'entretien puis par les concessionnaires et fourrières.

QUEL RÔLE POUR LES CENTRES VHU DANS LA GESTION DES DÉCHETS ?

Au-delà du réemploi, les centres VHU effectuent différentes actions de dépollution sur les véhicules qu'ils traitent. Ces opérations obligatoires concernent les huiles usagées et filtres, les liquides de refroidissement ou de freins, les fluides de climatisation, les batteries de démarrage. Les broyeurs et centres de tri post-broyage sont les derniers acteurs de la chaîne. D'après l'Ademe²⁹, les quantités de déchets issus de la dépollution sont estimées à 38 320 tonnes : 73 % pour le recyclage, 16 % en valorisation énergétique et 11 % réutilisés (batteries de démarrage).

ORIGINE DES VHU PRIS EN CHARGE PAR LES CENTRES AGRÉÉS



28. Ces 1 000 casses traiteraient 500 000 véhicules chaque année (Sources : L'Argus, février 2022 / ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires, Ademe et Federec).

29. Source : Ademe, Observatoire des VHU – décembre 2021 (données 2020).

3 QUESTIONS À...

**Luc Fournier, Directeur de l'activité PIEC Back2Car
(Alliance Automotive Group France)**



*Il faut installer plus d'engagement
et de responsabilité dans la filière.*

Quelles sont les grandes étapes pour obtenir une pièce de réemploi ?

Notre process industriel strict garantit une qualité uniforme de nos pièces sur tous nos sites. Après une phase de sélection et de test des pièces à démonter, le VHU est dépollué. Tous les fluides, huiles, hydrocarbures ainsi que la batterie et les pneus sont retirés. Le véhicule est ensuite démonté. Chaque pièce extraite est nettoyée et sa qualité contrôlée. Elle est photographiée, référencée et gravée pour sa traçabilité. Après avoir été conditionnée et stockée, elle est mise en vente via nos outils digitaux puis expédiée. Nous livrons à J+1 dans un carton portant notre nom, signe de notre engagement. Back2Car est le seul acteur du marché à avoir créé une marque de pièce de réemploi.

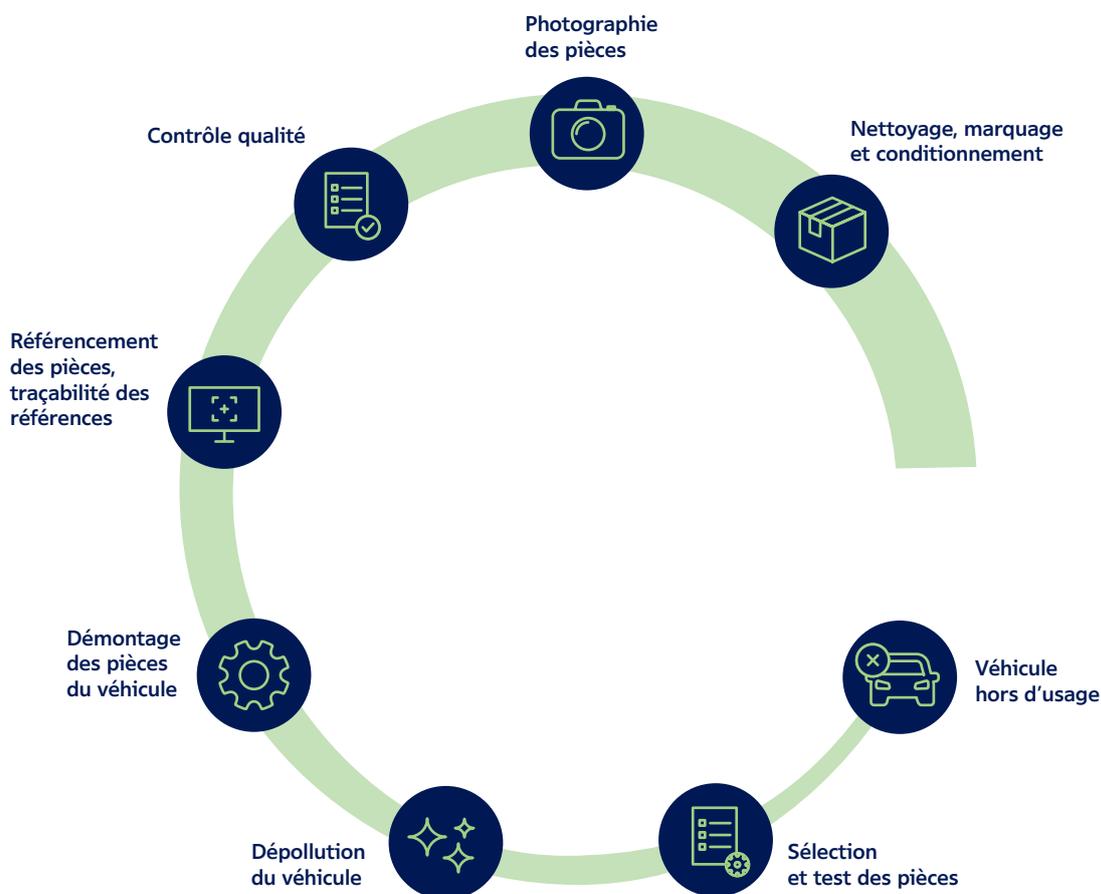
Quelles réponses apportez-vous aux évolutions du marché ?

Notre réponse est simple : ne faire que de la pièce de qualité. Il y a 5 ans, nous avons lancé la garantie 2 ans pour les pièces de réemploi de notre marque et, en septembre 2023, la garantie à vie. Notre promesse est d'être au rendez-vous des annonces faites aux clients : qualité, uniformité et satisfaction. Nous voulons aller plus loin aussi en remanufacturant certaines pièces. Cette démarche permet d'économiser de l'énergie, de la matière et de réduire notre empreinte carbone. Back2Car travaille également sur la seconde vie de certaines pièces électroniques, encore jetées il y a quelques années. Aujourd'hui, nous les réparons, les reprogrammons et les vendons jusqu'à trois fois moins cher que le neuf. Voilà comment nous nous adaptons au marché.

Quelles seraient les actions à mettre en œuvre pour dynamiser la filière VHU ?

Faire respecter la loi sur les pièces issues de l'économie circulaire (PIEC) en premier lieu car les contrôles font défaut. Mais aussi, imposer un pourcentage de véhicules démontés par rapport à la vente de véhicules accidentés ainsi qu'un nombre de PIEC par VHU et une garantie minimum d'un an aux recycleurs VHU. Pourquoi ne pas créer une TVA à 10 % pour les produits issus du recyclage et communiquer sur les vertus économiques et écologiques du réemploi... Il faut installer plus d'engagement et de responsabilité dans la filière.

LE PARCOURS D'UNE PIÈCE DE RÉEMPLOI EN CENTRE VHU



Source : Back2Car

CESVIMAP, PRÉCURSEUR DANS LA DÉCONSTRUCTION DES VÉHICULES IRRÉPARABLES

Source d'inspiration de Cesvi France, Cesvimap a innové en lançant, il y a plus de 15 ans, une usine de déconstruction de véhicules en Espagne. Une démarche pionnière pour cette filiale de MAPFRE, l'assureur espagnol ayant compris très tôt l'intérêt de créer une entité de ce type pour y envoyer ses véhicules irréparables. Pour aller encore plus loin, sa structure Cesvi Recambios a également lancé une usine de production d'énergie qui fonctionne avec des panneaux photovoltaïques alimentés par des batteries recyclées issues de véhicules économiquement irréparables. L'énergie sert à l'usine de déconstruction pour les pièces de réemploi. Un bel exemple d'économie circulaire !



