



Un monde plus sûr.

DEKRA Expertise



En toute confiance.

# Introduction

DEKRA Expertise SAS est une entreprise spécialisée dans l'expertise automobile, créée en France en 2008 et présente aujourd'hui à travers tout le territoire avec plus d'une centaine de collaborateurs. Elle dispose d'un siège social, de plateaux techniques et d'une plateforme de gestion basés à Caen (Calvados - 14).

Elle fait partie de DEKRA SE, association créée en 1925 et présente aujourd'hui dans ce métier à travers toute l'Europe. Cette situation unique en France permet à l'entreprise de vous faire bénéficier de ses compétences, de ses propres process et outils et d'intervenir pour vous dans tout autre pays d'Europe.

DEKRA Expertise est à votre service pour l'évaluation des dommages occasionnés durant la vie du véhicule, lors d'un sinistre mais également à tout moment important tel que la prise d'assurance, la vente, la réparation, ainsi que toutes les missions s'y rattachant.

DEKRA Expertise est le tiers de confiance pour vous aider à gérer vos expertises de véhicules automobiles, de matériels de transport et d'engins spéciaux.

## Nos valeurs :

Sécurité, transparence, neutralité

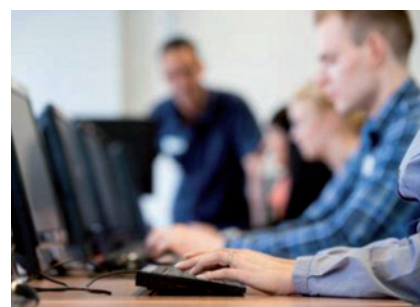
## Nos moyens :

Engagement, qualité, formation, innovation



# Nos prestations

- L'expertise.....04
  - sur site
  - A distance (EAD) ou Photo-Expertise
- Les rapports produits.....05
- Le management d'accident.....06
- L'expertise avant assurance.....06
- Contrôle et analyse de devis, audit de réparation.....06
- Le suivi de rénovation ou de remise en état.....07
- L'intervention sur évènements de masses ou catastrophes naturelles, l'audit des chantiers de débosselage sans peinture.....07
- L'audit d'atelier ou de réseau de réparateurs.....08
- L'expertise poids lourds, l'essai sur route ouverte.....08
- Evaluation de dommages suite à avarie de transport.....09
- Rapport technique, détermination de cause, litige.....09
- Formation, audit technique et organisationnel, conseil.....10
- L'expertise des véhicules de collection.....11



## L'expertise sinistre

Bénéficier des services d'un expert qualifié pour la gestion des sinistres est fondamental pour les acteurs de la chaîne de la réparation automobile. Les experts de DEKRA Expertise vous fournissent des rapports précis et circonstanciés pour vous aider à la bonne gestion et au règlement de vos sinistres, dans le respect de la législation, de la qualité attendue et du délai imparti.

### Sur site

La présence d'experts ou de collaborateurs sur le terrain est indispensable pour assurer les missions complexes ou à forte valeur ajoutée telles l'expertise des véhicules fortement accidentés, dont les dommages peuvent parfois justifier de la mise en place d'une procédure VE (Véhicules Gravement Endommagés), telles les bris, les pannes ou avaries.

DEKRA Expertise est présente partout en France avec une équipe en propre de plus de 20 collaborateurs diplômés et d'un réseau de 120 cabinets d'experts indépendants : nous initions tous nos rendez-vous "pour le lendemain", nous vous rendons compte à travers un modèle normalisé et unique de rapport, nous vous mettons les résultats à disposition via un EDI tel D'ARVA, via Web Service ou sur le portail de l'entreprise.

### À distance (EAD) ou photo-expertise

Pour les dommages de plus faible importance, de nature simple telle les chocs ou collisions, et dont l'ensemble des conséquences sont appréhendable par l'image, l'expertise peut être initiée et réalisée à distance, sur photographies ou vidéo. Plus de célérité, une immobilisation du véhicule réduite à la seule remise en état, un moindre coût pour nos mandants, voici trois arguments qui nous amènent à conseiller cette solution chaque fois qu'elle est réalisable.

