

Rapport d'activité 2021





Edito

Chez BCA Expertise, nous avons la conviction que le métier de l'expertise en automobile est un métier à forte valeur ajoutée et à fort impact social. L'indépendance, la déontologie, la technicité des experts leur confèrent un rôle de tiers de confiance très particulier et indispensable dans l'écosystème de la réparation automobile. BCA Expertise a vocation à incarner avec exemplarité ce métier auprès de l'ensemble des acteurs (réparateurs, centres VHU, assureurs,...) et plus généralement de la cité par des pratiques vertueuses tant sur le plan environnemental que social.

La mobilité dans son ensemble, l'assurance automobile et la réparation automobile sont par ailleurs des secteurs en profonde mutation. BCA Expertise a pour ambition de conforter son leadership en investissant sur les compétences, sur la dimension humaine de son activité, sur les innovations incontournables du secteur (Intelligence Artificielle et digital), sur l'orientation client de toute l'entreprise, sur la fluidité de ses processus et sa compétitivité, et sur des pistes de diversifications en cohérence avec notre métier.

Nous avons la conviction que c'est en misant sur la valorisation de notre métier, sur une orientation client résolument

moderne et sur le bien-être des salariés que nous poursuivrons dans la durée un développement à forte valeur ajoutée.

L'année 2021 aura notamment été marquée par :

- l'évolution de notre gouvernance d'Entreprise avec la création de trois gouvernances : une gouvernance focalisée sur notre Excellence Opérationnelle, une gouvernance focalisée sur notre Stratégie et notre Développement et une gouvernance dédiée au Développement de notre Capital Humain, pour avoir une stratégie claire, partagée par l'ensemble de nos collaborateurs et ainsi répondre à tous nos enjeux ;
- L'accélération de la mutation de notre éco système (le besoin de répondre aux enjeux en matière de transition écologique, la digitalisation des parcours et l'émergence de l'Intelligence Artificielle, ...)
- Le renforcement de notre plan qualité pour mieux répondre aux attentes de nos clients.

Sommaire

1	Comex et Gouvernance	
	Le Comex	4
	Nos gouvernances	5
2	Nos métiers au cœur de profondes mutations	
	La transition écologique	6
	La digitalisation et IA	7
	Les mobilités multimodales	8
3	Notre création de valeur	
	Une grande entreprise à taille humaine	9
	Nos offres et services	12
	Un développement responsable et durable	15
4	Nos réalisations en 2021	
	Une amélioration opérationnelle	17
	Nos réalisations commerciales en 2021	21
	Focus sur La MRT en 2021	22
	Focus sur L'EAD+ en 2021	23
	Optimisation des dépenses de l'entreprise : Immobilier / Services généraux	23
	Nos temps forts de 2021	24
5	Les chiffres clés de l'année	
	Nos données RH	25
	Notre activité en chiffres	27

Comex et gouvernance

> Le Comex



Jean PRÉVOST

Président
Directeur général

En charge de mener à bien le plan 2025 qui a pour objectif : la qualité de service pour les clients, le développement de l'activité de BCA Expertise, la maîtrise du prix de revient et le bien-être au travail.



Antoine JOVE

DGA - Directeur stratégie
et développement

En charge du pilotage de la stratégie de développement, ce qui regroupe les activités commerciales marketing, les activités financières, informatiques et celles pour les particuliers avec Carsecure notamment.



Valérie BARLOIS-LEROUX

DGA - Directrice du
développement humain

En charge du développement humain, qui regroupe la direction des ressources humaines, la direction de la communication, la démarche RSE ainsi que le département Inspection des Services d'Expertise.



Laurence LAMOUR

DGA - Directrice du
service client

En charge de la direction du service client qui regroupe 400 conseillers clients répartis dans 12 unités de service clients réparties en métropole.



Pascal JUSSSELME

DGA - Directeur
de l'expertise

En charge de la direction de l'expertise, qui regroupe presque 700 experts en automobile, répartis sur tout le territoire français, y compris Dom Com.



Miriam BOUCHEBOUBA

DGA - Directrice
performance opérationnelle

En charge de la performance opérationnelle et de l'analyse de celle-ci avec des outils de pilotage ainsi que l'amélioration des processus avec une équipe en charge de l'organisation, de la maîtrise de l'ouvrage et de son optimisation.

> Nos gouvernances

Pour avoir une stratégie claire, partagée par l'ensemble de nos collaborateurs et consolider notre position de leader de l'expertise automobile en France et ainsi entamer une diversification de notre activité à partir de la valeur ajoutée de nos métiers, trois gouvernances ont été créées :



La Gouvernance Stratégie et Développement (GSD)

La GSD intègre les différents sujets liés aux développements de l'activité commerciale, marketing, financière, informatique et de valorisation de l'entreprise. Cette dernière pilote les sujets en lien avec la stratégie de développement de l'entreprise et la stratégie d'innovation (intelligence augmentée, offres et produits, cibles marché, partenariats, optimisation et flexibilisation des dépenses).



La Gouvernance Excellence opérationnelle (GEO)

La GEO intègre les chantiers et initiatives liés à l'efficacité collective et à l'innovation. Elle est en charge de l'optimisation de la performance et de la qualité pour garantir l'excellence des processus métiers, le respect de la déontologie* ainsi que le développement de la culture client. Avec une ambition : être LA référence, reconnue notamment pour son excellence opérationnelle.

* L'expertise en automobile est une profession réglementée par le code de la route Nécessité d'un diplôme spécifique (liste nationale)



La Gouvernance du Développement Humain (GDH)

La GDH intègre 3 initiatives liées au développement et à l'agilité du potentiel humain (pilotage prévisionnel des ressources, politique de flexibilité/manoeuvrabilité des ressources et des capacités, accompagnement du changement (culture et management, etc...)) et 1 initiative RSE liée à l'Innovation. Elle est garante de la qualité, tant du dialogue que du climat social, essentiels au développement et à la performance de l'Entreprise. En effet, le capital humain, au travers notamment de son engagement est au cœur du développement et de l'évolution de l'entreprise pour relever les défis stratégiques et l'ambition de l'excellence opérationnelle au service de nos clients. Elle intègre, enfin la formalisation et le déploiement du plan de communication général de l'Entreprise.