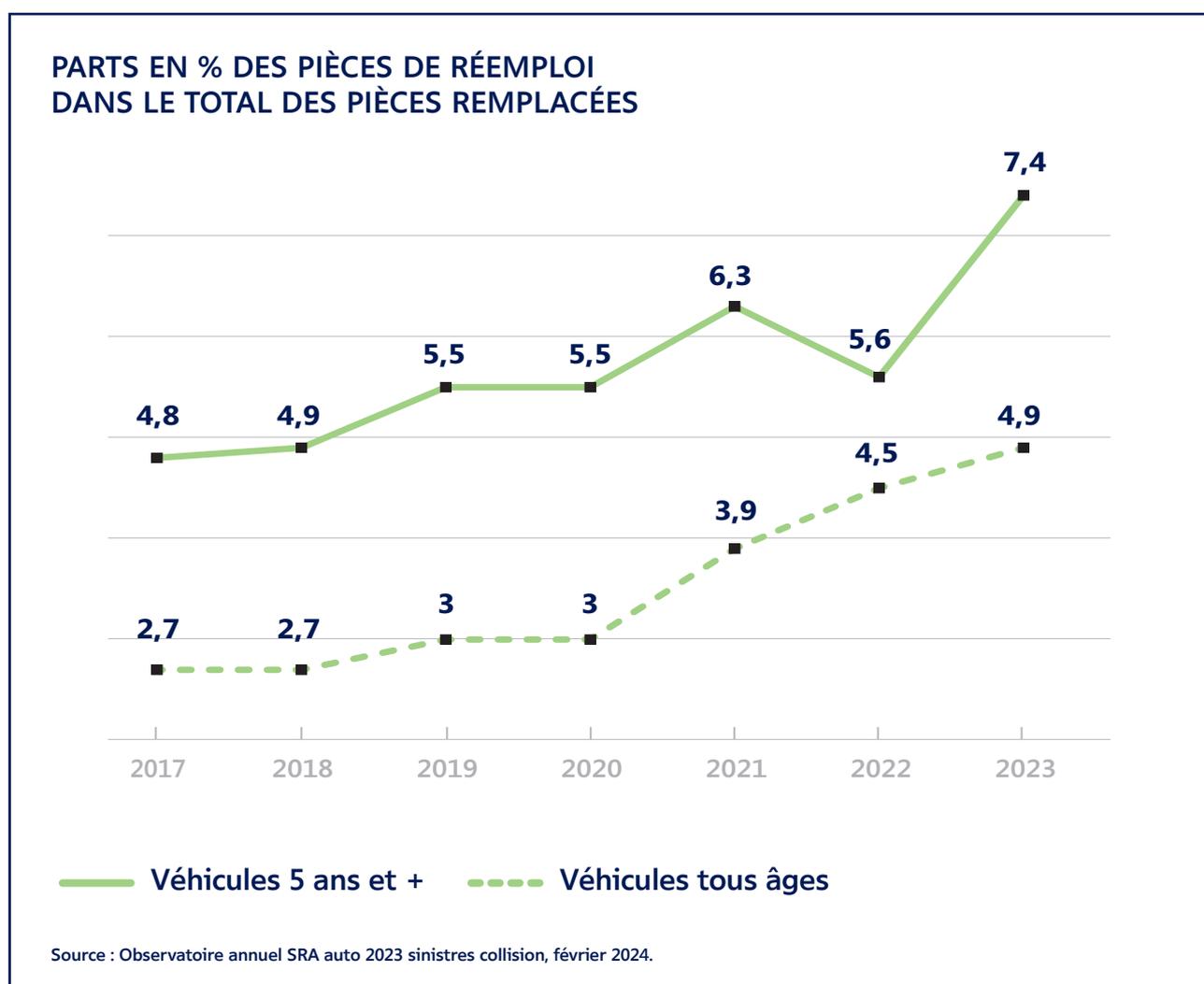
Un recours aux pièces de réemploi qui pourrait être plus élevé

Portée par la législation et le développement de l'économie circulaire, la pièce de réemploi trouve peu à peu sa place dans le secteur automobile. Toutefois, promouvoir son utilisation nécessite de prêter attention aux freins existants, en termes de logistique, de disponibilité des pièces ou encore de perception client.

Un développement continu mais nuancé

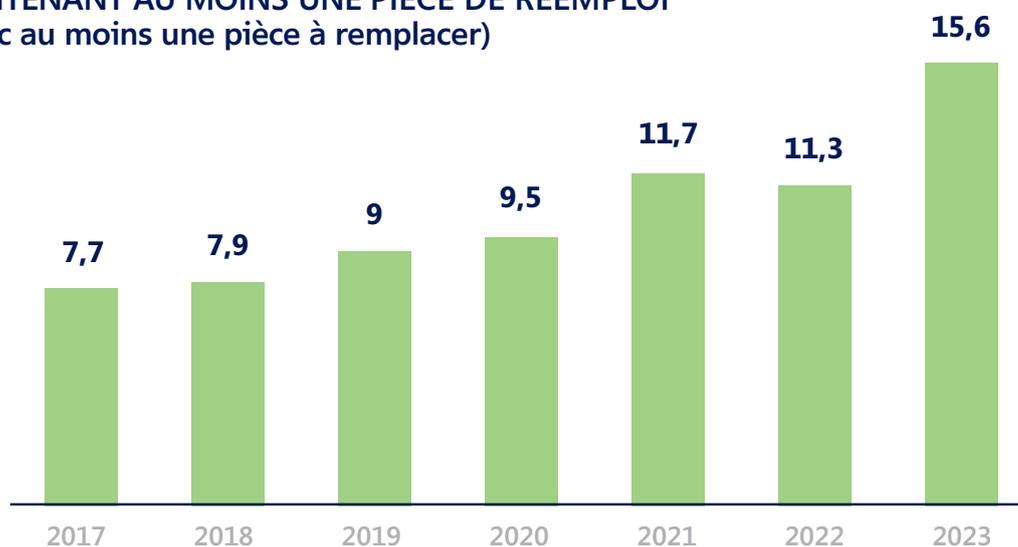
Entre 2017 et 2023, tous les indicateurs d'utilisation des pièces de réemploi ont augmenté³⁰. On relève ainsi une hausse de **81,5 %** de la part des pièces de réemploi sur le total des pièces utilisées en France pour la réparation des véhicules de tous âges et une croissance de **102 %** des rapports d'expertise avec au moins une pièce de réemploi (+ 38 % entre 2022 et 2023).

Ces chiffres semblent donc encourageants. Toutefois, la progression est insuffisante au regard du nombre total des pièces remplacées. Les pièces neuves restent en effet encore trop fréquemment posées. **En moyenne 7,5 % seulement des pièces figurant parmi le top 20 des pièces les plus remplacées l'ont été par une pièce de réemploi.** Par ailleurs, ce développement ne s'effectue pas de la même manière sur l'ensemble du territoire.



30. Sauf durant le second semestre 2022. Cette baisse constatée peut s'expliquer par l'impact d'événements de grêle importants dans certaines régions et le ratio offre/besoin. Source : Observatoire annuel SRA auto 2023 sinistres collision, février 2024.

**TAUX EN % DE RAPPORTS D'EXPERTISE
CONTENANT AU MOINS UNE PIÈCE DE RÉEMPLOI
(avec au moins une pièce à remplacer)**



Source : Observatoire annuel SRA auto 2023 sinistres collision, février 2024.

Ces disparités s'expliquent par plusieurs facteurs. Tout d'abord, malgré les obligations réglementaires, les réparateurs ne proposent pas forcément d'utiliser une pièce de réemploi.

Les assurés peuvent également exiger une pièce neuve. Les experts, en tant que prescripteurs, ont donc un rôle important à jouer pour développer l'utilisation de ces pièces de seconde vie.

En parallèle, il est important d'explorer plus en profondeur les différents freins.

**CHEZ COVÉA, LA PIÈCE DE
RÉEMPLOI SE FAIT UNE PLACE**

Le taux de pièces de réemploi hors climatiques³¹ (c'est-à-dire le taux de réparation avec au moins une pièce de réemploi) atteint environ **18 % à fin 2023** pour les véhicules de plus de 5 ans (soit 109 124 pièces posées). Une accélération significative puisque le taux était à 15 % (hors climatiques) en janvier 2023.

L'objectif est désormais fixé à 20 % à fin 2024.