Nous nous appuyons pour ces missions sur un plateau technique d'experts en titre et d'experts en formation, sur un outil de gestion développé en interne et interfacé avec les outils de chiffrage de la profession. Nous travaillons à partir de catalogues photos, avec ou sans devis.

Une dizaine de postes de travail opèrent en juste-à-temps grâce à un monitoring et notre plateau est capable d'émettre les deux tiers des rapports dans l'heure et le reste dans les trois heures qui vont suivre notre mission.





## Les rapports produits

### Evaluation du coût de réparation

L'évaluation du coût de réparation délivrée par DEKRA Expertise est établie en recherchant un prix juste et pertinent, une méthodologie qui favorise chaque fois que cela est possible la réparation plutôt que le remplacement, en introduisant lorsque cela est envisageable des pièces de réemploi. Nous travaillons à préserver la traçabilité de nos opérations d'expertise, de référencer les fournitures, d'adapter les temps opératoires lorsque nécessaire. Notre domaine d'intervention s'étend du véhicule léger, poids-lourds, aux caravanes, motos et matériel industriel.

### Etablissement de la Valeur de Remplacement à Dire d'Expert (la VRADE)

Nos experts définissent la Valeur de Remplacement à Dire d'Expert ou la Valeur Contractuelle d'un véhicule lorsqu'il est économiquement non réparable, lorsqu'il est déclassé suite à avarie de transport ou de stockage, lorsqu'il est volé et non retrouvé (VVNR), lorsqu'il va être vendu ou assuré. Ils se basent sur la définition exacte du produit, l'analyse exhaustive du marché, l'état d'usure et de conservation.

### Expertise de Véhicules Volés Retrouvés

Ce rapport fournit en complément de l'évaluation de la remise en état du véhicule le détail des marques et traces visibles en relation avec le vol, le vandalisme ou l'usage. Cette évaluation est complétée de la détermination de la valeur du véhicule, de sa mise en vente par appel d'offre. DEKRA Expertise s'engage à préserver toutes les preuves concernant l'évènement.

## Le management d'accident

En cas de sinistre ou d'avarie, vous pouvez nous confier la gestion de l'évènement dès sa déclaration et dans sa globalité. Nous nous chargeons de la gestion du rendez-vous pour travaux, du suivi de la remise en état et de la livraison du véhicule réparé. Nous sélectionnons pour vous le réparateur disponible et à même de prendre en charge le véhicule en respectant les choix du client. Nous organisons un suivi des travaux et le pilotage du processus de réparation, en monitorant les délais. Nous contrôlons la facture et gérons le paiement pour compte. Le tout est visible par vos équipes dans notre outil de suivi, étape après étape.



## L'expertise avant assurance

Nous procédons à l'expertise avant assurance sur les risques identifiés comme l'existence du matériel à assurer, réalisons son identification, vérifions son état. Nous mettons à votre disposition un numéro de téléphone dédié, l'accueil peut être personnalisé à votre nom. L'expertise est réalisée sous 24 heures partout en France et le résultat est mis à la disposition de la compagnie ou de son intermédiaire sur un portail sécurisé qui permet aux équipes de souscription de pousser une offre ou de décliner certaines garanties.

## Contrôle et analyse de devis, audit de réparation

Nous pouvons auditer de façon aléatoire ou sur présélection des dossiers les travaux de remise en état de vos véhicules : Intervention à chaud avant ou pendant travaux, à froid après travaux, nous rapprochons le devis soumis des dommages identifiés, avec examen ou sur catalogue photo. Nous allons vérifier la concordance photographies / déclaration, devis / dommages, méthode d'utilisation du logiciel de chiffrage. Cette vérification vous permet de sécuriser vos engagements financiers en matière de réparation automobile, de façon rapide et efficace.

Mené à chaud, le contrôle permet de vérifier également la qualité de travaux réalisés et leur conformité à la commande.