Nos métiers au cœur de profondes mutations

Un écosystème en pleine mutation



> La transition écologique

Notre écosystème est en profonde mutation avec de nouvelles opportunités, contraintes et attentes pour les parties prenantes. La mobilité constitue aujourd'hui l'un des enjeux majeurs de la transition écologique. Les politiques mises en place favorisent des moyens de mobilité pratiques pour ses utilisateurs et respectueux de l'environnement.

Le transport est le secteur le plus émetteur de CO₂, représentant à lui seul 30% des émissions de gaz à effet de serre. La crise sanitaire liée au Covid, le durcissement d'ici 2035 des réglementations de liées à la circulation dans certaines métropoles (système de bonus/malus, des ZFE, la fin de production du MCI) et l'obligation sur les normes d'émission de CO₂ (décarbonation complète des transports d'ici 2035) contribuent à la prise de conscience environnementale collective qui conduit à une évolution des pratiques des usagers de la route et du secteur.

En effet, ce grand sujet d'intérêt général va bousculer à la fois le spectre du contrôle technique, de l'entretien automobile, mais aussi des offres de service qui s'y rattachent. Toute la filière est concernée et notre profession en fait partie. Particuliers, professionnels, entreprises, collectivités, tous ont leur rôle à jouer dans la recherche d'une mobilité plus responsable et moins polluante.

BCA Expertise intègre ces préoccupations dans l'optimisation des solutions de mobilité qu'elle propose et qui présente un double avantage :

1

la limitation de l'impact écologique

2

la diminution des coûts liés aux déplacements et aux réparations



« Le renouvellement du parc automobile pourrait cependant prendre du temps au regard de l'importance de la motorisation thermique au sein du parc français (représentant 99% des véhicules). En effet, les nouvelles technologies ne sont pas forcément adaptées à tous les usages, les offres sont encore onéreuses, et le marché de l'occasion reste limité avec une absence de vision claire de la part des ménages sur le type de motorisation à adopter. »

Bertrand LACROIX

Directeur technique



› La digitalisation et IA

L'expertise assurantielle est encore peu connue du grand public, et même dans le milieu de l'assurance et des mutuelles, peu de personnes sont informées des avancées et des évolutions qui ont eu lieu ces dernières années dans le secteur : accroissement des catastrophes naturelles et des dégradations urbaines, transformation des véhicules (motorisations, ADAS, technologie embarquée...) et des usages en matière de mobilité qui entraînent une hausse du coût des réparations, la baisse des sinistres, l'arrivée de l'IA, le self-service, les interconnexions des partenaires, etc. Beaucoup de nouvelles tendances qui conduisent à des changements stratégiques majeurs.

Aujourd'hui, l'automobiliste-consommateur est plus exigeant : il souhaite du service, être pris en charge, informé en temps réel et accompagné dans le maintien de sa mobilité. Pour cela, il a fallu repenser l'acte d'expertise. L'expertise à distance s'est rapidement développée pour répondre à ces besoins. L'intégration de leviers technologiques dans les outils d'expertise a permis des avancées notables au niveau de la gestion des sinistres grâce à la digitalisation des flux télématiques qui permettent une meilleure coordination entre les différents acteurs.

C'est dans cette logique d'optimisation des délais de traitement des sinistres, d'amélioration de l'expérience client et des processus que l'IA a commencé à occuper une place de plus en plus importante dans le paysage de l'expertise automobile en permettant notamment de développer des solutions de captation de photos pour la réalisation d'expertise à distance ou encore des solutions de chiffrage automatique des dommages lors de la déclaration des sinistres.



« Le groupe développe des algorithmes de Machine Learning pour enrichir la gestion des sinistres et automatiser certains processus de son activité. L'enjeu principal étant de faciliter le quotidien des collaborateurs, des clients et des assurés à travers le digital. À l'avenir, tout le monde pourra être acteur «à sa manière» de l'expertise de son véhicule. L'Intelligence Artificielle est également un progrès qui tend à réduire les impacts écologiques de notre activité ! »

Antoine JOVE

DGA Directeur Stratégie et développement

› La digitalisation et l'IA au sein de BCA Expertise

Au sein de BCA Expertise, toute une réflexion est mise en place sur les évolutions du rôle des différents acteurs dans la chaîne de valeur : assurés, assureurs, constructeurs, loueurs, experts, permettant de combiner la technologie avec le capital humain tout en accompagnant les équipes et les clients assureurs dans la digitalisation de leurs processus.

Forte de ses nombreuses expertises (environ 1 million d'expertises réalisées par an), BCA Expertise investit beaucoup dans l'IA et développe en interne des services innovants pour respecter son engagement vis-à-vis des assureurs et des assurés concernant les questions de protection de données et de RGPD.





› Les mobilités multimodales

Mobilité intelligente, mobilité partagée, multimodalité, intermodalité : une multitude de concepts cohabitent pour caractériser la transition initiée ces dernières années dans le secteur des transports. La mobilité n'est plus un spectre rigide, centré autour de la voiture individuelle ; les usages qu'elle recouvre sont aujourd'hui diversifiés via différents modes.

Cette tendance n'en est encore qu'à ses débuts, et est destinée à se développer et à gagner en consistance et en accessibilité dans un futur proche. Portée par le digital, considéré comme accélérateur et « fluidificateur » de cette multimodalité. Les nouveaux types de véhicules nécessitent une habilitation supplémentaire de la part des experts, car les normes de mises en sécurité des nouveaux modèles de véhicules comme celles des véhicules électriques ou encore les EDPM (Engin de déplacement personnel motorisé) par exemple sont différentes.



« L'enjeu pour BCA Expertise est de sensibiliser les experts aux nouvelles formes de mobilité au travers de formations continues, car il faut devancer les enjeux de notre époque afin d'être en parfaite adéquation avec les besoins de nos clients. »



Antoine JOVE

DGA Directeur Stratégie et développement



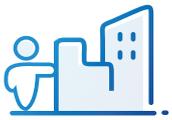
Cette stratégie d'anticipation nous permet :

- › d'une part d'analyser les évolutions des matériels pour conduire nos experts à se spécialiser.
- › Et d'autre part, de développer des solutions innovantes (expertises via les smartphones, applications digitales...) pour répondre efficacement aux attentes de nos clients tout en offrant les meilleurs outils et conditions de travail à nos salariés.

c'est ainsi que, dans un environnement de plus en plus concurrentiel et marqué par une augmentation significative des prix des pièces depuis plusieurs années, que BCA Expertise a poursuivi en 2021 le développement de son activité en veillant à la qualité de ses relations avec l'ensemble des acteurs de son écosystème. Elle s'est notamment appuyée sur les compétences et la motivation de ses salariés et a veillé à être toujours à la pointe en matière d'innovations et agile face aux diverses mutations du secteur de l'expertise automobile.