31. Les climatiques concernent les véhicules touchés par une inondation, la force du vent et la grêle.

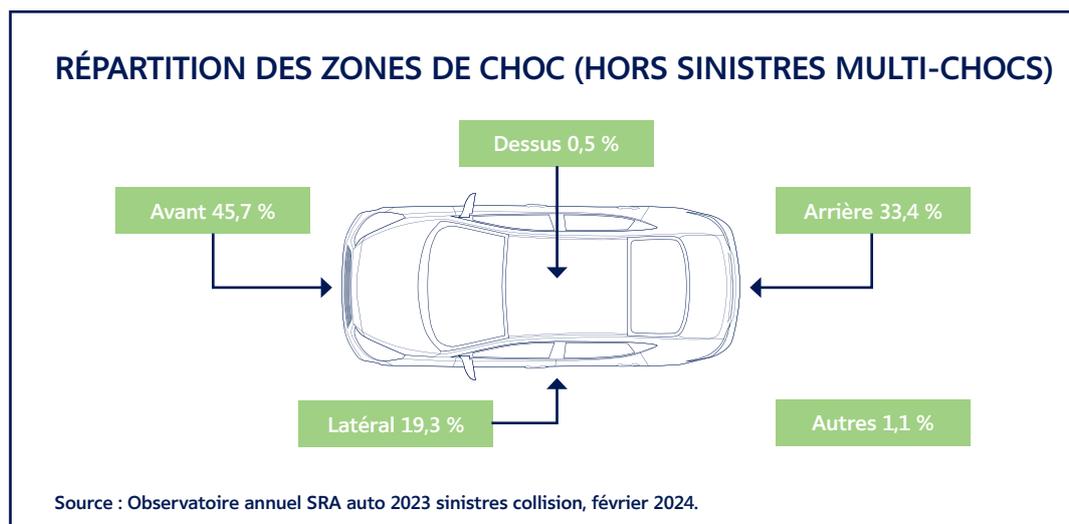
La disponibilité des pièces est un point faible

La pièce de réemploi est issue avant tout des véhicules accidentés. Or **les véhicules sont souvent endommagés de la même façon**. Lors d'un refus de priorité à droite, par exemple, ce sont principalement l'aile et la portière du conducteur qui sont touchées. L'aile avant gauche et la portière avant gauche sont donc plus rares que l'aile et la portière avant droite.

Par ailleurs, les pièces de réemploi sont, elles-aussi, soumises à la loi de l'offre et de la demande. **Les recycleurs, pour que leur activité soit viable, démontent**

principalement les pièces qui se vendent.

Parfois, ils démontent d'autres pièces dans le cadre d'une réparation et les proposent alors à la vente. Toutefois, si elles ne trouvent pas preneur, ils arrêteront de les extraire pour éviter de perdre du temps et de la place. Enfin, pour certains éléments, **l'écart entre le neuf et l'occasion est infime**. C'est pourquoi définir les pièces à stocker, sur quelle voiture et pendant combien de temps reste un exercice difficile. *In fine*, **ce sont les pièces dont on pourrait avoir besoin, dont on a besoin et qui ont une valeur qui permettent au recycleur d'être rentable.**



En logistique, tout reste à construire

Il est souvent **plus long de se procurer une pièce de réemploi qu'une pièce neuve**, ce qui peut pénaliser la durée de réparation. Cela est dû à plusieurs facteurs. Tout d'abord, lorsqu'un réparateur a besoin d'une pièce, il la

commande généralement le plus tard possible. Cela lui évite le stockage et l'avance de trésorerie, d'autant plus que, comme dans d'autres secteurs, les clients qui ne viennent pas et ne préviennent pas les réparateurs sont

de plus en plus nombreux. **Commander au dernier moment fonctionne très bien pour les pièces neuves**, qui sont distribuées par des réseaux spécialisés capables de livrer dans la journée ou au plus tard le lendemain. **Une livraison aussi rapide n'est pas forcément possible pour les pièces de réemploi**, dont le marché est moins mature et comporte moins de volume. Ce sont les entreprises de recyclage et non des logisticiens qui organisent la distribution, ce qui fait toute la différence.

Par ailleurs, les recycleurs limitent pour l'instant leur offre à ces pièces de réemploi et ne parviennent pas à optimiser leurs tournées. Une offre plus globale, associant la mécanique, les fongibles, les produits, les chiffons, leur permettrait de ne pas faire de tournées à vide. **De nouvelles logiques d'optimisation des livraisons sont à construire.** La pièce neuve est très structurée historiquement sur ces aspects. La pièce de réemploi devrait rattraper son retard, mais pour l'instant la différence existe bel et bien.



LE MARCHÉ DES PIÈCES DE RÉEMPLOI MENACÉ PAR LA LOI AGEC

La loi AGEC prévoit que les constructeurs récupèrent leurs véhicules en fin de vie via un éco-organisme, à l'instar de ce qui est déjà fait dans de nombreux domaines comme l'électroménager. Si le projet semble vertueux, il manque de précision. En effet, le texte n'indique pas clairement que les véhicules économiquement irréparables, c'est-à-dire ceux issus des accidents, ne font pas partie de ce périmètre. Or il existe pour ces derniers un dispositif qui incite le client, l'assureur et toute la chaîne à suivre une procédure extrêmement organisée, sous contrôle.

L'assureur est en effet obligé de proposer la cession du véhicule au client. Il le récupère ensuite pour le vendre à un recycleur, qui en tirera des pièces de réemploi. Pour satisfaire son client, l'assureur veille à l'indemniser rapidement, fait des avances, prend en charge les frais de gardiennage, simplifie ses démarches administratives et l'accompagne tout au long du parcours. Or si les constructeurs profitaient de la faille pour faire récupérer les véhicules par des éco-organismes, ces derniers n'apporteraient pas le même soin à l'accompagnement de l'assuré.

En effet, celui-ci ne serait pas leur client direct. Ils seraient moins attentifs aux conditions d'immobilisation du véhicule et certaines personnes se trouveraient ainsi obligées de payer des frais de gardiennage exorbitants. Confrontés à une qualité de service dégradée, des assurés pourraient choisir de ne pas vendre leur véhicule. Des voitures risqueraient d'être abandonnées. Tout cela mettrait à mal le marché des pièces de réemploi en pleine construction.

Des clients qui veulent être rassurés

La pièce de réemploi peut également susciter **un questionnement légitime chez l'assuré**, qui a en tête l'image des casses d'antan. Très investi en matière de réparation durable, Covéa a effectué une étude pour mieux comprendre le positionnement de ses assurés face à la réparation durable.

Des clients des trois marques aux profils variés ont ainsi été interrogés sur le sujet. Trois inquiétudes émergent principalement lorsqu'on évoque la réparation automobile : la sécurité, le coût associé et la proximité ressentie avec leur véhicule. Dans le cas du réemploi ou du recyclage, **les assurés s'interrogent sur la qualité des pièces, leur sécurité**, en particulier pour les éléments liés à la mécanique ou à la direction. **Ils se posent également la question de leur durabilité** et

des coûts supplémentaires que cela pourrait engendrer à court ou moyen terme. D'où une demande forte de **maîtrise du process** et de **garanties associées** : certifications, origine des pièces, qualité du recyclage ou des vérifications, identification des professionnels impliqués... Fait intéressant, la plupart d'entre eux sont favorables à l'utilisation d'une pièce de réemploi pour la carrosserie ou d'autres éléments correspondant à la liste des pièces actuellement proposées pour cet usage. Les clients attendent de leur assureur qu'il les rassure, en démontrant la qualité de la pièce et du travail effectué, en leur laissant la liberté de décision et en s'engageant dans la démarche à leurs côtés. **Des informations pédagogiques sur le bénéfice du réemploi** leur apporteraient une vision plus claire des enjeux.

La dérive des coûts doit faire l'objet d'une démarche de sensibilisation

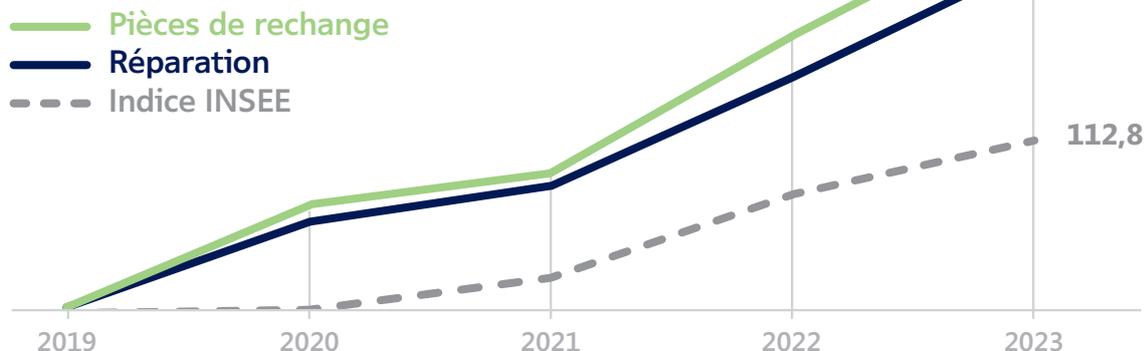
Il est important que les assurés aient également **une vision de l'impact de la hausse du prix des pièces neuves**. Car depuis 15 ans, leur augmentation est systématiquement supérieure à l'inflation enregistrée par l'INSEE (sauf 2014 avec un coût égal). Selon Sécurité et Réparation Automobile (SRA), elle est également toujours supérieure à celle de la variation du coût des réparations.

