



Edito

C'est un Verlingue Infos entièrement dédié à la gestion des flottes automobiles d'entreprises que nous vous proposons.

À l'heure où chaque entreprise cherche à réduire ses coûts, de nouveaux services permettent d'atteindre cet objectif en matière d'assurances des flottes tout en facilitant la vie des gestionnaires de parc et des conducteurs.

En effet, orienter des véhicules vers des réseaux de réparation agréés est devenu un enjeu majeur pour les entreprises : prix négociés, expertise et réparations accélérées, contrôles de sécurité, la révolution des services est en marche... Et quand la révolution numérique s'en mêle, la gestion des sinistres automobiles, parfois très chronophage, devient beaucoup plus simple pour les entreprises.

Verlingue, pionnier de l'innovation dans la gestion des flottes automobiles, a mis en place une offre de services très performante avec une logique simple : faire « plus, mieux, moins cher ». Nous vous la présentons dans la rubrique Actualité.

Je vous laisse découvrir ce nouveau Verlingue Infos.

Jacques Verlingue

SOMMAIRE

Flotte automobile	p. 1
Parole d'expert : Idex	p. 2 et 3
Actualité	p. 4

Fiche Technique :
Délits routiers

FLOTTE AUTOMOBILE

Révolutionner les services pour réduire les coûts...

ÇA, UNE "RAYURE" ?! ... VOUS AVEZ DE LA
CHANCE QUE JE SOIS GARAGISTE AGRÉÉ!



Lorsque l'on évoque l'optimisation du coût d'un parc automobile, le chef d'entreprise pense naturellement à la réduction du budget assurance.

Cette démarche est nécessaire, mais d'autres leviers d'optimisation permettent aux entreprises d'aller beaucoup plus loin.

FLOTTE AUTOMOBILE

Réduire la durée d'immobilisation des véhicules accidentés et le coût des réparations

Cette démarche a le mérite de produire des effets immédiats. En effet, réduire au maximum le temps d'immobilisation des véhicules au garage et le temps consacré par les collaborateurs à gérer le sinistre aura un impact financier conséquent.

Et si, dans le même temps, les réseaux de réparateurs vers lesquels les véhicules sont orientés se sont engagés sur des accords de réduction tarifaire, l'effet sera double.

Orienter les véhicules accidentés vers des réparateurs agréés devient donc un véritable enjeu financier pour les entreprises dès lors que les accords passés avec ces réseaux offrent de réels avantages et permettent de faire « plus, mieux, moins cher » dans la gestion des sinistres. Revue des meilleures pratiques :

« Plus et mieux... »

- Le rendez-vous pris, le véhicule sera traité en priorité, avec une expertise réalisée en 30 mn
- L'expertise elle-même sera effectuée à distance, le réparateur prenant des photos numériques qu'il transmettra à l'expert. Résultats : le garage gère ses rendez-vous sans tenir compte des jours de passage de l'expert en automobile et les rapports sont rédigés en un temps record
- Outre la réparation, l'automobiliste peut bénéficier de contrôles de sécurité et d'une garantie sur les réparations
- Si l'entreprise a souscrit un contrat d'assistance, elle pourra même bénéficier d'un véhicule de remplacement

« ...Moins cher »

Depuis la fin des années 90, le prix des pièces détachées et de la main d'œuvre pour les prestations de réparation-entretien des véhicules n'a cessé d'augmenter. D'où la nécessité de bénéficier d'accords tarifaires, tant avec des carrossiers qu'avec des centres bris de glaces, afin d'optimiser les coûts directs des sinistres. L'enjeu n'est pas neutre puisque **le différentiel observé peut s'élever à 15 %**, avec un impact sur le coût global des sinistres et, par ricochet, sur les résultats du contrat d'assurance.

Fluidifier la gestion des sinistres pour réaliser des économies dans l'entreprise

La réduction des coûts passe également par la réduction du temps passé par l'entreprise pour gérer les sinistres. Des plateformes web doivent permettre aux gestionnaires de parc de géolocaliser les garages agréés, de suivre les sinistres en temps réel voire de les déclarer et de les gérer online. Et, mieux encore, des applications sur les smartphones peuvent permettre aux conducteurs sinistrés de connaître les démarches à suivre, voire d'« organiser » la prise en charge du sinistre et la réparation si le gestionnaire de parc n'est pas joignable ou si sa fonction n'existe pas dans l'entreprise. Ces outils déjà plébiscités par les particuliers commencent simplement à voir le jour pour les flottes d'entreprises, une anomalie quand on sait le temps passé à tous les niveaux de l'entreprise sur de simples sinistres automobiles.

