



réinventons / notre métier

Messieurs les Experts Automobiles
du Réseau AXA France

Objet : Ambition 2013 / 2014

Nanterre, le 20 Décembre 2013

Monsieur le Responsable du Cabinet,

Dans mes précédents courriers des 18 Avril et 30 Juillet 2013, j'alertais l'ensemble des Experts Automobiles du réseau AXA France sur la nette dégradation de notre indicateur « Coût Moyen Réparation » des véhicules légers 4 roues, avec un focus particulier sur 3 axes qui n'étaient pas traités correctement, à savoir :

1. **Le respect du contradictoire**
2. **Le respect de nos procédures spécifiques (ER206 et ER221)**
3. **La maîtrise des conditions tarifaires.**

Je tiens à remercier ceux d'entre vous qui ont œuvré et sont arrivés en 2013 au niveau d'exigence attendu, et les félicite pour les efforts consacrés et les progrès réalisés.

Pour autant, malgré mes alertes et la mise à disposition de nos extractions et synthèses, les résultats enregistrés ne sont au global guère concluants par rapport à nos attentes.

Le temps n'est donc plus à l'observation, mais à la mise en place d'actions concrètes, avec l'objectif d'obtenir des résultats globaux immédiats et maîtrisés.

Par conséquent, et à défaut d'une prise de conscience, de nouvelles dispositions plus rigoureuses vont être prises dès le début de la nouvelle année 2014, afin que vous répondiez tous totalement à nos attentes et ainsi nous permettre de maintenir et de renforcer notre position concurrentielle sur le marché.

Vous trouverez ci-après les instructions à mettre en œuvre, dès le début de l'année 2014 avec une observation mensuelle, sur les 3 axes déjà évoqués.

A l'issue du 1^{er} semestre 2014, pour ceux qui n'auront pas atteint la totalité des objectifs, nous réviserons le niveau de leurs honoraires pour les mois suivants de 2014 et ceci afin de prendre en compte l'insuffisance sur la qualité de leurs prestations de début d'année. Si malgré tout, sur l'ensemble de l'année 2014, les résultats restaient décevants, cette révision prendrait un caractère définitif pour 2015.

AXA France. 313 Terrasses de l'Arche 92727 Nanterre Cedex

Tél. : 01 47 74 10 01. Fax : 01 47 74 28 22. Minitel : 36 16 AXA. Internet : <http://www.axa.fr>

AXA France IARD. SA au capital de 214 799 030 €. 722 057 460 RCS Paris - AXA France Vie. SA au capital de 487 725 073, 50 €.

310 499 959 RCS Paris - AXA Assurances Iard Mutuelle. Société d'Assurance mutuelle à cotisations fixes contre l'incendie, les accidents et risques divers. Siren 775 699 309 - AXA Assurances Vie Mutuelle. Société d'Assurance Mutuelle sur la vie et de capitalisation à cotisations fixes. Siren 353 457 245. Sièges sociaux : 26, rue Drouot 75009 Paris - Entreprises régies par le Code des Assurances.

Revenons sur ces 3 axes :

