

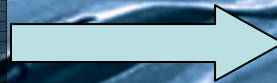


CAT Group

Procédure 2007 de gestion administrative des avaries de transport Renault Trucks / CAT

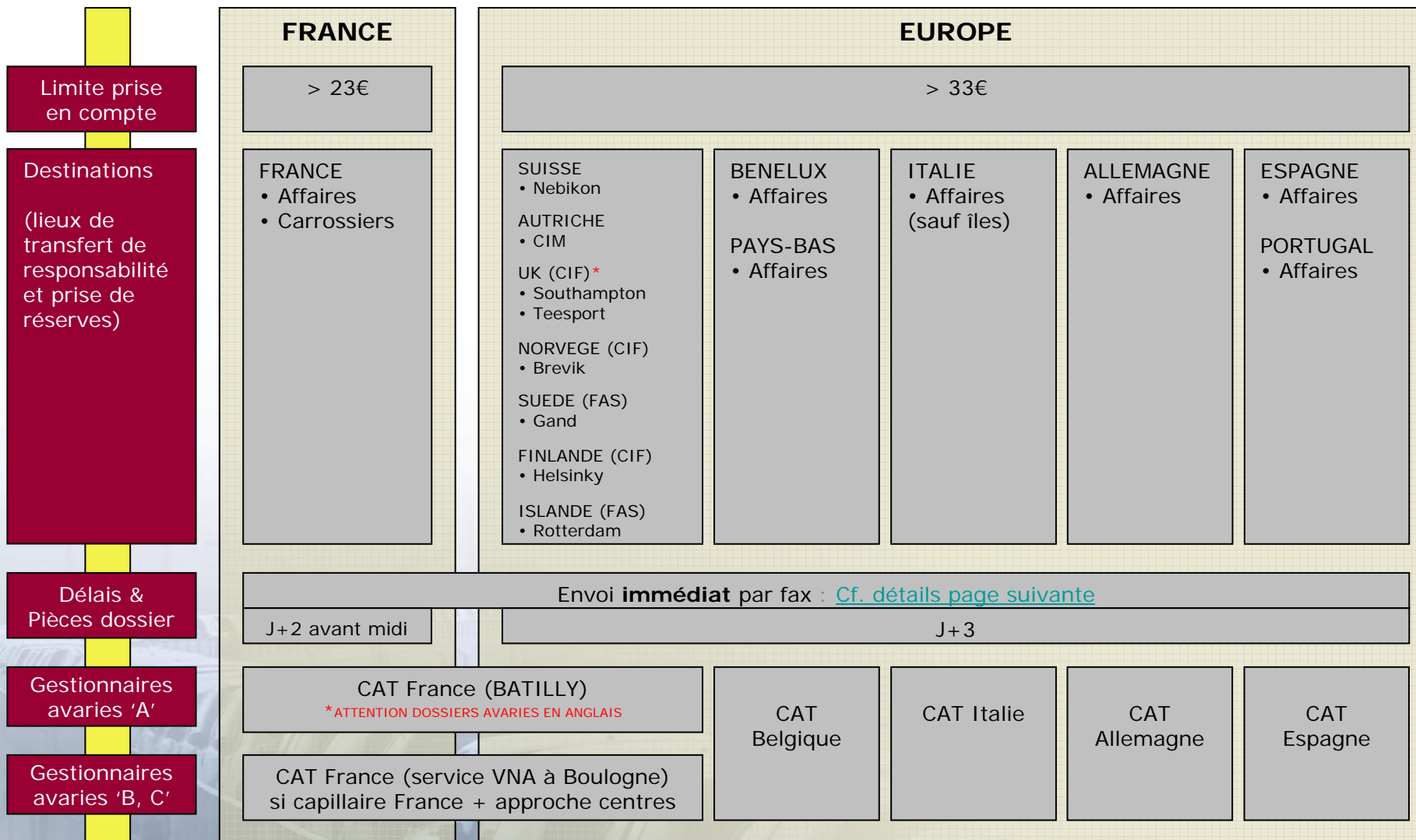
Master & Mascott - Batilly

Andres Salas
Méthode Logistique et
Distribution – RT DPL
Novembre 2006 – REV6



Qualité opérationnelle
Logistique Véhicule
Novembre 2006

Synoptique générale



LISTE DES ELEMENTS A TRANSMETTRE AU GESTIONNAIRE AVARIES CAT

- Procès verbal de réserves (feuillet 1)*
- CMR (si transport international)
- Document de transport (si transport national)
- Devis de réparation avec nom et n° de fax du responsable l'ayant réalisé
- Fiche d'objets volatiles si manquants