Notre création de valeur



> Une grande entreprise à taille humaine

BCA Expertise a vocation à renforcer son leadership social et son potentiel humain, ce qui passe par :



Le maintien d'un climat social de qualité, pour garantir le bien-être au travail de ses salariés.



Un pilotage renforcé des effectifs pour une anticipation accrue.



Un management en capacité de porter et de relayer la stratégie, de donner du sens, d'accompagner les changements, de développer les compétences et parcours de carrière des collaborateurs.

Chez BCA Expertise, la force de notre entreprise repose sur son capital humain. Nous encourageons l'esprit d'initiative et d'équipe. Nous offrons aussi des perspectives d'évolution via des formations régulières dans tous les domaines afin que chacun puisse se spécialiser et/ou acquérir de nouvelles compétences.



La formation chez BCA Expertise ne concerne pas seulement les Experts en automobile. Nous investissons de façon importante sur la formation de tous nos collaborateurs (5.73% de notre masse salariale).

Montée en compétences jusqu'à des postes de management, conduite du changement, contribution à l'amélioration de la société et à la protection de l'environnement sont autant de formations proposées tout au long de la carrière de chacun.

> EN 2021

29 338
heures

ont été allouées
à la formation

59%

de nos collaborateurs
ont suivi au moins
une formation



Depuis quelques années, nous entretenons une politique d'alternance, avec de plus en plus d'apprentis au sein de l'ensemble de nos Directions. L'alternance offre des opportunités uniques et enrichissantes aux jeunes qui souhaitent compléter leur parcours académique avec une expérience sur le terrain leur permettant de commencer à exercer de leurs futurs métiers tout en étant accompagné.

Les jeunes peuvent ainsi appréhender les enjeux, les exigences, les spécificités de l'environnement de l'automobile, secteur qui très souvent les passionne et ainsi de préparer sereinement leur avenir professionnel.

› EN 2021

33

alternants

ont été recrutés en tant que conseiller client, chef de projet, expert en formation...

35

experts en formation

ont été diplômés et ont intégré l'entreprise au poste d'expert en titre

3

3 d'entre eux ont d'ores et déjà été embauchés en CDI, car chez nous, la fin de l'alternance est bien souvent le début d'une nouvelle aventure au sein même de notre entreprise.



CarCare
ACADEMIE

Grâce à la création de CarCare Académie, nous accompagnons les Experts en Formation en les préparant à l'obtention de leur Diplôme d'Expert en Automobile (diplôme d'état) grâce à un accompagnement de proximité (maîtres de stages) et un parcours riche et adapté.

Afin de garantir un bon équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, nous avons mis en place des initiatives visant à assurer le bien-être de nos salarié.es et la bonne qualité des relations internes en favorisant notamment l'égalité professionnelle et la mixité des emplois :

› La féminisation de la filière expertise

L'enjeu est de créer une dynamique de collaboration entre BCA Expertise et les établissements scolaires afin de valoriser le métier d'expert.e en automobile auprès des étudiantes. Notre ambition est d'améliorer l'image de l'expertise en l'automobile, encore trop souvent perçue comme masculine.



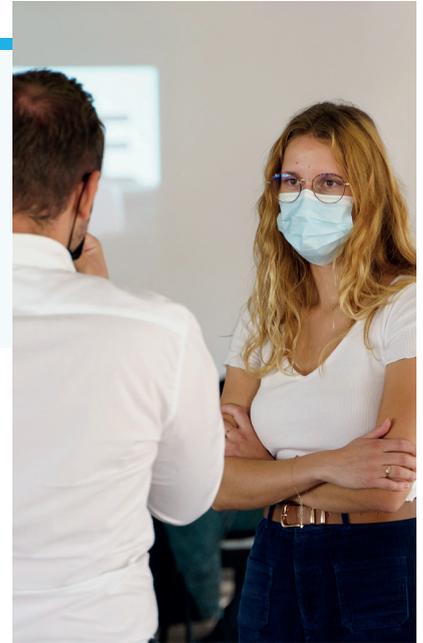
› Le contrat intergénérationnel

un transfert de compétences entre jeunes recrues et seniors

Le contrat intergénérationnel permet notamment de favoriser l'insertion durable des jeunes dans l'emploi tout en maintenant celui des salariés seniors. Cela se traduit par exemple par l'enseignement, l'encadrement de stagiaires et d'alternants (accueil de 52 stagiaires en 2021), la participation et le soutien à l'évolution des fonctions par la transmission des savoirs et des compétences.

En complément, cet accord offre notamment la possibilité pour les salariés âgés de 55 ans et plus de :

- › **Recourir au temps partiel bonifié.**
Ainsi, en 2021 ce sont 14 salariés qui ont bénéficié de cette mesure.
- › **Bénéficier d'un suivi médical renforcé**
(46 salariés concernés en 2021).
- › **Participer à la formation bien préparer sa retraite :**
10 participants en 2021.
- › **Bénéficier d'un bilan retraite :**
9 bénéficiaires en 2021.



› Notre effectif aujourd'hui

42%

de notre effectif
est composé de
femmes

92/100

correspond à notre index
de parité homme/femme

58%

de notre effectif
est composé
d'hommes

12

femmes sont présentes
parmi nos 601 experts
en automobile

50%

de parité au sein
du COMEX

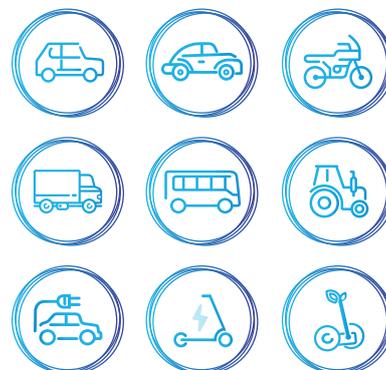
349

femmes sont présentes
parmi nos 349
conseillers client



> Nos offres et services

Dans un environnement en pleine mutation, BCA Expertise innove et évolue sans cesse pour être agile dans un environnement concurrentiel et personnalise son expérience client partout en France pour répondre au mieux à l'ensemble des besoins. Nous accompagnons les assurés tout au long de la vie du véhicule, quel que soit son type ou sa catégorie : collection, deux roues, poids lourd, agricole, électrique, EPDM, etc.



