

EDITO



Notre dernier édito s'interrogeait sur la pièce de remplacement alternative à l'origine. Qualité, contrôle... lors de notre journée technique annuelle, de nombreuses réponses ont été délivrées, sans retenue. Toutes convergent vers la nécessité de respecter une qualité et une sécurité : cela ne peut pas prêter à discussion. Hélas, certaines pièces ne présentent pas ces fondamentaux. Une certification délivrée par des organismes reconnus et/ou une traçabilité préétablie permettrait, par exemple, de remédier à ces carences (voir article en page 4).

Pour chacun des véhicules qui sont présentés en avant-première à SRA, le résultat du choc à 15km/h est un élément essentiel.

C'est d'ailleurs une des composantes de la classification SRA. Or aujourd'hui, pour une grande partie des marques, le résultat se dégrade... alors qu'il y a 4 ans à peine, les coûts des chocs diminuaient ! Plusieurs facteurs en sont la cause. Les constructeurs ont du faire face au nouveau protocole RCAR plus sévère et à l'introduction du choc piéton dans la note globale EuroNCAP, se traduisant par exemple, par l'ajout d'une traverse basse à l'avant. Mais, il faut le noter : lors de la conception d'un nouveau modèle, les arbitrages entre «résultat au choc» et «design valorisant» se font... à l'avantage de l'esthétique avec des capots certes plongeants et plus harmonieux, mais aussi plus vulnérables. Et depuis quelques années, «nouvelle génération» ne rime plus avec «nouvelle plateforme» : la réparabilité s'en ressent. Heureusement, tout n'est pas perdu : certains modèles restent des références en la matière. Des illustrations sont proposées dans ce numéro.

Frédéric Maisonneuve
Président de SRA

SOMMAIRE

Edito
Actualités

Repères

Immatriculations des voitures particulières en 2010

On en parle

Le panel SRA fait peau neuve

Deux-roues

Visite guidée chez Centro Zaragoza

Notre dossier

Le Bureau de Normalisation de l'Automobile

Zoom sur...

La pièce de remplacement

Du côté des constructeurs

Réparabilité : les dernières observations

ACTUALITÉS

Peugeot 508 en route vers le haut de gamme...

Les ventes de véhicules du segment M2 (routières) sont en perte de vitesse depuis de nombreuses années. Mais pas seulement : ce marché est dominé par les allemandes et c'est donc un défi que s'apprête à relever la 508. La première rencontre avec SRA et les organismes techniques européens s'est déroulée, quatre mois avant son lancement.

Cette Peugeot affiche une taille positionnée entre une 407 vieillissante et une 607 qui n'est pas remplacée. La silhouette plus équilibrée par la réduction du porte-à-faux avant et un allongement arrière, arbore la nouvelle calandre chromée. A l'intérieur, force est de constater que Peugeot confirme l'emploi de matériaux de qualité et une finition qui ne l'est pas moins. L'équipement sur ce

segment est un critère très important : la 508 ne déroge donc pas à la règle. De plus, un vaste équipement technologique sera disponible de série ou en option. Côté réparabilité en revanche, c'est toujours la déception : aucun progrès n'a été constaté lors de l'analyse du choc à 15km/h... Une surprise qui n'en est pas une lorsque l'on sait que Peugeot s'est contenté de reprendre l'ancienne plateforme de la 407/C5.

La mythique Porsche 911

Le constructeur allemand a sollicité SRA pour présenter son nouveau véhicule, mythique s'il en est, puisqu'il s'agit de la 911. Plus d'un an avant sa commercialisation, Porsche nous a ainsi dévoilé les options technologiques qui permettront à cette sportive de rester la meilleure de sa catégorie. Ce qu'il nous appartiendra de vérifier.

PSA invite SRA à l'électrique

La Citroën C-Zero ou la Peugeot iOn imposera, pour certaines interventions sur le véhicule, une mise en sécurité de la chaîne électrique réalisée par un personnel ayant reçu au préalable une habilitation. Conçus sur une base Mitsubishi, ces modèles électriques n'ont rien à envier à leurs concurrentes à moteur thermique... Même comportement routier en secteur urbain ou périurbain et même habitabilité.