La révolution des services est engagée en flotte automobile avec un mot d'ordre : plus, mieux, moins cher... !

PAROLE D'EXPERT

Patrick Lacroix, Risk Manager du groupe Idex



Quelle était votre démarche lors de votre dernière consultation sur votre flotte automobile ? Avec quels objectifs prédéfinis ?

« Nous avons une flotte d'un peu plus de 2 000 véhicules, répartis sur une quinzaine d'Unités Opérationnelles (UO). Au niveau Assurances, nous avons opté pour une couverture au tiers sans bris de glaces ainsi que l'externalisation de la gestion des sinistres non garantis. En termes d'organisation, nous fonctionnons par centres de profit. Aussi, chaque responsable d'UO gère son parc automobile (50 à 200 véhicules) et est en relation avec le prestataire de gestion des sinistres. Le prestataire initialement sélectionné en 2005 a cessé cette partie d'activité en 2009. Aussi, avec la Direction des achats, nous avons donc lancé une nouvelle consultation, avec un double objectif : financier (maintenir un budget cohérent sur l'externalisation) et qualitatif (trouver un partenaire qui puisse être réactif et avoir des outils permettant une traçabilité des actions). »

Quelles actions concrètes ont été engagées ?

« Depuis fin 2010, avec l'appui de la Direction Générale, nous avons déployé sur notre intranet une procédure d'entretien post-accident : en enregistrant le sinistre, le gestionnaire du parc va qualifier l'accident. Tout sinistre 100 % responsable déclenche une alerte par e-mail auprès de différents interlocuteurs. Il revient alors au responsable de secteur, soit le N+2 du conducteur impliqué, de réaliser l'entretien sous 8 jours. L'objectif est de débanaliser le risque automobile, qui est au cœur de la politique de gestion de risque de notre entreprise. Grâce à l'implication du management, à tous les niveaux de l'entreprise, cette procédure rencontre un vrai succès. Elle est renforcée par la transmission trimestrielle d'une matrice « Taux de fréquence / Coût rapporté au parc automobile » qui permet à chaque UO et Secteur de se situer par rapport aux autres et de relayer l'information lors des réunions internes. De plus, chaque véhicule doit être audité 2 fois par an afin de vérifier le bon fonctionnement des organes de sécurité et l'état général de propreté.

Engager des actions de prévention pour réduire la sinistralité

Cette démarche est celle qui permet d'avoir les effets les plus sensibles puisqu'elle va agir sur la fréquence des sinistres, avec des baisses parfois très spectaculaires, et une incidence sur les coûts directs (assurance et auto-assurance) et indirects (pertes d'exploitation, taux de cotisation ATMP...).

Elle s'appuie sur une **analyse approfondie de l'accidentologie** de chaque entreprise qui va permettre de définir un programme de prévention sur mesure avec un objectif ambitieux : modifier les comportements accidentogènes. En effet, plus de 85 % des accidents de la route sont liés à des erreurs humaines : organisation des déplacements, usage du téléphone et des instruments de navigation, comportement au volant.

Il s'agit d'une action lourde qui ne peut réussir que si elle est « portée » par la Direction de l'entreprise, généralement dans le cadre plus large de la **gestion du risque accidents de travail**, la conduite étant le plus meurtrier des risques professionnels ! Une démarche de prévention mobilise habituellement l'entreprise sur plusieurs années, les bénéfices attendus, tant financiers qu'humains, justifiant des investissements importants.

Au-delà des actions qu'un professionnel de la prévention pourra engager, l'entreprise dispose de nombreux leviers qu'elle peut actionner elle-même pour sensibiliser ses collaborateurs et maîtriser sa sinistralité, comme l'explique Patrick Lacroix, Risk Manager du groupe Idex (cf. interview ci-dessous).

D'autres entreprises ont choisi de mettre l'accent sur les sanctions auxquelles leurs collaborateurs s'exposent sur la route : le permis à points et les amendes sont des leviers de motivation parfois plus forts que les statistiques des accidents de la route ! **La fiche technique de ce numéro de Verlingue Infos donne une vision panoramique des sanctions prévues pour les infractions au code de la route** : amendes, retraits de points voire peines de prison... Le dispositif répressif est large et la prise de conscience peut être utile. Le quizz organisé chez Verlingue en 2011 révéla que peu de collaborateurs savaient ce qu'ils risquaient pénalement sur la route. Dès lors, la newsletter interne de l'entreprise donna quelques repères bien utiles en complément des messages habituels sur la prévention du risque automobile.