Ce type d'audit vous permet de vous assurer du respect des bonnes pratiques et de faire progresser la qualité de votre réseau de professionnel agréé. Il est encadré par un suivi mensuel et un plan d'action fonction des écarts constatés, de leur fréquence et de leur concentration.



## Le suivi de rénovation ou de remise en état

Intégrés dans une chaîne de rénovation industrielle de carrosserie automobile depuis plusieurs années, nous avons acquis une expérience unique en France en matière de gestion de la qualité de réparation carrosserie. Nos techniciens spécialisés dans ce type d'activité rédigent l'ordre de travail en entrée de carrosserie, réalisent le suivi des travaux et des compléments en cours de process et valident en sortie de chaîne la qualité du travail effectué. Nous déclinons aujourd'hui cette compétence sur des unités décentralisées, en concession ou carrosserie artisanale. Nous vous garantissons la qualité des réparations, le résultat technique, les délais de mise à disposition et le respect du bilan économique. Notre implantation sur votre chaîne est d'abord un gage de transparence et de qualité, c'est aussi à terme une garantie de fluidité de votre chaîne, avec un taux de contrôles négatifs et une durée de travaux qui baissent.

## L'intervention sur événements de masses ou catastrophes naturelles, l'audit des chantiers de débosselage sans peinture

Les événements climatiques majeurs comme la grêle, les tempêtes ou les inondations peuvent causer des dommages importants à de nombreux véhicules en même temps.

Nos équipes sont dimensionnées pour intervenir en tout lieu de France relativement rapidement, sur des véhicules de particuliers comme sur des véhicules de flottes. Nous pouvons organiser un planning de rendez-vous pour optimiser les flux d'expertises, sur un parc de stockage, un lieu de débosselage ou directement chez l'entreprise concernée, quand les locaux le permettent. Nous pouvons également organiser la planification des entrées en atelier pour remise en état.

Nos équipes sont particulièrement rompues à l'évènement grêle, et l'ensemble des experts en titre a reçu une formation de débosseleur ainsi qu'une formation d'auditeur. Au-delà de l'examen des véhicules, nous sommes en mesure d'auditer les techniciens intervenant sur un chantier, les labelliser, intervenir uniquement en contrôle qualité pour le compte d'un mandant ou pour celui de l'entreprise de débosselage.

La situation d'une opération menée par DEKRA Expertise est portée à la connaissance de ses clients via un portail sécurisé, qui intègre la situation globale, les indicateurs de pilotage, les détails de chaque dossier. Ce portail est couplé avec une plateforme d'appel et les informations peuvent être également transmises avec des outils de type SMS ou mail.

Notre entreprise possède aujourd'hui une forte expérience acquise ces dernières années dans toutes les catastrophes naturelles que la France a connue.

## Audit d'atelier ou de réseau de réparateurs

Nous proposons à nos clients assureurs ou gestionnaires de flotte qui disposent d'un réseau de carrossiers ou de carrosseries industrielles d'auditer leurs ateliers afin de garantir les bonnes pratiques de la réparation collision, séparation des aires de travail, gestion des polluants, organisation des différents ateliers, mise en œuvre des méthodes les mieux disantes en matière de coût (sauvetage, redressage). Notre intervention vous permet d'élever le niveau de vos prestataires ou réseaux dans un intérêt partagé qui bénéficie au client final.



## L'expertise poids lourd, l'essai sur route ouverte

Notre équipe poids lourd est présente dans chaque région de France avec un référent capable d'essayer sur route ouverte des véhicules utilitaires, des véhicules industriels, attelés, équipés de citernes, de grues, d'outils spécifiques, de les examiner, de les expertiser. Nos essais sont réalisés en toute sécurité, pour vérifier l'état des matériels et de leurs organes principaux. Nous en réalisons plus de 5000 par an. Dans notre organisation, vous-êtes toujours à moins de deux heures de l'un de nos techniciens ou experts, c'est pour nous la garantie d'un service chez vos clients, au moins une fois par semaine, partout en France. Nous pouvons également grâce à cette présence nationale expertiser les dommages consécutifs à un sinistre, soit par photo expertise soit sur site.



