



PROCEDURE 2007 DE GESTION DES
AVARIES GRAVES DE TRANSPORT
DES VEHICULES UTILITAIRES
(Master / Mascott)
Renault Trucks

DPL – Fantou Ghislain

06/10/06



Engagés pour votre succès.

Sommaire

- OBJECTIFS
- PRERROGATIVES
- INTERLOCUTEURS
- PROCESS CHRONOLOGIQUE
- CONDITIONS DE DECLASSEMENT DES AVARIES ET ACCIDENTS GRAVES





OBJECTIFS

PROCEDURE DE GESTION DES AVARIES GRAVES DE TRANSPORT DES VEHICULES UTILITAIRES (Master, Mascott) Renault Trucks



Engagés pour votre succès.

OBJECTIFS

- Cette procédure est destinée à lister les différentes tâches entre la déclaration et la gestion d'une avarie grave.
- L'objectif principal reste d'assurer et de fluidifier le circuit d'information entre la CAT et le client Renault Trucks DPL sans que celui-ci n'ait besoin de relancer étape par étape.
- Le DPL vise par là à pouvoir tenir informé dans les meilleurs délais la filiale ou le concessionnaire qui ont subi directement le préjudice face à leur client.





PRERROGATIVES

PROCEDURE DE GESTION DES AVARIES GRAVES DE TRANSPORT DES VEHICULES UTILITAIRES (Master, Mascott) Renault Trucks



Engagés pour votre succès.

PRERROGATIVES

- Délai de déclaration de l'avarie grave, donc du déclassement du véhicule
- Délai de transport du véhicule vers le réparateur
- Délai de déplacement de l'expert
- Rapport d'expertise contradictoire
- Délai de l'accord de réparation
- Délai d'information de la fin des réparations





INTERLOCUTEURS

PROCEDURE DE GESTION DES AVARIES GRAVES DE TRANSPORT DES VEHICULES UTILITAIRES (Master, Mascott) Renault Trucks



Engagés pour votre succès.

INTERLOCUTEURS

- CAT BATILLY : Sandra CHODZINSKY / Guy VENET
- CAT BOULOGNE : Département Avaries de Catherine FRAISSE / S. JONQUIERE
- RENAULT TRUCKS DPL : Sce Méthode Logistique - Distribution Transport : Ghislain FANTOU





PROCESS CHRONOLOGIQUE

PROCEDURE DE GESTION DES AVARIES GRAVES DE TRANSPORT DES VEHICULES UTILITAIRES (Master, Mascott) Renault Trucks



Engagés pour votre succès.

PROCESS CHRONOLOGIQUE

- ***Le réceptionnaire ou le Centre intermédiaire ou le Transport informe sous 48h (si livraison en France) ou 72h si livraison Europe le gestionnaire avaries CAT de son périmètre (voir tableau récapitulatif des gestionnaires avaries)***

- ***Le gestionnaire avaries CAT (CAT Batilly ou Filiales CAT) en charge du dossier, informe sous 24H la CAT Boulogne (cellule VNA) de l'avarie grave entraînant un déclassement en catégorie B (VO) ou C (épave)***

NB : En cas d'avarie parc sur Batilly, si le déclassement VO est manifeste, CAT Batilly annoncera à CAT Boulogne l'avarie grave sans attendre le passage de l'expert afin de permettre au DPL de faire re-fabriquer un VN sans perdre de temps.

- ***CAT Boulogne informe immédiatement DPL / le destinataire / la CAT Batilly / le transporteur responsable via une déclaration numérotée "Véhicule Neuf Accidenté" (VNA VI – cf. modèle ci-joint)***



-
- ***DPL enverra à CAT une facture équivalente à 10% du montant net HT de la valeur neuve du véhicule sur justificatif joint de la facture initiale du VN***

NB : En sus, les frais annexes engagés, pourront être facturés dans la limite de 450€ HT (frais de location de véhicule de remplacement, agios, pénalités de retard,...)