> Lors de l'achat ou de la vente du véhicule



est un service d'expertise spécifique aux véhicules d'occasion destiné aux particuliers et aux professionnels de l'automobile, dans le cadre de la vente ou de l'achat d'un véhicule d'occasion.



CLASSIC EXPERT

partenaire de la fédération Française des véhicules d'époques (FFVE) est la marque de BCA Expertise spécialisée dans l'estimation et dans la valorisation réelle de voitures de collection avec plus de 150 Experts passionnés !



> Lors d'un sinistre ou d'un litige

BCA Expertise est légitime, de par ses compétences, ses connaissances mais également grâce à par son maillage national, unique, qui lui permet de répondre à l'ensemble des litiges automobiles contenu dans les domaines d'activité suivants :

1 Protection Juridique

achat ou vente de voiture, réparations, défense des droits en cas de contestation d'une infraction autant de sources de litiges couverts par les assureurs de protection Juridique : problème de vices cachés, Mise en cause des constructeurs, etc.

2 Responsabilité civile professionnelle

Responsabilité Civile Professionnelle pour tous les dommages corporels, matériels ou immatériels qui pourraient être causés à autrui par faute, négligence ou imprudence (problème de distribution, malfaçon de carrosserie, etc.)

3 Accidentologie

l'étude des accidents, tant du point de vue de leurs causes que de leurs effets (déterminer la fréquence et la gravité des accidents).

› Lors de l'achat ou de la vente du véhicule

L'expertise à distance (EAD)

L'expertise automobile à distance (EAD) est une procédure réalisée par l'expert en l'absence du véhicule qui doit être examiné. Ce type d'expertise est réalisée à distance grâce à une série de photographies du véhicule prises par le garagiste qui sera chargé des réparations ou par l'assuré lui-même envoyées par un biais numérique grâce à un outil.

À l'examen du dossier photos c'est l'expert en automobile qui décide, en fonction des caractéristiques, de réaliser son expertise à distance ou de se déplacer pour examiner le véhicule sur place.



LEA, l'expertise accompagnée



est un ensemble de services additionnels qui permet aux assureurs de contenir la charge de sinistres en se basant sur l'expertise à distance et de bénéficier d'un accompagnement personnalisé tout au long de la gestion du sinistre.

Grâce à l'application mobile LEA by BCA, l'assuré est accompagné dès la réception de la mission jusqu'à la fermeture de son dossier.



Les offres FLEX

flex.

Les offres Flex sont des offres de service qui regroupent plus de 614 experts spécialistes partout en France sur différents types de véhicules :

agriflex.

AgriFlex l'expertise de l'ensemble des équipements agricoles et engins forestiers avec près de 210 experts spécialistes agricoles et 42 conseillers clients formés à la spécialité agricole.

truckflex.

TruckFlex l'expertise de l'ensemble des véhicules poids lourds quelle que soit leur motorisation avec 230 experts spécialistes poids lourds et 45 conseillers clients formés à cette spécialité

motoflex.

Motoflex l'expertise de l'ensemble des véhicules deux roues quelle que soit leur motorisation avec plus de 160 sont Experts spécialistes deux roues.

fleetflex.

Fleetflex une offre dédiée aux véhicules de flotte d'entreprises (tous types de véhicules). Cette offre répond à l'ensemble des besoins des moments de vie des véhicules : check in, check out, gestion des dommages, audit de parc, valorisation, etc.



flex.

DES EXPERTISES AUTOMOBILES
SPÉCIALISÉES

partout en France, où vous voulez,
quand vous voulez !

› Nos autres prestations

L'Institut d'étude statistique (IES)



L'institut d'étude statistique présente une approche scientifique et professionnelle pour assister les spécialistes dans le domaine de l'expertise en s'appuyant sur l'IA (intelligence artificielle).



BCA Predict



BCA Predict est un outil permettant de préconiser en quelques secondes, dès la déclaration de sinistre, l'orientation d'un véhicule en réparation ou en risque VEI (Perte totale).



Le Robot Facture

Le Robot Facture permet de faciliter le traitement des devis/factures. À chaque fin de journée, les dossiers ayant reçu un devis ou une facture sont identifiés.



Le Robot Mail

Le Robot Mail se charge de classifier et d'associer automatiquement les mails entrants aux dossiers d'expertise GE.





› Un développement responsable et durable

Acteur de référence au sein de l'écosystème de l'expertise automobile, BCA Expertise, s'est engagée dans une démarche RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise).

En 2021, le comité RSE a défini 3 thèmes structurants, en cohérence avec ses préoccupations : politique sociale, développement durable et sécurité routière.

› Politique sociale

En matière de politique sociale, en 2021, nous pouvons notamment souligner :

- ✓ En matière de rémunération :
 - › Une enveloppe globale d'augmentation de 0,3% de la masse salariale représentant un coût chargé annuel de 230 000 euros (MI/promotion/promotion automatique).
 - › Une revalorisation de l'enveloppe « Prime exceptionnelle » à hauteur de 189 000 euros, la portant ainsi à 289 000 euros (en augmentation de près de 45% comparé à 2020) qui a bénéficié à 763 collaborateurs pour un montant moyen par collaborateur de 325 euros bruts.
 - › La revalorisation du Bonus objectif des RPC porté à 5500 euros bruts.
- ✓ En matière d'activité partielle et d'activité partielle longue durée (A/APLD):
 - › L'Entreprise a maintenu la rémunération nette à 100 % pour les collaborateurs (vs 80% bruts comme prévu par la DUE).
 - › Initialement possible du 1^{er} mai au 31 octobre 2021, l'activité partielle a pris fin en septembre 2021.
- ✓ Enfin, s'agissant des accords d'entreprise, nous pouvons souligner :
 - › La signature de l'accord télétravail par l'ensemble des organisations syndicales, avec une date de mise en œuvre au 1^{er} Octobre 2021 ; 343 bénéficiaires au 31 décembre 2021.
 - › L'attribution d'un supplément d'intéressement d'un montant de 432 euros portant ainsi le montant annuel total perçu par un collaborateur éligible à 1 616 euros (1 473 bénéficiaires) ;
 - › Le prolongement pour 3 mois de l'accord intergénérationnel (jusqu'au 31 mars 2022) en vigueur dans l'Entreprise avant sa révision au cours du 1^{er} trimestre 2022.