Les équipements sont pour leur part conformes à leur segment, avec en prime une climatisation, électrique oblige, moins énergivore.

Côté batteries enfin, les 240 kg pourront être rechargés sur une borne dédiée ou sur secteur. Mais il faudra toutefois un minimum de 8h pour faire un «plein», assurant une autonomie maximale de 150 km.

Immatriculations des voitures particulières (VP) en 2010

Marché français

↓ - 2,2 % : nombre d'immatriculations des VP neuves (2 251 669) par rapport à 2009. Néanmoins, 2010 reste à un niveau élevé sur les dix dernières années

↓ - 2,2 % : le nombre d'immatriculations des VP neuves à moteur diesel est aussi en baisse (1 593 173)

70,8 % : taux de diésélisation, semblable à celui de 2009. Cette valeur reste élevée, même si elle est inférieure au record de 2008 (77,5%)

↑ + 2,8 % : le nombre d'immatriculations des VP d'occasion est en revanche à la hausse (5 386 007)

57 % : chiffre record pour la part des «petites» voitures (segment B) vendues en 2010

Marché européen (17 pays)

↓ - 5,0 % : le nombre d'immatriculations des VP neuves est en baisse sensible (12,97 millions). Raison principale : la forte baisse du marché allemand

51,8 % : taux de diésélisation. Un chiffre en augmentation par rapport à 2009 (45,9%)

ON EN PARLE Le panel fait peau neuve

Pour lui préserver toute sa représentativité, le panel des réparateurs carrossiers vient d'être mis à jour.

Afin de suivre les évolutions des prix publics des taux horaires de main-d'œuvre carrosserie et des équivalents horaires des ingrédients peinture, SRA interroge chaque trimestre un échantillon représentatif de réparateurs carrossiers exerçant en métropole. Les indices et les variations de prix qui en découlent sont publiés, chaque trimestre, dans le Flash d'informations sur notre site, rubrique Statistiques/Flash trimestriel. Ils sont détaillés par zones géographiques (régions et départements) et la répartition des réparateurs est communiquée selon leurs taux horaires moyens pondérés. Ce panel est également utilisé par SRA pour des enquêtes ponctuelles sur la peinture, les déchets et les véhicules de remplacement.

Entre 2003 et 2010, une centaine de garages a peu à peu «disparu» (cessation ou de changement d'activité).

Une certaine érosion naturelle

Pour maintenir un effectif significatif d'au moins 500 garages, il est nécessaire de recruter de nouveaux panélistes. Pour cela, SRA a mandaté un institut de sondage spécifique. Celui-ci a travaillé à partir des fichiers de l'INSEE pour recueillir, dans un premier temps, des données auprès d'un échantillon de 1200 professionnels (*France entière*). Et pour, dans un second temps, proposer une méthode de recrutement permettant au panel d'être le plus proche possible de la structure du marché. Les principaux critères de représentativité retenus sont le secteur géographique, l'effectif salarié, la taille de la commune et le statut du garage (*concessionnaire, agent de marque, réparateur toutes marques*). Les premiers résultats seront publiés dans notre Flash de juin 2011.

DEUX-ROUES Visite guidée chez Centro Zaragoza

Le problème de la réparation des deux-roues ne se limite pas à la France. La preuve chez nos voisins espagnols.

Centro Zaragoza, comme son nom l'indique, est implanté en grande banlieue de Saragosse, dans le nord de l'Espagne. Créé en 1987 à l'initiative de compagnies d'assurances, le centre technique (www.centro-zaragoza.com) s'est, entre autres, spécialisé dans les méthodes de réparation des véhicules accidentés, y compris les deux-roues. A ce titre, l'organisme a récemment ouvert ses portes au groupe de travail SRA. Des techniciens formateurs nous ont ainsi présenté, de façon théorique en salle, puis en situation à l'atelier, les différentes méthodes et outillages utilisés par leurs soins. Nous avons chronologiquement suivi les étapes de contrôle et diagnostic de la géométrie, du redressage sur banc et du soudage des cadres de deux-roues. Force a été de constater que toutes ces démonstrations correspondaient bien, point par point, aux objectifs de réparation

fixés pour le marché français. Le redressage des structures en aluminium est ainsi proscrit et le soudage se limite strictement aux zones sans risques (*butées de direction, repose-pied...*).