* **Les PV de réserves vierges doivent être commandés par fax auprès de la LCF à Lesquin**
Fax : 03-20-97-68-58.
Contact Mr DOLLARD Sylvain au 03-28-55-36-70



Critère de classement en fonction de la réparation

CATEGORIE	VENTE DU VEHICULE	OPERATION DE REMISE EN ETAT
A	En Neuf	<ul style="list-style-type: none"> - Débosselage ou remplacement d'éléments, de carrosserie ou organes, démontables et amovibles (opérations de soudure et/ou de remplissage sont strictement prohibées). - Sur éléments « polyester », non amovibles, collés entre-eux ou directement sur la structure métallique, lorsqu'il y a remplacement de l'élément dans son intégralité. - De peinture d'éléments entiers, ne nécessitant pas le ponçage jusqu'à la tôle des sous-couches sur une surface supérieure à 30 % de l'élément entier.
B	En occasion	<ul style="list-style-type: none"> -Nécessitant le remplacement d'éléments ou partie d'éléments de carrosserie non amovibles. -De soudure, de remplissage (à l'étain uniquement) -Partielle, sur des éléments « polyester », avec collage et soyage rapporté. -De peinture complète du véhicule, -De 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 « marbre » du véhicule
C	En épave	<ul style="list-style-type: none"> - Nécessitant le remplacement de la coque du véhicule - Dont le montant des frais atteint ou dépasse 70 % de la valeur commerciale du véhicule.



Processus traitement des avaries « A » (1/2)

	QUI	QUOI	QUAND (au plus tard)	COMMENT
	Affaire	Envoi du dossier au gestionnaire avaries CAT <i>CAT Batilly ou Filiales CAT (voir tableau)</i>	Au plus tard le lendemain avant midi du constat de réserves	fax
	Gestionnaire avaries CAT	Communication du numéro de dossier au réparateur &/ou décision réforme B ou C	Au plus tard, 24h après réception du dossier	Mail ou fax
		Recherche et mise en cause responsabilités	Au plus tard, 48h après la prise de réserves	Fax et courrier
Si réforme		Envoi du dossier avaries à la cellule VNA (CAT Boulogne) - Voir traitement avaries B, C -	Immédiatement après la décision de réforme	fax et courrier
		Responsable Tiers	Si devis > 450€ : possibilité de demander une expertise à ses frais	Au plus tard, 72h après réception de la mise en cause
< 450€	Gestionnaire avaries CAT	Communique au réparateur : l'accord de réparation (devis avec mention « Bon pour accord », date et signature)	Dans les 24h suivant la réception du dossier + devis	Fax
> 450€		Communique au réparateur : les modalités de l'expertise du véhicule	Au plus tard 5j après réception dossier (48h+72h)	Fax

Suite...

CAT Group

Processus traitement des avaries « A » (2/2)

	QUI	QUOI	QUAND (au plus tard)	COMMENT
Si expertise	Expert	Réalise expertise, obtient accord atelier sur nature des réparation et devis estimé*	Le jour de l'expertise	
		Envoi du rapport d'expertise au Gestionnaire avaries CAT avec acceptation atelier	Dès expertise effectuée Avec un maximum de 2 jours après expertise	Mail, Courrier
	Atelier (réparateur)	Remise en état du véhicule	Après réception accord CAT	
		Emission facture (= mt Devis ou Expertise) au gestionnaire avaries CAT (la facture doit mentionner le n° de dossier)	Après remise en état véhicule	Courrier
	Gestionnaire avaries CAT	Ordre de paiement de la facture, à la compta fournisseurs	Après réception facture et analyse de la conformité de celle-ci	
	Compta fournisseurs CAT	Règlement de la facture	30 jours fin de mois date de réception facture	

Fin *Prendre en compte les points suivants :

- Taux de m/o : appliquer le taux de m/o en vigueur affiché chez le réparateur pour établir le devis
- Remise pièces de 15% : facultatif – Aucun dossier ne doit être refusé à cause de la remise manquante.