Simple sensibilisation ou véritable plan de prévention, éviter les accidents de la route est une nécessité au plan humain et une source d'économies au plan financier.

Verlingue Infos a consacré un dossier aux plans de prévention du risque automobile en décembre 2011. Il est consultable sur Verlingue.fr et Easy@ccess.

+ 15 %
Nombre de salariés tués
sur la route en 2011

5,3 millions
Journées de travail perdues
en 2011

Source : *Le Monde* - 24.10.12

Idex en quelques mots

- 1^{er} groupe français indépendant dans le domaine des services à l'Énergie et à l'Environnement
- Effectif : 3 500 ingénieurs et techniciens spécialisés
- 100 agences
- CA 2011 : 500 M€

Enfin, en termes de sensibilisation, je rédige des fiches de bonnes pratiques (vitesse, distance de sécurité, accident de stationnement...) qui sont affichées sur chaque site, j'ai participé à la formation de sensibilisation des managers au risque routier et je me déplace sur le terrain pour prêcher la bonne parole. »

Ces actions permettent d'agir sur la fréquence des accidents 100 % responsables, ce qui est essentiel.

D'autres actions complémentaires ont-elles été mises en place pour agir sur les coûts ?

« Oui, avec une forte volonté de réduire la durée d'immobilisation et de peser sur les coûts de réparation. Nous bénéficions aujourd'hui d'un réseau agréé (garages et centres bris de glaces) avec une présence territoriale en accord avec nos implantations géographiques et des prix de réparation attractifs négociés par notre courtier. L'action vise à orienter les gestionnaires de parc automobile et les conducteurs vers ce réseau. Le taux d'orientation a ainsi fortement augmenté au cours des deux dernières années et est aujourd'hui de 75 % en carrosserie et 85 % en bris de glaces. Les outils de pilotage qui sont mis à notre disposition nous permettent également d'analyser l'accidentologie de façon très fine et de définir les actions correctrices. »

Avez-vous enregistré des axes de progrès tangibles depuis 2011 ?

« Effectivement, et pas des moindres : - 8 % sur la fréquence et - 12 % sur les coûts. Mais il ne faut pas lâcher la pression et poursuivre l'ensemble des actions de façon concomitante pour améliorer encore nos résultats. »



ACTUALITÉ

Verlingue enrichit son bouquet de services pour mieux gérer les sinistres automobiles de l'entreprise, afin de :

- **Simplifier la vie 24/7 des gestionnaires de parc et des conducteurs** grâce à des outils numériques simples et faciles à utiliser
- **Réduire les délais d'immobilisation et les coûts de réparation** des véhicules accidentés grâce à l'orientation vers des réseaux de réparateurs agréés

Cette offre, **disponible dès le 1^{er} novembre 2012**, sera présentée et déployée chez tous les clients de Verlingue.

+ de services

- Expertise réalisée en priorité et en 30 minutes, puis transmise numériquement pour un rapport établi en un temps record
- Contrôles de sécurité effectués sur tout le véhicule et réparations garanties
- Véhicule de remplacement (si l'assistance a été souscrite)

+ d'outils

Des outils simples et faciles d'accès pour les gestionnaires de parc et pour les conducteurs

Easy@ccess

EMAIL	Contrat	Compagnie	Parc	Si. effet	Si. résiliation	Accès Parc	Accès Sinistres
SDA	200000000	AXA FRANCE AWD	SDA FLUITE	01/01/2005			
SDA	200000000	AXA FRANCE AWD	000000	01/01/2002			

- Cartes vertes online
- Gestion des parcs en temps réel
- Déclaration, gestion et suivi « Chronopost » des sinistres

Tel@ccess

24h/24  7j/7

Assistance + Déclaration + Réparation
0 820 205 208*
Depuis l'étranger au + 33 820 205 208
 * numéro indigo à 0,09 € / mn

Un numéro de téléphone unique pour l'assistance, la déclaration et la réparation

Mobil@ccess



Tous les services sur votre smartphone

- Aide à la rédaction du constat amiable
- Assistance, numéros d'urgence
- Déclaration et suivi des sinistres
- Géolocalisation des réparateurs agréés et suivi de la réparation

+ d'économies

Réseaux de réparateurs agréés :

2 000
garages

Carrosserie
- 170 €
en moyenne

1 000
centres
bris de glaces

Bris de glaces
- 15 %
en moyenne