- **Le respect du contradictoire** : cela fait partie intégrante de votre cœur de métier et vous devez l'appliquer rigoureusement, aussi bien au sein de notre réseau de réparateurs référencés AXA, qu'auprès des réparateurs non référencés.
A ce jour, beaucoup trop de dossiers font encore l'objet d'acceptation de votre part de compléments lors du Contrôle Facture (15% des dossiers sont majorés de plus de 5%) et ce malgré la réalisation au préalable d'un additif.
Vous devrez donc accepter lors du Contrôle de Facture, **UNIQUEMENT** le dernier montant figurant sur le rapport que vous avez validé contradictoirement avec le réparateur. Il peut être le rapport initial ou le rapport additif.
Il est bien entendu que la date de ce rapport contradictoire doit être antérieure à la date de la facture.
Sur ce sujet, votre implication totale est impérative pour rétablir la situation que vous avez laissé partir à la dérive. AXA doit payer uniquement ce qui est dû, et il n'est plus question de prendre en charge ces compléments. **Vous devez, dès maintenant, en faire part à tous les garages de votre secteur.**
- **Le respect de nos procédures spécifiques (application des règles de gestion ER206 et ER221)** :
L'ER206 « Réparations non prévues ou réalisées par l'assuré » et L'ER221 « Valeur de sauvetage à 25% sur les VEI non cédés », ont été mises en vigueur en juillet 2011 et sont loin d'être appliquées correctement par vos cabinets. Et pourtant leurs mises en œuvre sont simples, et directement liées à vos actions de « management ».
A ce jour, la non-application de la règle de gestion ER206 fait apparaître un taux de défaillance « France » de 43%. Vous êtes très loin de l'objectif fixé en 2013.
Pour la règle de gestion ER221, le taux moyen des Valeurs de Sauvetage est de 22.5 %. L'objectif n'est toujours pas atteint.
Vous vous devez d'être très attentifs à l'application sans défaut de ces consignes qui nous engendrent des coûts supplémentaires, au-delà de ce qui est réellement dû. Vous êtes les garants de la bonne application de ces instructions.
- **La maîtrise des conditions tarifaires** : ce poste fait également partie de votre cœur de métier, l'expert devant optimiser et faire appliquer les meilleures conditions économiques locales. Cette action de contrôle doit être sans faille et doit bien évidemment donner lieu à discussion avec les réparateurs non référencés par AXA.
J'insiste pour que ce contrôle soit beaucoup plus rigoureux afin de gommer les multiples anomalies encore existantes. L'attention portée sur ce sujet contribuera également à supprimer les différences lors du respect du contradictoire (1^{er} axe).

Par conséquent et à partir de la prise de connaissance de cette correspondance, il vous appartient d'évaluer votre propre situation par rapport au respect de ces règles, d'en faire l'analyse, et de mettre en place sans délai et efficacement les mesures qui s'imposent.

Avec mes équipes, nous resterons encore plus attentifs que les années précédentes à la bonne conduite de nos missions confiées et aux résultats obtenus, dans le cadre économique de plus en plus exigeant et concurrentiel que nous connaissons tous.

Mes équipes reviendront vers vous dès la 2^{ème} quinzaine de janvier 2014 pour conclure ensemble un accord sur le montant de vos honoraires 2014 afin qu'il soit directement lié à la qualité apportée sur vos prestations au cours de l'année. L'ensemble de nos instructions reprenant point par point les périmètres d'application vous sera précisé et confirmé lors de ce contact afin de vous accompagner dans la réalisation de ces objectifs.

Comptant sur votre totale implication, je vous prie de croire, Monsieur le Responsable du Cabinet, en l'assurance de mes sentiments distingués, et vous souhaite d'ores et déjà une excellente année 2014 pour vous et toute votre équipe.

Philippe COUSIN
AXA France
Directeur des Achats Assurantiels et des Prestataires Extérieurs

AXA France, 313 Terrasses de l'Arche 92727 Nanterre Cedex

Tél. : 01 47 74 10 01. Fax : 01 47 74 28 22. Minitel : 36 16 AXA. Internet : <http://www.axa.fr>

AXA France IARD. SA au capital de 214 799 030 €. 722 057 460 RCS Paris - AXA France Vie. SA au capital de 487 725 073, 50 €.
310 499 959 RCS Paris - AXA Assurances Iard Mutuelle. Société d'Assurance mutuelle à cotisations fixes contre l'incendie, les accidents et risques divers. Siren 775 699 309 - AXA Assurances Vie Mutuelle. Société d'Assurance Mutuelle sur la vie et de capitalisation à cotisations fixes. Siren 353 457 245. Sièges sociaux : 26, rue Drouot 75009 Paris - Entreprises régies par le Code des Assurances.