## Evaluation de dommages suite à avarie de transport

Nous expertisons les véhicules ayant subi des dommages pendant leur transport. Notre intervention s'organise dans trois directions : La mise en place du recours vis-à-vis du tiers responsable, l'évaluation complète des dommages occasionnés lors du transport de la manutention ou du stockage, le déclassement du véhicule et l'estimation des dommages indirects tels que sa dépréciation. Le rapport rendu prend en compte des conditions protocolaires ou contractuelles qui lient transporteur, affréteur et constructeur automobile ainsi que le standard qualité du constructeur concerné.



## Rapport technique, détermination de cause, litige

Réaliser un chiffrage de dommages est parfois insuffisant. Il vous faut parfois connaître les causes du dommage et quelles sont les responsabilités engagées.

Dans ce type de dossier, nous vous devons une bonne analyse préalable, des conclusions claires et opposables aux tiers, une traçabilité des opérations et la prise de mesures conservatoires.

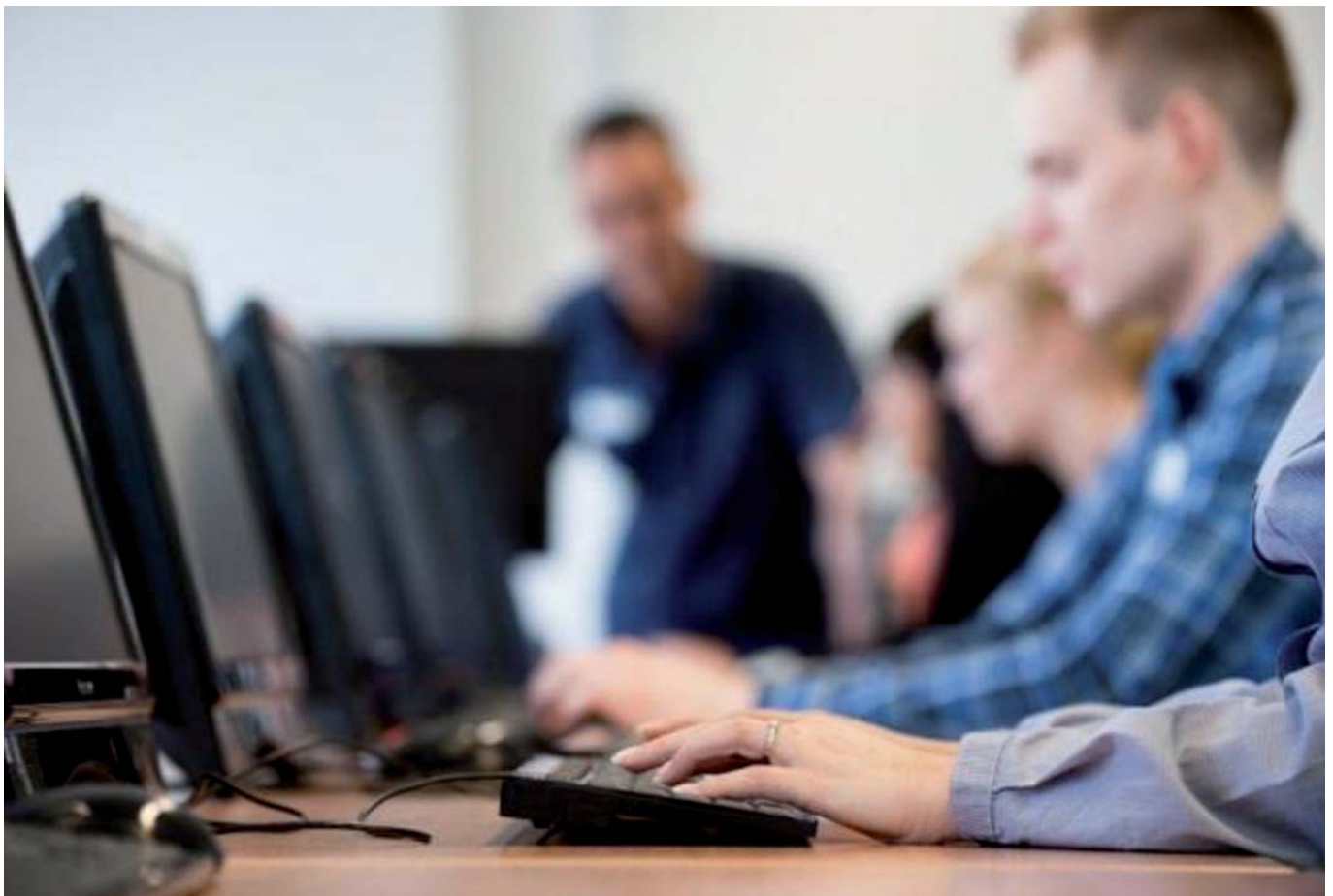
Nous avons mis en place dans notre équipe un référent spécialisé dans ce type de mission, et plus particulièrement dans les avaries mécaniques. Il prend en charge l'analyse préalable, pour vous aider à choisir la meilleure stratégie. Il peut ensuite guider l'expert terrain et rédiger le compte-rendu détaillé qui vous permettra de poursuivre un dossier jusqu'au recours.