› EN 2021

21

jeunes embauchés
de moins de 25 ans en CDI

157

collaborateurs seniors
(âgés de plus de 55 ans)

61

collaborateurs seniors
bénéficiant d'un temps
partiel bonifié

A noter : l'entrée en vigueur au 1^{er} mars 2021 des conditions d'indemnisation du temps partiel bonifié, modifiées en date du 23 décembre 2020

› Développement durable

En matière de Développement Durable, au-delà du relai effectué auprès des collaborateurs quant aux résultats obtenus et aux évolutions nécessaires pour réaliser les objectifs fixés, nous impliquons aussi fortement nos partenaires, institutionnels et syndicaux, dans les grands projets de l'entreprise.

La crise liée au COVID19 a contribué à la dégradation des délais d'approvisionnement des pièces neuves et à une dérive des prix. Dans ce contexte, la PIEC (Pièces Issues de l'Economie Circulaire) représente une alternative intéressante : le circuit court permet en effet de contenir les délais tout en préservant la marge du réparateur et la qualité de service attendue par le Client. Le décret 2016-703 et l'engagement 6 de la Charte CNPA/BCA sont des leviers qui permettent désormais à l'expert et au carrossier d'exercer dans un contexte respectueux de l'environnement sans dégrader la qualité de service.

Les échanges initiés par BCA Expertise avec la branche carrosserie et la branche Recycleur du CNPA visent à la mise en place d'une action simple et coordonnée pour favoriser l'utilisation de la PIEC dans le cadre de la réparation/collision. Pour cette action, nous souhaitons privilégier les acteurs locaux et ainsi réduire l'empreinte carbone liée à l'approvisionnement des PIEC.



Bien entendu, nos travaux menés sur la PIEC et plus globalement sur la Charte sont également transverses avec la FNA et la FFC. Concernant la FRCI, 2021 a été une année de consolidation de notre relation avec des travaux sur l'EAD qui permettront, sans aucun doute, d'optimiser les déplacements de l'assuré, de l'expert et de contribuer, là aussi, à la réduction de notre empreinte carbone. Autant d'actions qui se répercutent sur nos réparateurs partenaires du LABEL BCA en les rendant solidaires de ces valeurs !



› Sécurité routière

En matière de Sécurité Routière, chaque année, nous participons à la semaine de la sécurité routière au travail afin de sensibiliser nos collaborateurs aux risques routiers et de leur permettre de développer les bons gestes lors de leurs déplacements. Nous offrons également l'opportunité à nos clients de participer à toutes les actions de prévention routière que nous développons en étroite collaboration avec l'Association Prévention Routière.

En complément des campagnes régulières de sensibilisation des collaborateurs sur le risque routier, nous avons équipé l'ensemble des véhicules de société kit sécurité composé de trousse de secours et d'un mini extincteur. De même, nous disposons d'un logiciel spécifique (AFM Digital) qui permet d'organiser les tournées de nos experts et de limiter autant que possible le nombre de kilomètres parcourus, source de fatigue.

› Nos défis pour une mobilité sécurisée

La sécurité de nos collaborateurs et celles des usagers de la route est une priorité chez BCA Expertise. En effet, acteur responsable de la Sécurité Routière, c'est au quotidien que BCA Expertise développe des actions de sensibilisation. La santé, la prévention et la sécurité sont les maîtres-mots ! S'engager vers cette démarche, c'est avant tout penser aux hommes et aux femmes qui font chaque jour cette belle entreprise, BCA Expertise !

Depuis mai 2018, BCA Expertise est l'un des partenaires officiels de l'Association Prévention Routière. Ce partenariat nous permet de joindre nos efforts pour imaginer et mettre en œuvre un maximum d'actions de sensibilisation et d'information du grand public - notamment auprès des jeunes conducteurs - sur les risques liés à la conduite, car toutes ces actions de prévention sont essentielles pour limiter le nombre d'accidents de la route.

4 Nos réalisations en 2021

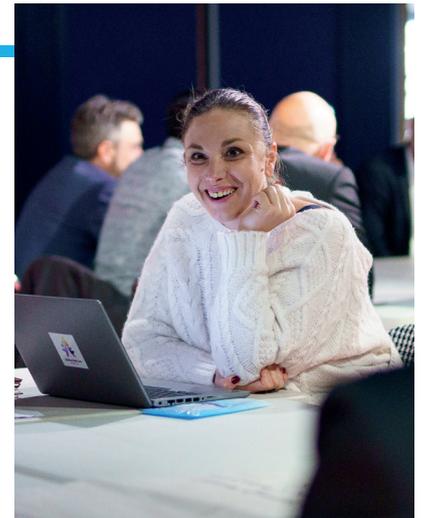


› Une amélioration opérationnelle

› Le renforcement du plan qualité

Dans la continuité de notre Plan qualité 2020, nous avons mis en place en 2021 un grand plan d'amélioration de la qualité de notre service.

Notre volonté est de démontrer notre capacité à être et à demeurer leader sur notre marché en développant des avantages concurrentiels reconnus et différenciant, véritables leviers pour le déploiement de notre plan Boost. L'ensemble des leviers liés à l'amélioration de la qualité est ainsi pris en compte, qu'il s'agisse de notre efficacité opérationnelle et de son pilotage, de l'identification de nos axes d'amélioration, de la montée en compétence de nos collaborateurs.



› Au niveau de la qualité de la relation client

✓ Notre formation Kustom Relation client :

a été lancée en septembre 2021 avec pour cible dans cette première phase l'ensemble des experts spécialistes et CC orientés Agri et PL. Cette formation a pour objectif le développement et la professionnalisation de nos équipes afin d'améliorer la qualité de service apportée à nos clients.

