

RAC France va créer un cabinet d'expertise et Visiolis est à vendre

■ RAC France se doit de reloger juridiquement ses experts diplômés

Suite à la décision de la Commission nationale des experts en automobile de suspendre de la liste nationale les experts travaillant sur sa plate-forme de Nanterre pour non-conformité de leur employeur aux critères retenus par ladite Commission, RAC France a décidé de créer un cabinet d'expertise spécifique pour loger juridiquement ses experts. Dans l'intervalle, ses expertises sont (officiellement) sous-traitées auprès de cabinets libéraux du voisinage. Quelle place occupe l'expertise-collision dans l'activité globale de la société ? Quelles sont ses perspectives d'évolution ? Les réponses de Jean-Matthieu Biseau, P.-D.G. de RAC France :



« Nous avons trois activités principales : en premier lieu la garantie panne mécanique dont nos clients sont des constructeurs automobiles, des distributeurs ou encore des sociétés de crédit spécialisées dans le financement automobile. Nous nous développons à un rythme de 15 à 20 % chaque année. Nous avons près de 130 000 véhicules en garantie et nous gérons environ 40 000 sinistres par an. Nous devrions progresser davantage encore grâce aux deux nouveaux contrats récemment signés avec GE Money Bank et GMAC, la société financière du groupe General Motors. Sachant que, dans cette même activité, nous sommes déjà un partenaire important de GM et d'Opel.

Notre deuxième activité est l'assistance. Bien que ce soit l'activité historique du groupe – nous étions, il y a 25 ans, la plate-forme d'assistance pour les clients anglais qui venaient sur le continent – ce n'est pas la plus importante pour nous en France bien qu'elle le soit toujours en Angleterre. Cette activité a néanmoins connu un fort développement en début d'année car nous sommes devenus l'assisteur d'Aviva France. Pour vous donner un ordre de grandeur, nous avons traité l'an dernier en France environ 25 000 dossiers d'assistance et nous prévoyons d'en traiter cette année 85 000. Profitons-en pour préciser quelle est notre place dans l'organisation du groupe Aviva : notre actionnaire est RAC UK, lequel a pour actionnaire Aviva - Norwich Union, filiale britannique du groupe Aviva. Ce groupe a d'autres filiales, dont Aviva France qui, de ce fait, est pour nous une société cousine mais ce n'est pas notre actionnaire. Ainsi sommes-nous devenus l'assisteur d'Aviva France par la force de nos arguments, si je puis dire, et non pas parce que nous faisons partie du même groupe. Nous gérons également pour eux, ainsi que pour leur filiale Eurofil, leur garantie panne mécanique. Nous les considérons comme des clients. Enfin, notre troisième activité, démarrée en 2004, est la gestion des expertises pour le compte de flottes, de loueurs longue durée et de courtiers. Nous effectuons à peu près 40 000 missions par an, dont environ 25 000 expertises de restitution et 15 000 dossiers d'assurance parmi lesquels 3 500 EAD. C'est une activité qui reste encore pour nous marginale : sur les 40 M€ de chiffre d'affaires global prévu cette année, l'activité collision ne représentera que 2M€.

Alors pourquoi, me demanderez-vous, conservons-nous cette activité-là ? Parce qu'il nous semble opportun, pour mieux pénétrer le marché des flottes qui nous intéresse particulièrement, de proposer à nos clients une offre de service complète intégrant à la fois l'assistance, la garantie panne mécanique, l'expertise de restitution et la gestion d'accident. Ces deux dernières activités augmentant nos chances de développer les deux premières. Ainsi avons-nous pu établir des relations commerciales avec des acteurs importants, tels Arval, ING Car Lease, ALD, Athlon Car Lease, et avec un nombre significatif de loueurs longue durée. C'est bien dans cette optique que nous avons lancé ce service d'expertise en 2004, et d'aucune façon pour devenir un BCA. Je crois par ailleurs beaucoup à la complémentarité entre l'assistance et la gestion de la réparation de l'accident, dont l'expertise. Le fait d'avoir un fournisseur qui sache à la fois gérer le premier appel, l'assistance, l'orientation vers le réseau de garages, le déclenchement de l'expertise à distance ou sur site, et le suivi de la réparation peut permettre à nos clients d'améliorer leurs process. En particulier pour ce qui concerne la réduction des délais et de l'immobilisation des véhicules qui, pour eux, est un vrai sujet. Nos trois compétences se manifestent à travers trois plateaux dont deux, dédiés à l'assistance et à la garantie panne mécanique, sont situés à Villeurbanne, près de Lyon, le plateau collision étant installé à Nanterre, près de Paris.

➤ *Comment expliquez-vous la décision de la Commission nationale des experts de suspendre vos experts de la liste nationale ?*

Jean-Matthieu Biseau : Nous avons été un peu surpris de cette décision de la Commission de suspendre nos trois experts salariés diplômés. Elle a jugé que l'activité de la société qui les employait – RAC Service Europe – était incompatible avec le métier d'expert.