Une des raisons de cette augmentation est le monopole des constructeurs sur les pièces neuves en France. Ces pièces sont protégées par les lois sur les dessins et modèles ainsi que les droits d'auteur. Depuis la loi « climat et résilience » de 2021, la commercialisation des pièces de vitrages est complètement libéralisée. Pour les autres pièces de rechange « visibles »,

la loi a permis de passer la durée de protection maximale de 25 ans à 10 ans pour les nouvelles pièces de carrosserie brevetées à partir du 1^{er} janvier 2023. Il faudra donc attendre 2033 pour que les équipementiers indépendants des constructeurs puissent également fabriquer et commercialiser librement ces pièces.

Les pièces de rechange comptent pour 51,8 % du coût total des réparations en 2023. Ce poste a augmenté de 17,9 % au cours des deux dernières années.

VARIATION DU COÛT DES PIÈCES DE RECHANGE ET DU COÛT DES RÉPARATIONS (base 100 en 2019)



Source : Observatoire annuel SRA auto 2023 sinistres collision, février 2024.

La France fait ainsi exception parmi les principaux pays européens. L'Allemagne, l'Italie, la Pologne, l'Espagne et le Benelux appliquent déjà la clause de réparation dont l'objectif est de lever la protection de 25 ans sur les dessins et modèles constituant une pièce d'un produit complexe à des fins de réparation du produit en vue de lui rendre son apparence. Le projet de directive européenne sur les dessins et modèles, actuellement en cours de discussion, prévoit l'ouverture du marché des pièces détachées pour tous les nouveaux modèles et une période de transition de 8 ans pour les anciens modèles. La transposition du texte en droit français est prévue d'ici 3 ans.

Les assurés n'ont généralement pas à se préoccuper du tarif de la réparation, pris en charge par l'assureur, et ne disposent pas d'une visibilité claire de son impact. Toutefois, **la problématique de dérive des coûts de la réparation** a déjà une répercussion sur les cotisations. Elle pourrait être limitée par un recours accru aux pièces de réemploi.

De plus, avec la flambée du prix des véhicules neufs, un report s'est créé sur le marché de l'occasion. Les prix y sont aussi en hausse en

raison du manque de véhicules disponibles. Aujourd'hui, **la réparation durable ouvre des possibilités pour conserver plus longtemps des véhicules qui n'étaient pas réparables avant**. Là encore, le bénéfice sur le pouvoir d'achat est concret.

VÉHICULE ÉCONOMIQUEMENT OU TECHNIQUEMENT IRRÉPARABLE, QUELLES DIFFÉRENCES ?

Un véhicule économiquement irréparable est un véhicule dont le montant des réparations est supérieur à sa valeur de remplacement avant le sinistre. Un véhicule techniquement irréparable est, quant à lui, impossible à réparer en raison de dommages trop importants (explosion, incendie, inondation...). Le véhicule épave est une dénomination passée dans le langage courant. Il s'agit d'un véhicule économiquement irréparable ou d'un véhicule techniquement irréparable.



Créer la confiance et ouvrir le champ des possibles

Lorsqu'une réparation est effectuée sur son véhicule, l'assuré reste libre d'opter ou non pour des pièces de réemploi. Même si la sensibilité aux arguments environnementaux gagne du terrain, les questions de traçabilité et de sécurité sont récurrentes.

Un accompagnement semble nécessaire pour rassurer sur ces pièces et inciter à se diriger vers le réemploi.

La pièce de réemploi est un choix sûr

Les pièces neuves ont longtemps été l'unique solution préconisée par les différents acteurs de la chaîne de valeur. Aujourd'hui, **les pièces de réemploi apportent une réponse adaptée**, notamment pour limiter l'impact environnemental de la réparation.

Issues du démontage de véhicules hors d'usage, les pièces de réemploi répondent aux **mêmes critères d'exigence que les pièces neuves, en qualité comme en sécurité**. Elles sont garanties d'origine, tracées par les centres VHU puis envoyées au réparateur qui les repeint, lorsqu'il s'agit de carrosserie. Ces pièces sont donc « comme neuves » et adaptées au véhicule réparé.



Les centres VHU photographient les pièces qu'ils démontent sur les véhicules accidentés pour alimenter le marché du réemploi.

Si leur provenance est strictement encadrée, les pièces de réemploi autorisées sont également définies d'après des critères bien précis³².

Les catégories sont les suivantes :

- **les pièces de carrosserie amovibles** (portières, ailes, pare-chocs...);
- **les pièces de garnissage intérieur et de la sellerie** (sièges, garnitures de portes...);
- **les vitrages non collés** (vitres latérales, toits ouvrants vitrés);
- **les pièces optiques** (blocs optiques, clignotants...);
- **les pièces mécaniques ou électroniques**, à l'exception de celles faisant partie des trains roulants, des éléments de la direction, des organes de freinage, des éléments de liaison au sol qui sont assemblés, soumis à usure mécanique et non démontables.

Ce cadre réglementaire constitue **un socle sécurisant qui doit permettre de rassurer et d'inciter les assurés** à faire davantage confiance aux pièces de réemploi. Pour créer de nouveaux réflexes, l'ensemble de la chaîne de valeur a la responsabilité de porter un discours de pédagogie.

Rodolphe Pouvreau, Directeur de SRA, l'expliquait ainsi lors d'une de ses interventions au salon Equip Auto 2023³³ : « Les pièces de réemploi ne sont pas moins qualitatives. Il faut que cela rentre dans les mœurs. Quand on regarde hors de France, les États-Unis, la Suède ou la Finlande sont davantage dans la logique du réemploi avec 50, 80 voire 120 pièces par voiture. Pour réparer les véhicules de moins de 5 ans, on pourrait avoir bien plus recours à ces pièces. Il faut faire évoluer la culture de l'expertise, engager des échanges avec les professionnels du monde de la déconstruction, aborder la question de la labellisation de ces pièces par un organisme tiers... Tous les acteurs doivent mener un travail pour convaincre des avantages de la pièce de réemploi. Prolonger la vie des pièces et des véhicules est un vrai métier, qui est exercé dans les règles de l'art. Nous avons des techniciens, des ingénieurs, des procédures de contrôle en qui nous pouvons avoir confiance. »

DES MARQUES ENGAGÉES DANS LA SENSIBILISATION

MAAF, MMA et GMF veillent à sensibiliser régulièrement leurs assurés à la réparation durable. Ces derniers peuvent ainsi savoir quelles pièces peuvent être réutilisées et quels processus permettent de certifier leur qualité. Les résultats de l'étude réalisée par Covéa (cf. page 48) permettront aux trois marques d'affiner encore leur discours.

32. Source : legifrance.gouv.fr

33. Conférence du 29 septembre 2023 « Pièces de réemploi, les pistes pour booster le marché », Equip Auto Lyon 2023.

Le panel des pièces disponibles doit s'élargir

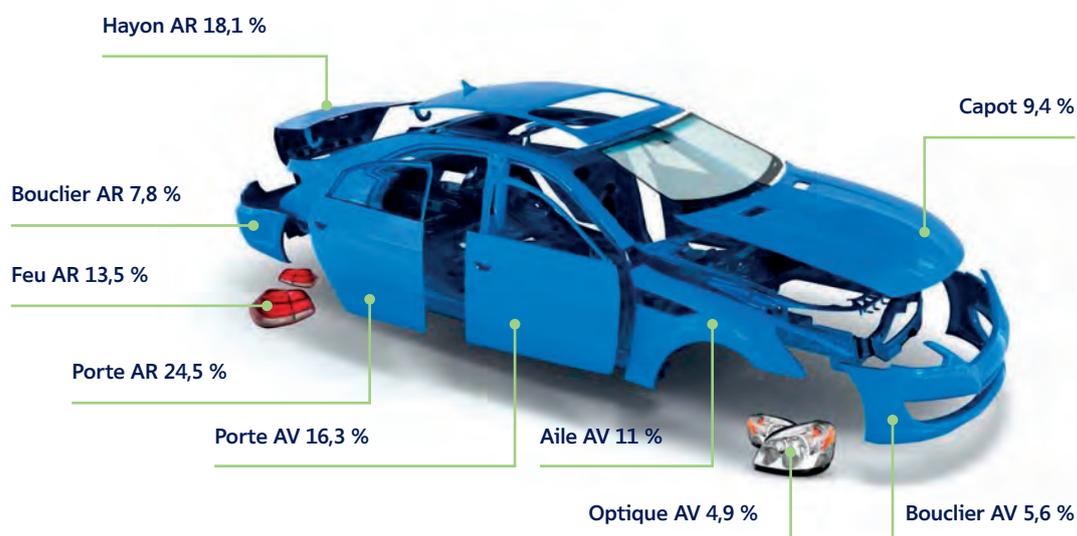
Comme évoqué précédemment, l'utilisation des pièces de réemploi a bien évolué depuis 2017. Mais ces données à la hausse méritent d'être nuancées. Aujourd'hui, d'après l'Observatoire annuel SRA 2023, **9 familles de pièces représentent 75 % des pièces de réemploi identifiées dans les rapports d'expertise**, alors qu'elles

ne constituent que 36,7 % du total des pièces à remplacer.