- ***DPL informe***

- Le pôle VU du DPLC (Alain RAY ou Marie-José BELLOIR / Chef A-S GAUTHIER) pour recommande éventuelle du client et sortie de stock
- Le pôle facturation (Service de Sylviane ANDREOLETTI) au DPLC pour avoir total du VN (après accord DCF ou DCE)
- Le pôle Méthode pour passer en commande de prélèvement (Anna MAUGER)

- ***DPL confirme les coordonnées du réparateur habilité:***

- En priorité le destinataire initial du véhicule (pour éviter tout mécontentement sur les réparations réalisées)
- Sinon le réparateur agréé le plus proche du lieu d'immobilisation
- Pour immobilisation en filiale (différent du destinataire initial qui conserve son VO) le réparateur en France le plus proche (de préférence)



-
- ***Le gestionnaire avaries CAT (cellule VNA pour la France, gestionnaires avaries des Filiales pour l'Europe) organise si besoin est, le transport du véhicule vers le réparateur dans les plus brefs délais***

 - ***CAT mandate un expert uniquement sur le lieu de réparation (pour éviter tout litige)***
 - L'expert prend RDV avec le réparateur pour un déplacement au maximum dans les 5 jours ouvrés après avoir été mandaté par CAT

 - ***L'expert réalise un rapport obligatoirement contradictoire en s'assurant:***
 - du taux horaire de main d'œuvre atelier de l'établissement réparateur
- NB : pas de taux de référence chez Renault Trucks
- du temps de réparation estimé (en concertation avec le chef d'atelier)
 - du tarif des pièces détachées
- NB : la remise de 15% n'existe plus dans les accords entre le constructeur Renault Trucks et le groupe CAT depuis 2002. Elle est facultative et aucun dossier ne doit être refusé si remise manquante

Important:

- il est essentiel que le rapport de l'expert soit conforme au devis qu'il aura établi en présence du réparateur afin d'écartier tout litige et risque de nouvelle expertise
- le rapport doit en outre clairement préciser le lieu de l'expertise et les personnes présentes pour chaque partie
- le rapport d'expertise doit parvenir à CAT dans les 72H

- ***A réception, CAT Boulogne (cellule VNA) enverra immédiatement une copie du rapport d'expertise à DPL à l'attention de Ghislain FANTOU***
- ***CAT Boulogne enverra son accord de réparation sous 24H suite à réception du rapport d'expertise***
- ***Le réparateur enverra au gestionnaire avaries CAT sa facture de réparation strictement égale (ou au maximum +10% tolérance) à l'accord de réparation et au devis de l'expert.***



-
- ***A la fin des réparations, DPL déclenche la procédure de revente VO via la Direction des véhicules d'occasions (USED TRUCKS)***
 - Pour ce faire le top sera donné au pôle Méthodes DPLC (Anna MAUGER + copie Ph. BRISSET) pour finaliser la commande de prélèvement :
 - En indiquant le nom du client intéressé par le rachat VO. Par ordre de priorité:
 - Le client initial
 - La filiale RT pour l'Europe
 - Le réparateur (s'il est différent du client initial)
 - Un tiers
 - En indiquant de passer le véhicule en stock VO si aucun client intéressé.

 - ***Dans le cas où le VO n'est pas racheté par le client initial, le pôle Méthode DPLC se fait confirmer par DVO l'adresse de destination du VO (centre VO)***
 - Le pôle Méthode DPLC confirme l'adresse à DPL, qui la confirme à CAT (attention : frais de transport à la charge du DPLC)

 - ***Voir réformes B et C ci-après***



■ ***Pour réforme C***

■ ***EPAVE***

- Même procédure +:

Déplacement du véhicule et envoi de la plaque constructeur au DPLC Sce Méthodes à l'attention de M
Ph. BRISSET

DPL facture CAT de la valeur totale du véhicule (prix usine)

■ ***Pour véhicule***

■ ***VOLE***

- CAT reçoit le PV de déclaration de vol émis par la police ou la gendarmerie sur déposition du transporteur
- CAT envoie la lettre de mise en cause au transporteur responsable
- CAT confirme au DPL que le véhicule a été volé
- Si le véhicule est retrouvé dans les 30 jours + 1 ► suivre procédure de réforme B ou C
- Si le véhicule est retrouvé après 30 jours + 1 ou n'est pas retrouvé, CAT confirmera au DPL le vol et celui-ci facturera le montant total du véhicule (prix usine)





CONDITIONS DE DECLASSEMENT DES AVARIES ET ACCIDENTS GRAVES

PROCEDURE DE GESTION DES AVARIES GRAVES DE TRANSPORT DES VEHICULES UTILITAIRES (Master, Mascott) Renault Trucks



Engagés pour votre succès.