Ce que nous avons contesté, cette société n'étant ni une compagnie d'assurance, ni une entreprise de réparation automobile ou de location de voiture, ni quoi que ce soit d'autre qui soit incompatible avec le métier d'expert. En fait, la Commission s'est basée sur l'objet social de cette société, défini il y a de nombreuses années du temps où effectivement il y avait un garage, et dans lequel figure toujours l'appellation "réparation automobile", une activité que nous n'exerçons plus depuis 20 ans car nous n'avons pas de garage. Ce que demande la Commission, si j'ai bien compris, c'est que nos experts soient logés dans une société qui ne fasse que de l'expertise. C'est ce que nous allons faire : nous allons créer un cabinet qui emploiera nos experts. Dans l'intervalle, nous avons sous-traité nos 3 500 EAD à des cabinets libéraux. Nos clients sont tous au courant et il n'y a pas de problème à ce sujet même si cette contrainte a un peu retardé nos délais dès lors que nous n'avions plus la même souplesse. C'est une solution qui n'est que temporaire. Durant cette période, nos experts gèrent les dossiers traités sur le terrain par notre réseau d'experts libéraux. Ils sont un petit peu sous-employés, c'est vrai...

➤ *Qui sont vos clients en expertise-collision ?*

Jean-Matthieu Biseau : En expertise collision, nous avons deux clients importants : Arval, pour lequel on fait à la fois des expertises de restitution et des expertises d'accident ; et le cabinet Diot pour lequel on ne traite que les expertises d'accident. Avec ces deux gros clients en expertise assurance nous faisons aussi d'autres choses dans nos autres métiers. Mais en attendant que notre nouvelle organisation soit mise en place, nous n'allons pas en chercher d'autres.

➤ *Est-ce que BCA Expertise vous gêne ?*

Jean-Matthieu Biseau : Généralement, les gens viennent nous voir parce qu'ils veulent quelque chose de différent de BCA, ou qu'il ne veulent pas mettre tous leurs œufs dans le même panier. BCA nous gêne dans la mesure où on entend dire plus souvent qu'avant qu'ils s'améliorent mais ils sont tellement différents de nous que je ne dirai pas vraiment qu'ils nous gênent.

➤ *Envisagez-vous de constituer votre propre réseau de réparateurs ?*

Jean-Matthieu Biseau : Nos clients ont très souvent leur propre réseau de réparateurs. Ce que nous leur disons, c'est que nous sommes capables d'intégrer leur réseau dans notre système. Nous avons donc une multiplicité de réseaux de réparateurs dans nos systèmes en fonction du client et du mandat. On se positionne plus comme cela que comme un gestionnaire de réseau de réparateurs. Ça ne nous gêne pas au contraire.

● VISIOLIS en recherche d'un actionnaire industriel

A une banque a été confié un mandat de vente de la société Visiolis. Le bruit court que Dekra France aurait fait une offre. Ce ne serait pas surprenant dès lors que le président de son directoire, Axel Noack, a récemment déclaré, sans donner de détails, que son groupe "envisageait sérieusement de se lancer dans l'expertise-collision" et ceci sans doute par croissance externe.



« Nos actionnaires sont en recherche d'un partenariat industriel, nous a déclaré Jacques Journo, l'actuel patron de Visiolis (en photo) sans citer Dekra. Avoir un tel partenaire ne pourrait qu'accélérer le développement de Visiolis. Il n'est en effet pas logique que cette structure soit uniquement entre les mains d'investisseurs et qu'il n'y ait pas d'actionnaire industriel qui y soit majoritaire. C'est dans ce sens que les choses vont aller. Si Visiolis a eu des problèmes en son temps, les choses vont maintenant très bien. Voilà trois années qu'elle est bénéficiaire. Nous avons une trésorerie excédentaire. »

Visiolis en chiffres : environ 40 collaborateurs dont 8 experts diplômés, 2 stagiaires et 5 "chiffreurs" ; 50 000 interventions en 2007 et 60 000 prévues en 2008 (missions d'expertise, de chiffrage, de restitutions). CA 2007 = 4,2 M€ ; prévision 2008 : 4,8 M€.

A noter par ailleurs que Visiolis continue d'éditer son logiciel d'expertise à distance Visiocar dont, nous a-t-on dit, quelque 3 000 licences ont été vendues, toutes versions confondues. Concernant Generali, « le contrat qui nous lie continue de courir, précise Jacques Journo, et il est encore loin d'arriver à échéance. Nous ne sommes plus orienteurs pour les cabinets de province mais nous sommes exécutants sur la région Ile-de-France d'un nombre important de missions, environ 13 à 14 000 par an. » A signaler enfin que l'action judiciaire intentée par Visiolis à l'encontre de RAC France pour "pillage, débauchage et concurrence déloyale" est toujours en cours.