✓ Suivi des engagements de satisfaction client :

depuis mars 2021, nous sommes en capacité de produire nos enquêtes ce qui nous permet d'envisager à terme de développer de nouveaux outils de mesure. Une belle interaction entre DSQ (Direction Service Qualité) et DPP (Direction Pilotage et Performance).

► Au niveau de la Qualité de gestion

- ✓ **Un plan d'évaluation individuel** de la qualité de service téléphonique et dossiers des Conseillers Clients a été mis en place.
- ✓ **Des restitutions individuelles** sont effectuées pour chaque collaborateur 4 fois par an. Le plan de montée en compétence individuel et collectif des collaborateurs est alimenté des axes d'améliorations identifiés dans le cadre des évaluations trimestrielles.
- ✓ **Le plan de formation des nouveaux entrants** a été également revu et structuré fin 2021 pour l'optimiser et l'uniformiser au niveau national.
- ✓ **Un plan d'analyse des réclamations** a également été lancé au niveau des équipes Service Client afin d'identifier les causes récurrentes et mettre en place des plans d'actions correctifs.
- ✓ **Plan qualité PT** : lancé dans le cadre de notre plan Cap Qualité 21, il contribuera à améliorer la qualité de nos prestations, de nos délais et de notre stock.



► Au niveau des spécialités

- ✓ **Avancement au 31/12/2021 :**
 - 249** spécialistes ou aspirants agricoles nommés.
 - 272** spécialistes ou aspirants PL nommés.

Ceci a permis d'atteindre en Agri à fin décembre près de **92%** de dossiers déposés par un spécialiste. Une belle avancée !
- ✓ **Plan d'acculturation des CC orienté spécialités :**
 - Des formations d'acculturation ont eu lieu sur le S1/2021 :
 - 7** sessions organisées en 2021.
 - 24** conseillers clients formés.

Ceci nous a permis de mettre en place une organisation permettant de traiter les réclamations Agri par ces CC spécifiques pour une meilleure qualité de prise en charge.



› Proximité Agents

Le plan de visite agents ayant pour but l'amélioration des relations agents a été mis en place.

- › 2032 visites ont été effectuées en 2021.
- › Avec un taux de satisfaction global de 96%.
- › Ces actions sont maintenues en 2022.



› La mise en œuvre d'un nouvel outil de production métier

En 2021 BCA Expertise a développé et mis en place une bonne partie du socle technique d'XPS, en s'appuyant sur la solution Sales Force Service Cloud. En effet, nous avons organisé un diagnostic au 1er trimestre 2021, ce qui nous a permis de : valoriser nos forces et nos capacités à piloter un tel programme, identifier les points d'amélioration et actions à lancer. Fort de ce constat nous avons adapté notre organisation et notre gouvernance de programme, en nous renforçant et en nous appuyant sur des partenaires en prestation dès le 2ème trimestre 2021.

« De mon point de vue, XPS est un vrai projet d'entreprise, avec des collaborations pluridisciplinaires, beaucoup d'interactions entre les différentes directions. On a fait énormément d'ateliers avec les utilisateurs, pour comprendre, écouter, challenger les besoins de chacun... Cela nous a permis d'identifier des pistes de sujets à faire porter par l'outil comme le système anti-erreur, le système contrôle automatique, etc. »

Cynthia CANELIER

Adj. du directeur opérations

Dans cette optique, nous avons réalisé une ouverture de service en juin 2021, auprès des utilisateurs en Pertes Totales (post expertise) pour le Client AVANSSUR. En parallèle, nous avons également engagé des travaux qui conduiront à l'ouverture de service, sur la même base de processus PT post expertise, pour d'autres clients d'ici la fin du 1er trimestre 2022. Enfin, nous avons initié le cadrage du « processus réparation » (qui représente presque 80% de nos commandes), qui constituera la majorité de nos actions en 2022.

« Il y a un véritable focus sur les ateliers de co-construction réalisés avec AVANSSUR au début de 2021 car ils nous ont permis de travailler sur nos pratiques communes et les attentes de l'assureur, pour en tirer un processus cible optimisé, à implémenter dans l'outil. »

En complément, nous avons également travaillé sur des solutions de digitalisation du parcours client (signature électronique, extranet en ligne, etc.). Ainsi qu'à l'intégration des modules d'IA dans l'écosystème XPS qui vont à terme ouvrir d'autres champs, apporter de nouveaux outils et comforts de travail dans le quotidien de nos salariés.

La direction service de l'expertise

2021, marque une étape importante dans l'évolution du fonctionnement de la Direction de l'Expertise à partir des acquis de notre nouvelle organisation. Pour aller encore plus loin sur la Maîtrise des Résultats Techniques (MRT) et la Qualité de Service délivrée avec la volonté de développer la performance de nos experts pour rester concurrentiel en matière d'honoraires.

Cela s'est concrétisé par :

- 1 **Le Pilotage des dossiers EAD des UE** pour équilibrer la charge de travail et améliorer les délais de traitements :
18 667 dossiers ont été pilotés.
- 2 **La mise en place des actions d'améliorations continue** en contribuant à apporter la réponse en un temps :
2 167 demandes traitées.
- 3 **Le traitement ponctuellement des agendas des UE** en difficultés et reprise des dossiers des experts démissionnaires
1 990 tâches ont été traitées.
- 4 **La réalisation des valeurs des véhicules en issue PT** à partir des éléments retranscrit en expertise. Lancement d'un pilote en septembre et mise en production en décembre :
88 dossiers ont été traités.
- 5 **Le démarrage de nouvelles activités** pour BCA Expertise avec AXA France, AVANSSUR, et THELEM en 2021. Activités mixte entre experts et techniciens des USE :
7 318 dossiers BDG ont été confiés à la DSE.
- 6 **Le développement des prestations VNR** avec THELEM et l'achat d'un outil de lecture des clefs (nouveau marché) dans le but d'accroître la lutte contre la fraude :
334 VNR ont été traités.
- 7 **La pérennisation du partenariat avec ALLIANZ** sur le périmètre Smart Expertise avec :
894 dossiers SMART EXPERTISE
21 formules litiges
5257 EAD et évaluations
- 8 **Les avancées de l'initiative Harambee** avec la mise en place d'un nouveau maillage national afin de renforcer l'équilibrage entre les UE (de 42 UE à 54)





➤ Nos réalisations commerciales en 2021

Nous avons réussi à sécuriser 100% de nos clients qui ont choisi de nous renouveler leur confiance. Cette année a d'ailleurs été rythmée et enrichie par de nombreux partenariats rendus possibles notamment grâce à l'implémentation de notre offre Léa et à la diversification de notre portefeuille clients. Nos relations se sont enrichies avec nos partenaires courtiers, et également les flottes d'entreprises et loueurs de véhicules.