## Formation, audit technique et organisationnel, conseil

Nous formons chaque année plusieurs centaines de collaborateurs chez nos clients constructeurs, loueurs et réseaux de distribution automobile à l'identification et à la reprise des véhicules d'occasion, au chiffrage des dommages, à l'argumentation technique. Nos modules incluent des parties théoriques, des ateliers, des jeux de rôles et font partie chez certains de nos clients des journées d'intégration dans leur entreprise.

Nous procédons ponctuellement à des analyses de situation après formation pour mesurer la pertinence et l'efficacité de la formation suivie.

Tous nos formateurs sont des professionnels de la spécialité et exercent l'activité régulièrement.



## L'expertise des véhicules de collection

L'expertise des véhicules de collection requiert une bonne connaissance du marché, qui compte de multiples spécificités, et en la matière, n'est pas expert qui veut !

DEKRA Expertise s'est dotée de professionnels compétents et vous propose différents services.

Notre équipe dispose d'un spécialiste des Youngtimer, un spécialiste des anglaises et des véhicules de prestige, un spécialiste des véhicules de courses et de rallye.

Nous offrons une gamme étendue de prestations adaptée aux besoins du marché. Nous proposons par exemple les classiques avis sur pièces pour les faibles valeurs ou pour les demandes de conseils et l'établissement de valeurs agréées ou de valeurs de remplacement avec examen du véhicule. Nous réalisons également des interventions spécifiques et à la carte : l'expertise conseil avant achat, le suivi de restauration, les recherches historiques avec la production de rapports d'authenticité pour des véhicules hors normes, le conseil sur le choix des restaurateurs, sur la recherche de véhicules.



## L'expertise des véhicules de compétition

Nous sommes en mesure d'intervenir sur l'ensemble du territoire pour réaliser des expertises de véhicules de compétition, lors de meeting organisés sur les circuits automobiles, chez des préparateurs ou chez des constructeurs. Nous expertisons tout type de véhicules de compétition : monoplaces, voitures d'endurance, de rallye ou rallye-raid, véhicules historiques, motos, etc. La détermination de la valeur d'un véhicule de compétition avant assurance fait également partie de notre portefeuille de services.



DEKRA Expertise SAS  
Siège social :  
ZAC de la Porte d'Espagne  
7 bis rue de Navarre  
14123 CORMELLES-LE-ROYAL  
Tél. : 02 31 35 85 15  
Fax : 02 31 35 85 16  
[www.dekra-expertise.net](http://www.dekra-expertise.net)  
SIREN 507 479 095 RCS CAEN