Processus traitement des avaries « B » (1/2)

	QUI	QUOI	QUAND (au plus tard)	COMMENT
	Gestionnaires avaries CAT (Batilly ou Filiales)	Envoi du dossier avaries à la cellule VNA (CAT Boulogne)	Immédiatement après la décision de réforme	fax et courrier
	Cellule VNA (CAT Boulogne)	Déclaration VNA auprès du client (DPL) + Destinataire + CAT Batilly + Transporteur responsable + Centre intermédiaire	Sous 48 h	mail et téléphone
	DPL	Affectation de l'établissement réparateur & émission facture dépréciation (10% prix usine) à la cellule VNA CAT Boulogne	J+1 après réception déclaration	mail
	Cellule VNA (CAT Boulogne)	Ordre de paiement de la facture de dépréciation, auprès de la compta fournisseurs	Après réception facture	mail
Si lieu de réparation ≠ affaire initiale	Gestionnaire avaries CAT (VNA ou Filiales)	Commande du transport vers le réparateur: Si France: Batilly ou DET / Si Europe: Filiale	Immédiatement après affectation réparateur	mail et téléphone
	Batilly, DET ou Filiale	Organisation du transport vers le réparateur et <i>information des sites expéditeur et destinataires</i>	Immédiatement après affectation réparateur	mail et téléphone
	site où se trouve le véhicule	Pose pancarte sur le véhicule & expédition vers site réparateur	Dès réception de l'information de transport vers un réparateur	
	Réparateur	Informe le gestionnaire avarie CAT (VNA ou Filiales) de la réception véhicule	Le jour de la réception véhicule	mail, fax, téléphone

Suite...

CAT GROUP

Processus traitement des avaries graves « B » (2/2)

QUI	QUOI	QUAND (au plus tard)	COMMENT
Gestionnaires avaries CAT (VNA ou Filiales)	Mandate l'expert	Après avoir reçu confirmation de la date d'arrivée du véhicule chez le réparateur, avec anticipation	Mail, téléphone
Expert	Réalise expertise, obtient accord atelier sur nature des réparation et devis estimé	Le jour de l'expertise	
	Envoi du rapport d'expertise contradictoire au gestionnaire avaries CAT l'ayant mandaté	Dès expertise effectuée Avec un maximum de 2 jours après expertise	Mail
Gestionnaires avaries CAT (VNA ou Filiales)	Si Filiales: Envoi d'une copie de l'expertise à la cellule VNA (CAT Boulogne) VNA: envoi d'une copie de l'expertise à la DPL	Immédiatement après réception expertise	Mail, téléphone
	Envoi l'ordre de réparation au réparateur	Au plus tard, le lendemain de la réception du rapport expertise	Mail, téléphone
Réparateur	Remise en état du véhicule	Après réception accord CAT	
	Emission facture = Rapport expertise et envoi au gestionnaire avaries CAT (VNA ou Filiales)	Après remise en état véhicule	Mail, courrier
Gestionnaires avaries CAT (VNA ou Filiales)	Contrôle de la facture et transmission à la comptabilité pour règlement	30 jours fin de mois date de réception facture	
DPL	Vente véhicule déclassé via RT "Used Trucks"	Après remise en état du véhicule	Mail

Processus traitement des avaries « C » (épave, vol)