Excepté pour les rétroviseurs, **le taux de pièces de réemploi reste faible pour les 11 autres pièces du top 20 des pièces les plus remplacées dans les sinistres.**

En moyenne, 7,5 % des pièces de ces 20 familles ont été remplacées avec une pièce de réemploi.

TAUX DE PIÈCES DE RÉEMPLOI PAR FAMILLE DE PIÈCES



Famille de pièces	Taux de PRE
Jante	0,4 %
Face avant	4,4 %
Spoiler bouclier arrière	0,6 %
Rétroviseur extérieur	9,2 %
Calandre	2,3 %
Traverse bouclier avant	1,7 %
Traverse bouclier arrière	3,9 %
Feu avant	5,1 %
Radiateur eau	0,3 %
Condenseur climatisation	0,5 %
Bras de suspension avant	0,0 %

Source : Observatoire annuel SRA auto 2023 sinistres collision, février 2024.

Le panel des pièces disponibles doit continuer à s'élargir en identifiant les besoins actuels et futurs. Une offre plus étendue permettra de mieux répondre aux besoins du marché et d'engager une dynamique vertueuse pour ce dernier. L'intelligence artificielle pourrait aider à mieux appréhender les besoins de demain.

Certains recycleurs mènent déjà un travail prospectif. Luc Fournier, Directeur de l'activité PIEC chez Back2Car, a recruté deux data scientists pour piloter différentes expérimentations. « Nous avons entièrement démonté des véhicules et mis sur le marché plus de pièces qu'habituellement. Nos experts

ont ensuite analysé la rotation du stock et l'appétence du marché sur la marque, le modèle, la nature de la pièce. Ils ont élaboré des courbes de mesure des ventes à une semaine, un mois, trois mois, six mois. Des arbitrages ont été réalisés sur le démontage à partir de ces données. Back2Car est ainsi passé de 60 à 150 familles de produits. Dans les années à venir, de nouvelles pièces devraient être extraites comme les capteurs (ADAS), les pièces électroniques qui représentent 30 % des pannes et 60 % de la valeur du véhicule, ou les pièces situées derrière le tableau de bord qui sont encore compliquées à extraire pour le moment. »

Seulement

4,9%

des optiques
remplacés l'ont été
avec une pièce de
réemploi.

Avec

24,5%

les portes arrière
affichent le taux de
pièce de réemploi
le plus élevé.

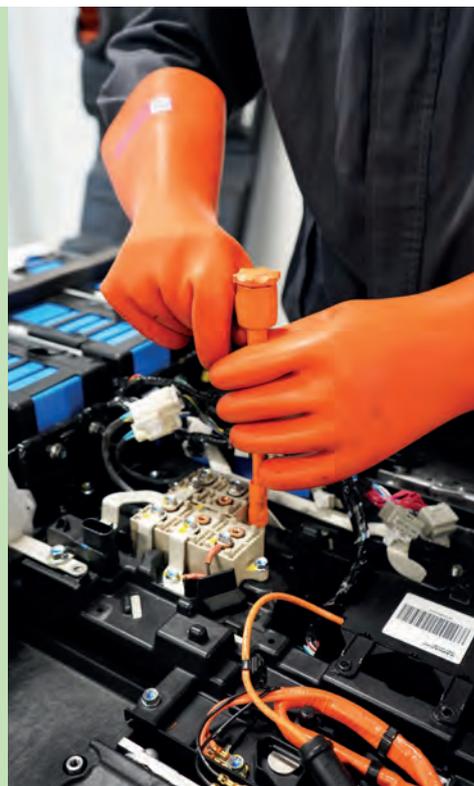
Moins de

0,5%

d'éléments liés au
refroidissement ont été
remplacés par une pièce
de réemploi.

LE RÉEMPLOI DES BATTERIES, UN ENJEU D'AVENIR ?

Les batteries représentent l'essentiel de la valeur des véhicules électriques. Avec l'évolution attendue du parc automobile, leur traitement est un enjeu clé de la réparation durable. Et si le recyclage est une bonne pratique, les traitements qu'il requiert ont eux aussi une empreinte carbone. L'institut allemand Fraunhofer travaille sur différentes pistes qui consistent à remonter les batteries sur une voiture électrique ou un engin agricole, après vérification de leur état et de leur compatibilité. Il a pour cela constitué une base de données (type de batterie, modèle, classe de puissance...) combinée à des algorithmes d'intelligence artificielle. Financé par le ministère fédéral allemand de l'Éducation et de la Recherche, ce projet s'intéresse également au réemploi des éléments de transmission comme les boîtes de vitesses, qui ne figurent pas actuellement dans la liste des pièces de réemploi.



Un accompagnement gagnant-gagnant des acteurs de la filière

De nombreuses pistes s'ouvrent donc en matière de réemploi, à condition d'**accompagner les recycleurs, dont la filière est en pleine mutation, dans leur développement**. Et pour cela, il est nécessaire d'agir à la fois sur l'offre et la demande.

Les assureurs peuvent faire grandir la demande en incitant leurs réseaux de réparateurs à atteindre un certain taux d'utilisation des pièces de réemploi, tout en rassurant leurs assurés sur la qualité de celles-ci et en les sensibilisant à leurs vertus écologiques et sociales.

Ils contribuent également au développement de l'offre en mettant les véhicules accidentés à disposition des recycleurs – si toutefois l'interprétation de la loi AGECE par les constructeurs ne vient pas les en empêcher.

Pour que cette évolution se fasse dans le respect des intérêts économiques des recycleurs et des réparateurs et leur laisse le temps de s'adapter, les assureurs devront veiller à synchroniser l'offre et la demande.

Les différents acteurs de la filière ont une convergence d'intérêts. Leader de l'assurance automobile, Covéa a évalué différentes pistes à suivre pour contribuer ensemble à développer la réparation durable.



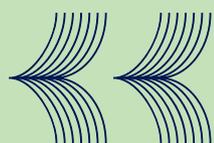
« **L'ambition de la politique RSE de Covéa est de créer un impact fort, concret, inclusif et reconnu. La réparation durable est une illustration concrète.** »

Aude Messin

Directrice Durabilité et Transformation Finance de Covéa

3 QUESTIONS À...

**Francisco Cruz, Président de l'Amicale
des experts auto Covéa - Groupe LANG & Associés**



*L'expert est l'auxiliaire de
référence pour répondre aux
enjeux de réparation durable.*

En tant que prescripteur, comment l'expert automobile peut-il agir pour favoriser davantage la réparation au changement de pièces ?

L'expert est un prescripteur. C'est à ce titre qu'il questionne en permanence la science de la réparation et des pratiques de réparation des mobilités. En premier lieu, par son expérience et sa connaissance profonde du tissu des réparateurs et de leurs meilleures pratiques sur le terrain. En second lieu, par sa formation tout au long de sa carrière. Il s'agit ici de maîtriser toutes les alternatives de réparation qui respectent les exigences de sécurité et de conformité. Il peut et doit s'appuyer sur des initiatives privées de technopôles de référence, qui possèdent les connaissances approfondies appliquées au sujet. Par exemple, le Cesvi et les grands équipementiers du secteur. C'est par cette double compétence que l'expert peut asseoir la fiabilité de sa prescription.

Quel est son rôle dans le développement du recours aux pièces de réemploi ?

Celui aussi de prescripteur. Au même titre que le réparateur, fortement incité par les textes de loi, l'expert, à titre subsidiaire, propose des canaux de fournitures, parfois plus courts et avec une profondeur de gammes, un éventail plus large de pièces.

Comment envisagez-vous votre collaboration avec les assureurs pour répondre aux enjeux de réparation durable ?