Par exemple, nous avons pu répondre à l'appel d'offre Allianz, développer l'activité RCPPJ avec Groupama et l'activité Bris de Glace avec GMF. Sur le marché des flottes et loueurs, nous avons obtenu la possibilité d'apporter nos solutions auprès de Sixt, la signature d'un partenariat avec Ucar et une extension d'activité avec la RATP.

Une offre de service renforcée par le marketing de nos offres « Flex » telles que Fleetflex (destinée aux flottes d'entreprises), Agriflex (destinée aux engins agricoles) ; Truckflex (destinée aux acteurs poids lourds). L'ensemble des actions menées sur ces marchés, nous a permis de stabiliser et développer nos activités sur les spécialités avec Pacifica, Axa, Thelem ou encore Abeille !

Définitivement, 2021 marquera le très bon niveau de relation commerciale illustré par la rencontre annuelle avec certains de nos clients, qui s'est tenue sur le circuit de Beltoise à l'occasion de notre Comité Technique de Liaison. Ce moment clé de l'année a vu son modèle repensé, pour plus de dynamisme, plus de partage et ainsi ravir l'ensemble des participants.



Interview de Christophe BOURIENNE

Responsable Technique National Sinistres Produits Roulants - PACIFICA

Qu'est-ce qui différencie BCA Expertise, des autres sociétés d'Expertise ?

Le partenariat date de 1990. Cela signifie que nos structures ont grandi ensemble, côte à côte. Cette complémentarité a permis de développer un certain nombre d'innovations au bénéfice de nos assurés et de nos collaborateurs.

En outre, une des richesses de BCA Expertise est sa formidable expérience et son immense base de données. Ce sont des atouts majeurs pour aider PACIFICA à maîtriser ses résultats techniques.

Comment qualifierez-vous la collaboration avec BCA Expertise ?

Elle est bien évidemment historique et basée sur une confiance réciproque. Cela permet d'accompagner les clients particuliers, professionnels et les entreprises victimes de sinistres avec réactivité et fluidité.

Comment envisagez-vous l'avenir avec BCA Expertise ?

Cet avenir appartient à BCA Expertise.

Les questionnements posés dernièrement sur la manière d'exercer l'expertise automobile demain et après-demain feront naître des innovations notamment en terme de services. Les questions fondamentales à se poser relèvent de la définition de votre valeur ajoutée. Quels seront vos apports dans la relation avec l'assuré, avec l'assureur et/ou avec le réparateur ?

Cela s'accompagnera bien entendu d'un développement de notre partenariat qui sera la conséquence directe de la croissance de PACIFICA.



› Focus sur La MRT en 2021

La Maîtrise des Résultats Techniques est une des priorités de nos clients. Notre performance est challengée à celle du marché et celle des Experts Libéraux. Nous devons être les meilleurs sur le plan technique afin de faire reconnaître notre plus-value.

En 2021, nous avons défini un plan pour la maîtrise des résultats techniques composé de 9 leviers d'action. Ce plan est basé essentiellement :

- 1 Sur la recherche de solutions économiques pour définir le coût juste d'un sinistre
- 2 Sur la pertinence de notre contradictoire et son maintien, sur le management du réseau réparateur et le développement du réseau LABEL BCA
- 3 Sur l'optimisation de notre approche technique en perte totale (optimisation de la réparation, discours Client)

Pour accompagner ce plan, nous avons fait évoluer les outils de reporting et mis en place des indicateurs plus précis (lecture du taux réparation et PIEC par pièces principales). Nous nous challengeons en permanence pour identifier les indicateurs les plus pertinents, compréhensibles et en phase avec les sujets d'actualités (exemple : étude sur la pertinence de la mesure du taux PIEC).

Nous travaillons aussi sur notre outil de chiffrage NAP, en prenant pour exemple : notre travail autour de la maîtrise du taux de VEI, nous avons fait évoluer l'outil pour faciliter la saisie par l'Expert sur le terrain de l'état général du véhicule.

Le paramétrage automatique pour tous les Experts des PQE et PIEC. Avec l'évolution de l'EAD, il est nécessaire aussi de changer notre modèle d'accompagnement des Experts. Des tournées en double EAD ont été démarrées. L'activité à distance nous a amené à mettre en place des Webinaires MRT (2021- thème ALPHASCALE =PIEC/PQE).

Pour être totalement en lien avec notre actualité technique, nous menons des études techniques, notamment sur la réparabilité des faisceaux et connecteurs électriques avec l'apport de solutions. De cette étude, nous élaborons une formation adaptée aux Experts et aux réparateurs.

Pour mettre à disposition facilement aux experts toutes les solutions et informations techniques, est lancé depuis Mai 2021, InfoTech. Une application collaborative accessible à tout moment sur tous les écrans. Toujours dans cet esprit de partage, un challenge MRT mensuel met à l'honneur des dossiers présentés par des experts. Ce challenge met en avant des cas d'expertise avec une solution de réparation, une approche particulière pour l'imputation, une analyse d'historique, toute action qui a permis de réaliser un gain économique.



« La MRT est un sujet porté par l'ensemble du personnel de BCA Expertise. Cette culture MRT est diffusée à tous les niveaux, tous les services ! »

Benoît DEHOVE

Responsable M.R.T
(Maîtrise des Résultats Techniques)





› Focus sur L'EAD+ en 2021

Afin de répondre à son ambition qui est de tendre vers 50% d'EAD et de développer l'EAD à toutes les typologies de véhicules, BCA Expertise a entrepris plusieurs actions en 2021 visant à renforcer les outils de pilotage et à améliorer ses outils de production tout en poursuivant le développement de l'ESD et la DES.