QUI	QUOI	QUAND (au plus tard)	COMMENT
Gestionnaires avaries CAT (Batilly ou Filiales)	Envoi du dossier avaries à la cellule VNA (CAT Boulogne)	Immédiatement après la décision de réforme	fax et courrier
Gestionnaires avaries CAT (VNA ou Filiales)	Mandat d'une expertise pour validation de la décision de réforme C (épave) + information résultat expertise à la cellule VNA	Immédiatement après réception dossier	fax et courrier
Cellule VNA (CAT Boulogne)	Déclaration VNA auprès du client (DPL) + Destinataire + CAT Batilly + Transporteur responsable + Centre intermédiaire	Immédiatement après réception dossier	mail et téléphone
DPL	Emission facture véhicule (prix usine)	J+1 après réception déclaration	mail
Gestionnaire avaries CAT (VNA ou Filiales)	Ordre de paiement de la facture (compta fournisseurs)	30 jours fin de mois date de réception facture	mail
	Ordre de destruction de frappe à froid auprès du dépositaire du véhicule et d'enlèvement de la plaque constructeur (adhésive)	Immédiatement après réception dossier	mail
	Renvoi de la plaque constructeur (adhésive) au DPL	Immédiatement après réception plaque constructeur	courrier
Direction Juridique	Processus de recyclage des épaves	Après réception dossier transmis par la cellule VNA	

Processus traitement spécifique des véhicules volés

QUI	QUOI	QUAND (au plus tard)	COMMENT
Le dépositaire du véhicule	Déclaration de vol auprès des autorités locales	Immédiatement après la constatation du vol	sur place
Gestionnaires avaries 'A'	Envoi du dossier avaries à la cellule VNA (CAT Boulogne)	Immédiatement après la décision de réforme	fax et courrier
Cellule VNA (CAT Boulogne)	Déclaration « VOL » auprès du client (DPL) + Destinataire + CAT Batilly + Transporteur responsable + Centre intermédiaire	Immédiatement après réception dossier	mail et téléphone
DPL ou DPLC	Emission facture véhicule (prix usine)	J+31 après réception déclaration	mail
Cellule VNA (CAT Boulogne)	Ordre de paiement de la facture (compta fournisseurs)	30 jours fin de mois date de réception facture	mail
Direction Juridique	Processus de recyclage des véhicules volés et retrouvés	Lorsque le véhicule est retrouvé	

Si le véhicule est retrouvé dans un délai d'un mois + 1 jour celui-ci passe en réforme B ou en épave selon le montant de l'expertise.



Cas particuliers des carrossiers

PRINCIPES

En cas de livraison d'un véhicule chez un carrossier, l'affaire Renault Trucks propriétaire du véhicule, doit s'assurer que le carrossier :

- dispose de PV réserves CAT vierges, **sachant que le dossier sera accepté si réserves contradictoires sur CMR**
- connaît et applique la bonne méthodologie de contrôle
- respecte la présente procédure pour ce qui est de la constitution et transmission dans les délais du dossier avaries

En cas de prise de réserves, le carrossier transmettra le dossier avaries à l'affaire Renault Trucks, qui le renverra aussitôt au gestionnaire avaries CAT.

*Les avaries survenant lors du trajet carrossier/ affaire Renault Trucks (après carrossage), sortent du champ d'application de cette procédure, et sont gérées directement par l'affaire, **sauf si CAT est maître du « 2ème » transport.***



Tableau récapitulatif des Gestionnaires avaries **A** par pays (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 récapitulatif des Gestionnaires avaries **A** par pays (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

Les avaries B – C + vol sont gérées par la cellule VNA à Boulogne



Coordonnées Gestionnaires avaries par pays

Nom Gestionnaire avaries	E-mail	N° téléphone	N° fax
CAT Batilly Guy VENET Sandra CHODZYNSKI Christèle RAILLARD	Guy.venet@groupecat.com Sandra.chodzynski@groupecat.com Christele.raillard@groupecat.com	00 33 (0) 3 82 46 56 46 00 33 (0) 3 82 46 56 47 00 33 (0) 3 82 46 52 37	00 33 (0) 3 82 22 42 85
CAT Boulogne (VNA) Sandrine JONQUIERE	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 Chiara CASULLI	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 Karine MEYLEMANS	Karine.meylemans@groupecat.com	00 32 2 257 04 84	00 32 2 257 04 91