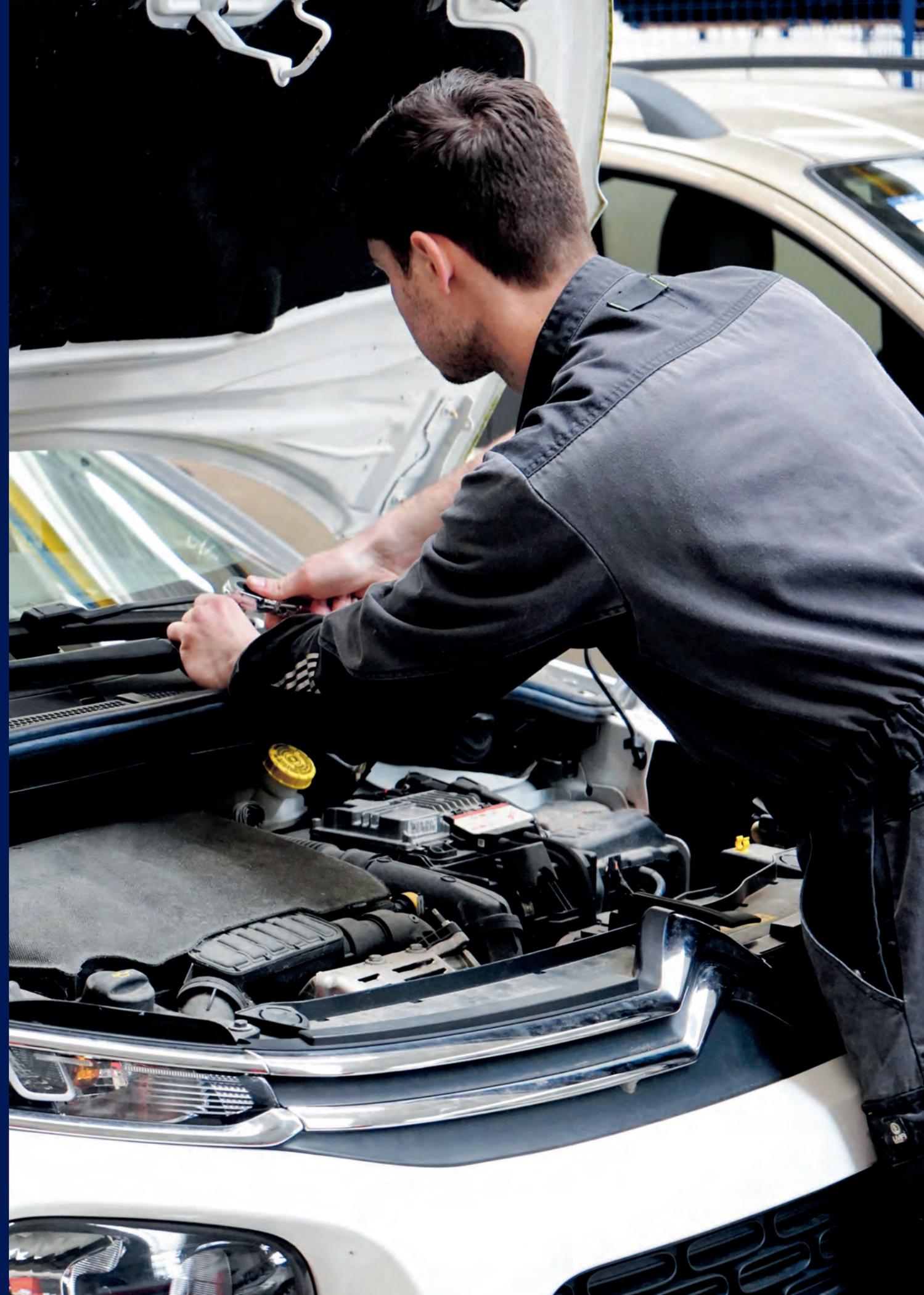
L'expert, indépendant, dont la profession réglementée le place en régulateur par essence même des parties prenantes à sa mission, vers les neutralités, me semble l'auxiliaire de référence, pour répondre à ces enjeux. En effet, les disruptions technologiques du côté des produits, donc de la réparation, et la connaissance des usages, des usagers-assurés et des circuits de chalandise, placent l'expert au cœur de cette chaîne de valeur. Par exemple, sa contribution peut être majeure dans l'élaboration d'outils de mesure et de modélisation en faveur de l'empreinte durable réelle des pratiques et des biais de réparations.



Élargir la réflexion

Si la réglementation permet d'asseoir les bases de la réparation durable, les assureurs, du fait de leur mission, de leur impact sociétal et des réseaux avec lesquels ils interagissent, sont les mieux placés pour accompagner son essor.

En incitant les assurés, les réparateurs et les recycleurs à y contribuer dans un esprit gagnant-gagnant, ils permettront au mouvement de prendre de l'ampleur et de s'installer sur le long terme. Leader de l'assurance automobile, Covéa s'engage à accompagner ce mouvement.





Tout commence par la réglementation

Par la dynamique qu'elle impulse, la réglementation pousse tous les acteurs à mettre en pratique des comportements plus vertueux. Véritable accélérateur des évolutions, elle doit rester une opportunité et non une contrainte, en favorisant un jeu concurrentiel sain en matière de réparation durable.

Un cadre structurant indispensable

La réglementation doit apporter de la transparence, garantir la protection des consommateurs et favoriser un environnement concurrentiel sain et équilibré.

Ainsi, afin que la réparation durable se développe sur un socle solide, un certain nombre de repères réglementaires doivent en définir le cadre.

Nous avons déjà relevé les avancées en la matière, notamment la loi de transition énergétique de 2015, qui impose aux professionnels de proposer à leurs clients le recours aux pièces de réemploi pour certaines catégories de pièces définies par décret, avec des modalités d'information elles-aussi déterminées.

La législation, française mais également européenne, pourrait aller plus loin et **être un véritable accélérateur**. En définissant **des exigences en matière de traçabilité et de réutilisation des pièces, mais également en termes de réparabilité**, afin de lutter notamment contre le giga casting (cf. préface page 5) ou les pratiques abusives du vitrage, elle permettrait d'**éviter le gaspillage de matières et les émissions carbone associées**.

TOUS RESPONSABLES

La *Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)* est une directive européenne applicable depuis le 1^{er} janvier 2024. Elle fixe pour les entreprises européennes de nouvelles normes et obligations de reporting extra-financier afin d'améliorer la transparence et la comparabilité de leurs performances environnementales et sociales. En harmonisant le reporting extra-financier, elle incite chaque entreprise à prendre en compte les impacts et risques environnementaux et sociaux liés à son activité (comme la gestion des sinistres pour les assureurs) et à renforcer son engagement en matière de durabilité, que ce soit sur la réduction des émissions carbone, le traitement des déchets, la circularité des ressources ou encore le respect des conditions de travail.

Elle pousse également à structurer ses actions pour engager fournisseurs et prestataires à adopter eux aussi un comportement plus responsable dans leurs activités. Cette directive a par ailleurs rééquilibré les différents volets environnement, social/sociétal et gouvernance.

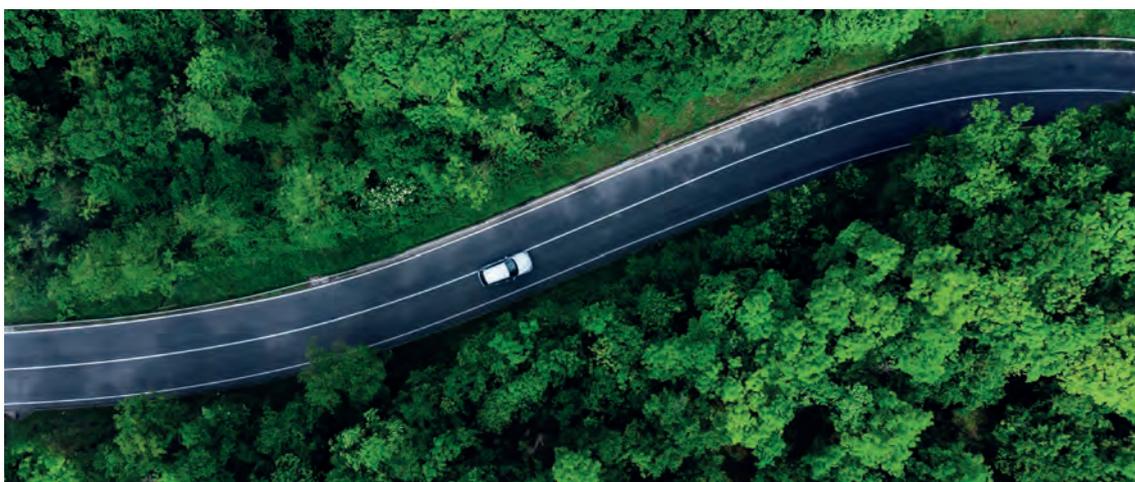
Contraindre sans empêcher

Ce cadre légal permettra d'embarquer les plus récalcitrants sur la voie de la réparation durable. Toutefois, il ne doit pas être sclérosant. **L'essor de la réparation durable repose en effet sur un mouvement progressif, en phase avec l'ajustement de l'offre et de la demande et l'évolution de la filière dans sa globalité.**

Pour cela, le jeu concurrentiel doit être sain. Nous l'avons vu dans le chapitre précédent, la mainmise des constructeurs sur les pièces de réemploi serait particulièrement néfaste pour la réparation durable. Leur monopole sur les pièces neuves, même avec une durée raccourcie, contraint déjà l'ensemble de l'écosystème. D'autres pistes pourraient être étudiées, comme la normalisation des batteries, qui constitue un enjeu important en termes de réparation et de réemploi.