CONDITIONS DE DECLASSEMENT DES AVARIES ET ACCIDENTS GRAVES

■ **Catégorie B = Déclassement VO ▶ Intervention:**

- Nécessitant le remplacement d'éléments ou partie d'éléments de carrosserie non amovibles
- De soudure, de remplissage (à l'étain uniquement)
- De réparation partielle sur des éléments "polyester" avec collage et soilage rapportés
- De remise en peinture d'éléments entiers non amovibles
- Nécessitant le ponçage jusqu'à la tôle des sous-couches, sur une surface supérieure à 30% de l'élément entier
- Nécessitant le passage au "banc" du châssis
- Nécessitant l'échange d'élément important (hors catégories A)

■ **Catégorie C = déclassement EPAVE ▶ Intervention:**

- Dont le montant des frais de remise en état atteint ou dépasse 70% de la valeur commerciale du véhicule neuf





TABLEAU DES GESTIONNAIRES AVARIES CAT ET COORDONNEES

PROCEDURE DE GESTION DES AVARIES GRAVES DE TRANSPORT DES VEHICULES UTILITAIRES (Master, Mascott) Renault Trucks



Engagés pour votre succès.

TABLEAU GESTIONNAIRES AVARIES CAT PAR PAYS DE DESTINATION (1/2)

Origine : BATILLY	Pays destination	Approche, Direct, Capillaire	Gestionnaire avaries CAT (responsable transport)	Gestionnaire avaries destination
	France	Direct, Capillaire	CAT Batilly	Affaire Renault Trucks France
	Péninsule Ibérique	Direct, Capillaire	CAT Espagne	Affaire Renault Trucks Péninsule Ibérique
	Italie	Direct, Capillaire	CAT Italie	Affaire Renault Trucks Italie
	Suisse	Approche CIM	CAT Batilly	CAT CIM (Nebikon)
	Bénelux	Direct, Capillaire	CAT Belgique	Affaire Renault Trucks Bénelux
	Allemagne	Direct, Capillaire	CAT Allemagne	Affaire Renault Trucks Allemagne



TABLEAU GESTIONNAIRES AVARIES CAT PAR PAYS DE DESTINATION (2/2)

Origine : BATILLY	Pays destination	Approche, Direct, Capillaire	Gestionnaire avaries CAT (responsable transport)	Gestionnaire avaries destination
	UK	Approche PORT Teesport (via Zeebrugge)	CAT Batilly	CAT UK Teesport
		Approche PORT Southampton (via Le Havre)		CAT UK Southampton
	Norvège	Approche PORT Brevik (via Gand)	CAT Batilly	Renault Trucks Norvège
	Suède	Approche PORT GAND	CAT Batilly	Opérateur Maritime
	Finlande	Approche PORT Helsinki (via Anvers)	CAT Batilly	SISU
	Islande	Approche Rotterdam	CAT Batilly	Transitaire



COORDONNEES GESTIONNAIRES AVARIES CAT

Nom Gestionnaire avaries	E-mail	N° téléphone	N° fax
CAT Batilly Guy VENET, CHODZYNSKI Sandra	Guy.venet@groupecat.com Sandra.chodzynski@groupecat.com	00 33 (0) 3 82 46 56 46 00 33 (0) 3 82 46 52 37	00 33 (0) 3 82 22 42 85 00 33 (0) 3 82 46 56 45
CAT Boulogne (VNA) JONQUIERE Sandrine	Sandrine.jonquiere@groupecat.com	00 33 (0) 1 47 12 81 66	00 33 (0) 1 47 12 81 25
CAT Espagne Ana PENARANDA	Ana.penaranda@groupecat.com	00 34 91 724 86 24	00 34 91 724 87 04
CAT Italie CASULLI Chiara	Chiara.casulli@groupecat.com	00 39 06 41 21 06 58	00 39 06 41 20 56 27
CAT Allemagne Madeleine GULLERT	Madeleine.gullert@groupecat.com	00 49 2232 9463 115	00 49 2232 9463 120
CAT Machelen MEYLEMANS Karine	Karine.meylemans@groupecat.com	00 32 2 257 04 84	00 32 2 257 04 91
CAT Suisse (Nebikon) Jean Marie BORGILION	Jean-marie.borgilion@groupecat.com	00 41 62 748 70 42	00 41 62 748 70 41
CAT Teesport & Southampton Terry GUNNILL	Terry.gunnill@groupecat.com	00 44 (0) 1405 726 301	00 44 (0) 1405 720 069
CAT le Havre BOISARD Nicolas	Nicolas.boisard@groupecat.com	00 33 (0) 2 35 53 90 20	00 33 (0) 2 35 53 90 20