Il s'agit notamment de :

- 1 **La mise en place de la solution ESD** (Autosnap LACOUR) qui a été intégrée dans GE (Qualifieur) pour le déclenchement DSC, dans NAP pour le déclenchement Expert et la réception du dossier intégré dans le flux EAD classique.
- 2 **La mise en place d'actions de communication** pour accompagner le développement de l'EAD et la conduite du changement dans la gestion d'une EAD (Traitement PT, traitement incohérence, initiation VGE, choc important, etc.).
- 3 **La mise en place de tests pour l'outil ESD** en externe et en gestion autonome (flotte PL).



› Optimisation des dépenses de l'entreprise : Immobilier / Services généraux

L'impact de la COVID en 2021 restera important et ne permettra pas à l'entreprise de revenir à un PRG situé aux alentours de 90€. Dans ce contexte, il nous est apparu important d'engager une revue plus fine des dépenses afin d'envisager un plan d'optimisation de celles-ci.

Parmi les leviers, nous pouvons notamment citer :

- 1 **La réduction du Loyer du Siège Social BCA Expertise initiée en 2021**
Négociation avec le propriétaire qui a conduit à la signature d'un nouveau Bail en Mars 2022 avec une nouvelle échéance de fin de bail fixé à Décembre 2030.
- 2 **La renégociation des Baux BCA Expertise Initiée en 2021**
Un contrat a été passé avec CBRE en début d'année 2021 afin de renégocier l'intégralité de nos baux soit, au total, 96 baux actifs (85 bureaux – 11 habitations) pour un total de 25.000 mètres carrés et un loyer global de 4.2 Millions d'Euros.



Les premières économies engendrées seront effectives dès Janvier 2022 pour un montant prévisionnel de **200.8 K€ TTC** soit **14.65 %**.



› Nos temps forts de 2021

› La signature de la nouvelle charte professionnelle Mobilians/BCA Expertise

Dans la continuité d'un partenariat constructif entre les experts en automobile et les professionnels des métiers de la carrosserie. Le mardi 26 janvier 2021, Mobilians et BCA Expertise ont signé une nouvelle Charte professionnelle en présence de Jean Prévost, Pascal Jusselme et :

- › **Francis Bartholome** - *Président de Mobilians*
- › **Yves Levailant** - *Président du métier carrossiers de Mobilians*
- › **Zoheir Bouaouiche** - *Sous-directeur à la protection des usagers de la route, DSR (délégation à la sécurité routière)*

Afin de faciliter les procédures d'expertises et de réparations, pour fluidifier les processus, maintenir un bon niveau de relations professionnelles et assurés un service de qualité aux propriétaires de véhicules.



› La signature de la nouvelle charte professionnelle FFC / BCA Expertise

Le vendredi 19 novembre 2021, La FFC (Fédération Française de Carrosserie) et BCA Expertise ont signé, une nouvelle Charte professionnelle lors du salon SOLUTRANS en présence de Jean Prévost, Pascal Jusselme et :

- › **Patrick Nardou** - *Président de la FFC Mobilité Réparation et Services*
- › **Jean Pais** - *Vice-président de la FFC Mobilité Réparation et Services*
- › **Christophe Bazin** - *Secrétaire général de la FFC Mobilité Réparation et Services*

L'objet de cette Charte est de privilégier la concertation, d'appliquer leurs valeurs essentielles attachées au respect du contradictoire et de privilégier la recherche de résolution à l'amiable des litiges afin d'éviter des procédures contentieuses souvent longues, complexes et onéreuses.



Les chiffres clés de l'année



> Nos données RH

> Les chiffres du recrutement en 2021



49

collaborateurs

embauchés en CDI dont
17 CDD transformés en CDI

31

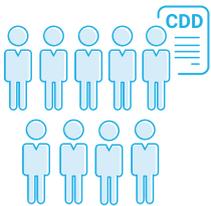
dans la filière
expertise

7

sur la filière
clientèle

11

sur les
fonctions
supports



139

collaborateurs
embauchés en CDD



57

mobilités internes



49

alternants
en contrat d'apprentissage

5

alternants
en contrat de professionnalisation

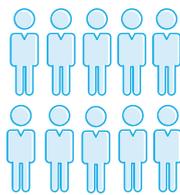
51

stagiaires accueillis

> Nos collaborateurs en 2021

58%

sont des hommes



1420

collaborateurs

42%

sont des femmes



118

experts en formation



93%

en CDI



56%

ont le statut de cadre

40 ans

âge moyen chez
BCA Expertise

11 ans

d'ancienneté
moyenne chez
BCA Expertise

20

départs
à la retraite

4,3%

d'absentéisme

> Notre plan de développement



3,78%

de la masse salariale
a été réservée au titre
du plan de formation



29 338

heures de formation
ont été données en 2021



67%

des collaborateurs
ont eu au moins une action
de formation en 2021



› Notre activité en chiffres

› Activité et prévisions

983 273

commandes totales réalisées au niveau national en 2021

22 836 commandes EVEX

958 101 en métropole

859 641 pour les associés

98 460 pour les tiers

25 172 en Outre-mer



26 000 en outre-mer

1 040 000 en métropole

1 066 000

commandes prévues au niveau national en 2022

BCA Expertise réalise des expertises automobiles dans de nombreux domaines comme les dommages en carrosserie ou mécaniques sur tous les matériels, la gestion des pertes totales, la restitution de véhicules...Riche de près de 1400 collaborateurs dont plus de 600 Experts et 400 Conseillers Clients, BCA Expertise bénéficie de 60 ans d'expérience et est leader français de l'expertise en automobile. Chaque jour, ce sont 5000 missions qui sont traitées par les équipes portant ainsi le volume annuel d'expertises à plus de 1 million. BCA Expertise est implanté dans l'ensemble du territoire français, Dom Com inclus, au travers de 47 Unités d'Expertises et 12 Unités de Service Client. Le siège se situe à Asnières-sur-Seine et regroupe 150 collaborateurs.



Siège social : 14 rue Sarah Bernhardt
CS 60005 - 92665 Asnières-sur-Seine Cedex
BCA Expertise SAS - S.A.S. à capital variable
au minimum de 37000 Euros - RCS Nanterre 489 139 436

 www.bca.fr

SUIVEZ-NOUS SUR :