Ces évolutions permettraient de fluidifier le marché et d'installer des conditions propres à l'essor de la réparation durable.

L'assureur occupe une position privilégiée pour accompagner ce développement. En tant qu'orchestrateur de services, il doit inciter ses clients, ses distributeurs et ses fournisseurs à limiter leur impact environnemental. C'est un consensus de la place qui doit être trouvé.





Les assureurs portent de nouvelles responsabilités

Promouvoir la réparation durable et encourager des pratiques plus vertueuses relève de la responsabilité des assureurs. L'un de leurs moyens d'action consiste à animer de manière équilibrée leur écosystème, dans le respect du développement de chacun.

Des attentes sociétales à considérer

Un des rôles de l'assureur consiste à **accompagner ses assurés, pour les protéger au quotidien, leur permettre d'exercer leur profession, leurs loisirs, leurs déplacements en sécurité**. Les accompagner dans l'évolution de leurs comportements, leur prodiguer des conseils, leur fournir des services ou des modalités de réparation de leurs biens endommagés s'inscrit donc pleinement dans leur mission de protection. Pour répondre aux attentes actuelles et à venir de la société et de leurs clients, les assureurs doivent adapter leur mode de fonctionnement et **intégrer dans leurs offres et services la nécessité de sobriété et de changements de comportement de consommation**.

Accompagner l'assuré vers la réparation durable

Ainsi, les organismes d'assurance doivent veiller à ce que la mise en œuvre concrète de cet accompagnement, notamment à travers la gestion des sinistres, soit à la fois pratique et utile pour le client. Car la pénurie de pièces ou des délais de réparation excessifs risqueraient de freiner cette dynamique vertueuse. Il est essentiel de considérer le rôle de caution que les assureurs peuvent apporter sur le sérieux des solutions proposées et sur leur accessibilité. Il convient d'être particulièrement attentif au niveau de maturité actuel du marché afin d'accompagner son évolution.

L'adhésion des consommateurs, elle, s'installe progressivement. Des campagnes de sensibilisation les aideront à prendre conscience que l'on peut réparer en toute sécurité en étant économe et attentif à l'environnement. Pour s'orienter vers cette voie plus responsable, ils doivent **disposer d'une information claire et facilement accessible, qui leur permette d'identifier les garages automobiles qui mettent en œuvre ces techniques de réparation durable**.

Sans animation de l'écosystème, pas de mouvement

Dans le domaine de la réparation automobile, les assureurs financent 80 % du travail des carrossiers³⁵. Ils sont donc **des acteurs incontournables et tout sauf des « payeurs aveugles »**. Tous ces sujets ne peuvent être abordés sans eux.

35. Source : GIPA 2022.

Agir sur le fonctionnement des réseaux de réparateurs constitue une priorité.

Pendant des années, les assureurs ont laissé le marché se structurer sous l'angle du remplacement de pièces pour des raisons de simplicité, de technicité et de meilleure rémunération pour le réparateur. La marge sur les pièces a été privilégiée à la valorisation de la main d'œuvre. La modeste valorisation de la main d'œuvre via les taux horaires a déplacé le centre d'équilibre et de rentabilité des réparateurs sur les pièces.

Ces réseaux doivent être accompagnés dans la montée en puissance de la réparation durable, à travers la mise en œuvre de taux de suivi et d'engagements précis, ainsi que de formations adaptées à l'évolution des véhicules.

Les assureurs ont également un rôle à jouer dans le développement des recycleurs. En acheminant les véhicules rachetés à leurs clients vers les professionnels qui pratiquent le démontage des pièces de réemploi, ils contribuent à l'expansion de leur approvisionnement.

Faire des données nos alliées

Cet accompagnement nécessite d'agir sur l'offre et la demande, et de **mettre en place des indicateurs de suivi pour mieux évaluer l'efficacité des actions mises en œuvre.**

Cela signifie travailler avec les concentrateurs de données pour définir les champs informatiques les plus pertinents et élaborer un suivi de la qualité de ces informations clés. Ainsi, les assureurs pourront partager avec les recycleurs et les réparateurs des objectifs précis, en termes de pièces extraites pour les premiers et de taux de réparation pour les seconds, par exemple.

Autre indicateur intéressant à développer : **l'indice de réparabilité d'un véhicule.**

Il permettrait d'agir en amont, en incitant les constructeurs à adopter de bonnes pratiques. En Allemagne et au Royaume-Uni, il existe un système de classification des véhicules basé sur leur réparabilité. Dans certains cas, cette classification est rendue publique et accessible à tous, permettant ainsi au consommateur d'identifier rapidement et simplement la performance écologique du véhicule qu'il souhaite acquérir, de manière similaire au système du nutriscore pour les produits alimentaires.

Pour les constructeurs les plus vertueux, la mise en place d'un tel indicateur pourrait constituer un réel atout concurrentiel et un véritable bénéfice en termes d'image. Covéa a entamé des réflexions sur le sujet avec Cesvi France. Toutefois, le périmètre d'un tel indicateur reste à définir. La couverture de l'ensemble du parc automobile par un seul centre semble notamment difficile à mettre en œuvre. Cette démarche nécessiterait une mutualisation des expertises et des données.

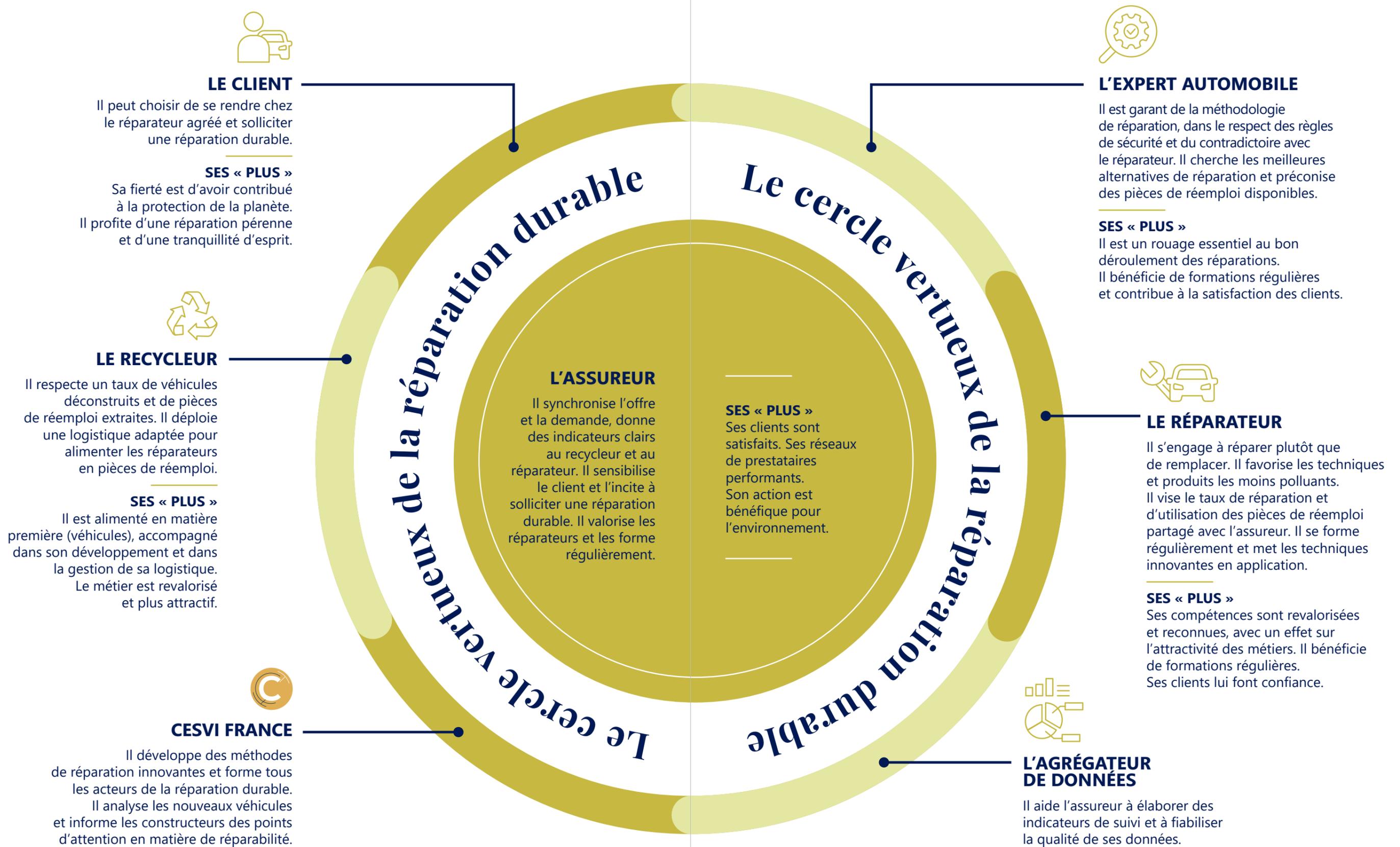
Il est essentiel de considérer le rôle de caution que les assureurs peuvent apporter sur le sérieux des solutions proposées et sur leur accessibilité.

« Le rôle des assureurs doit être dans la promotion et l'accélération de tous ces changements de pratique. Promotion en travaillant avec les différents acteurs pour que les process soient plus fluides et mieux identifiés pour le client. Accélération en obtenant un bénéfice pour l'assuré, qu'il relève de la satisfaction d'avoir œuvré à la protection de la planète et/ou qu'il soit économique et de tranquillité d'esprit à travers les garanties proposées. »

Stéphane Duroule

Directeur général Assurances France Covéa







Covéa s'engage à accompagner ce mouvement

En tant que leader de l'assurance automobile, Covéa, à travers ses trois marques, assure plus d'un véhicule sur cinq en France. Le Groupe est donc idéalement positionné pour soutenir le développement de la réparation durable, en s'appuyant sur l'expertise de son technocentre Cesvi France.

En faisant évoluer ses partenariats dans une logique de durabilité, en renforçant les compétences de l'ensemble de l'écosystème et en accompagnant la synchronisation de l'offre et de la demande, le Groupe s'engage de manière durable et mesurée, aux côtés de tous les acteurs du secteur.

Des réseaux de réparateurs mieux valorisés, formés et homogènes

Les réparateurs doivent pouvoir bénéficier de conditions économiques favorables afin de répondre aux besoins de réparation en utilisant des techniques vertueuses, tout en maintenant la qualité de leur service. Covéa a d'ores et déjà entrepris une étude pour mieux reconnaître et valoriser la technicité de leurs gestes et le temps qu'ils représentent.

Les réseaux de réparateurs étant de plus en plus fédérés au sein de structures conséquentes, il est important de **s'assurer de leur homogénéité**, afin qu'ils puissent apporter la qualité de réponse attendue sur cette technique de réparation. Cela passe notamment par **des formations régulières**. En effet, réparer durablement implique la connaissance de procédés, un niveau de technicité et des compétences que les réparateurs ont besoin d'entretenir ou d'acquérir.

Notre technocentre **Cesvi France s'affirme comme un atout essentiel pour apporter des solutions techniques ainsi que des enseignements ciblés** afin de retrouver la pratique du geste de réparation.

L'entretien de cette expertise est d'autant plus crucial face à l'évolution technologique des véhicules, notamment avec l'avancée de l'électrification et de l'hybride. Le défi est grand mais Covéa, par sa taille et le volume d'affaires que le Groupe représente, peut se différencier avec, dans l'accompagnement des techniques de réparation, la valeur ajoutée de Cesvi France.

Le taux d'acceptation par nos assurés vis-à-vis des réseaux que Covéa leur propose d'utiliser pour la réparation de leur véhicule indique qu'il existe bien une attente de la part de nos clients et sociétaires. Elle n'est pas toujours clairement exprimée mais elle progresse. Aujourd'hui, le véhicule est réparé dans des réseaux agréés dans 71 % des cas. **Les accords qui sont conclus dépassent le cadre financier. Ils portent également sur la méthode** en favorisant le « réparer plutôt que remplacer ».

L'EXCELLENCE DE L'EXPERTISE AU SERVICE DE LA DURABILITÉ

Les experts ont un rôle primordial à jouer dans la promotion de la réparation durable, dans le cadre de leurs prescriptions. Conscient de leur valeur ajoutée, Covéa veille à faciliter leur quotidien pour les tâches les plus lourdes, avec le scanner grêle par exemple, tout en leur attribuant des missions de contrôle – dans le cadre notamment de la réparation des pare-brise – qui leur permettront de prendre toute leur place dans ce cercle vertueux.

Tout un écosystème à embarquer

Accompagner **la transformation des centres VHU et la structuration du marché de la pièce de réemploi** est nécessaire.

Covéa a pour objectif de faire évoluer son réseau de recycleurs en adéquation complète avec ses ambitions en matière de réparation durable. Cela signifie un partenariat recentré sur les partenaires les plus engagés en matière de remploi qui bénéficieront en retour d'un apport plus élevé de véhicules.

Toutes les idées à mettre en œuvre ne peuvent se concevoir qu'avec des réseaux avec lesquels il est possible de passer des accords. Nous ne pouvons pas être responsables de pratiques d'acteurs qui ne veulent pas entrer dans une logique de partenariat. Les dérives qui s'installent dans certains centres de changement de pare-brise en sont une illustration.

Afin que le mouvement de la réparation durable s'installe harmonieusement et contribue au développement de tous, **les différents acteurs doivent pouvoir bénéficier d'enseignements leur assurant une montée en compétences conjointe.**

La relation avec les constructeurs, à travers Cesvi France notamment, constitue de fait un axe de réflexion afin que, **dans la conception même des véhicules, la notion de réparabilité soit davantage intégrée.** Des contraintes sont déjà imposées aux constructeurs en termes de réemploi de matières utilisées pour la fabrication des véhicules. Seront-ils volontaires pour en intégrer de nouvelles dans leur conception sous l'angle de la réparabilité ? Ne faudrait-il pas contraindre les constructeurs par la réglementation à développer des indicateurs de réparabilité ? La question mérite d'être posée.

La consommation des ressources de notre planète nous préoccupe de façon plus aiguë chaque jour. Le domaine de la mobilité n'échappe pas à ce contexte d'interrogations. Aujourd'hui, il est temps d'enclencher une accélération de l'accès à la disponibilité des circuits de réparation durable ainsi que des actions de sensibilisation, de pédagogie auprès des assurés sur le fait que cette réparation durable n'altère pas la qualité de leur bien.

**« Nous souhaitons nous engager
aux côtés d'acteurs qui partagent
notre envie de s'inscrire
dans des objectifs vertueux
d'évolution vers la réparation
durable au bénéfice
de nos sociétaires, de la planète
et dans le respect
d'un modèle économique viable
et accessible à tous,
cher aux valeurs mutualistes
de Covéa. »**

Valérie Cohen

Directrice générale des Offres et Services Covéa

LIVRE BLANC

La réparation durable en automobile

MAI 2024

Remerciements

Nadia Bestaoui (Cesvi France),
Patrick Cléris (FRCI),
Francisco Cruz (Amicale des experts auto Covéa
Groupe LANG & Associés),
Luc Fournier (Back2Car),
Bruno Lacoste-Badie (Covéa),
Dominique Messana (France Pare-Brise),
Christophe Petrynka (Cesvi France),
Rodolphe Pouvreau (SRA),
Philippe Rondeau (Covéa),
David Thévenot (Covéa).

Rédaction

Béatrice Dedenys et Caroline Henry,
Direction de la Communication externe Covéa.

Conception et réalisation

Idcomm.fr

Crédits photographiques

Adobestock / Back2Car / Cesvi France / Covéa /
France Pare-brise / Getty images.

Impression

Imprimé sur papier offset PEFC - 10-31-1902



e-accessibility

La version numérique de ce document est conforme aux normes pour l'accessibilité des contenus du Web, les WCAG 2.2, et certifié ISO 14289-1. Son ergonomie permet aux personnes handicapées moteurs de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce à partir de n'importe quel support informatique.

Version e-accessible par  DocAxxess



Mutualiser nos forces,
assurer l'avenir

SOCIÉTÉ DE GROUPE D'ASSURANCE MUTUELLE

régie par le Code des assurances

RCS Paris 450 527 916

86-90, rue Saint Lazare - 75009 Paris

Retrouvez le @groupecovea sur les réseaux sociaux et sur covea.com