Des similitudes d'un pays à l'autre

Cette visite a également permis de découvrir d'autres analogies entre les marchés français et espagnols. A commencer par la position identique des constructeurs / importateurs sur la non-autorisation d'intervenir sur la partie cycle des véhicules. Autre point : le manque évident de spécialistes et d'outillages de contrôle et de redressage des réseaux après vente (*par exemple au nombre de... quatre pour une ville comme Madrid et son agglomération !*).

C'est un fait : l'Espagne rencontre les mêmes obstacles que nous vis à vis de la réparation des deux-roues. C'est ce qui explique pourquoi Centro Zaragoza souhaite partager son expérience et son savoir-faire avec des experts et des assureurs français. Avec un objectif : faire évoluer la situation.

NOTRE DOSSIER

Sous la norme, de nombreuses expertises

La mise en place de normes répond au besoin de services sûrs et propres. Pour l'automobile, le BNA est un acteur incontournable.

L'organisme chargé d'élaborer des outils normatifs pour ce qui concerne les véhicules routiers, s'appelle le Bureau de Normalisation de l'Automobile (BNA). Cette structure placée sous la tutelle de l'Union Technique de l'Automobile du motocycle et du Cycle (UTAC) a reçu délégation de l'Association Française de Normalisation (AFNOR) pour agir en son nom dans ce domaine. Le BNA existe depuis 1927. Il a été initialement mis en place par des industriels de l'automobile pour élaborer des côtes et référencer les matières afin d'augmenter le volume des fabrications, diminuer les prix de revient, améliorer la qualité et la sécurité des livraisons.

Des concertations multiples

Aujourd'hui ses activités comprennent également la normalisation des véhicules routiers au sens large, c'est-à-dire des matériaux, des composants et équipements spécifiques à leur construction, leur mise en œuvre, leur contrôle, leur entretien et leur réparation. L'élaboration de chaque nouvelle norme correspond à un besoin du marché.



En amont et après sollicitation des intéressés, la proposition doit obtenir l'approbation formelle des différents intervenants du secteur, conformément aux procédures de l'AFNOR. Commence ensuite une phase de concertation entre experts afin de déterminer le contenu du projet de norme. Une fois le consensus obtenu, un référentiel est édité : il comporte des solutions techniques pertinentes, fiables et robustes représentant au mieux un savoir faire ou un état de l'art. Vient enfin une phase dite «d'enquête publique» : celle-ci est réalisée par l'AFNOR. Cette étape est indispensable : soumise à l'approbation de tous, la norme prend ainsi toute sa valeur.



Un référentiel à la disposition de tous

Lorsque ces différentes étapes se sont déroulées, un document est alors édité : il tient évidemment compte des remarques de l'enquête publique et c'est lui désormais qui va servir de référentiel. Pour en arriver là, un délai d'un an et demi en moyenne est nécessaire. Après publication au Journal Officiel, le référentiel prend définitivement le statut de norme. Il est alors mis à la disposition de tous par l'AFNOR, organisme officiel chargé de le commercialiser. Outre les aspects techniques, ce document définit aussi les usages et/ou pratiques communément admises sur le marché. Enfin, contrairement à une idée reçue, une norme n'a pas de caractère obligatoire : elle peut simplement servir de support technique dans un cadre contractuel, voire ne pas être utilisée du tout. Mais en cas de litige elle devient opposable aux parties.

Réparation des vitrages automobiles : une norme attendue

Dans le cadre de ses missions qualitatives, et après concertation avec nombre de professionnels du secteur, SRA a proposé en 2009 l'élaboration d'une norme sur la réparation des impacts et/ou fissures affectant les vitrages feuilletés automobiles. La réparation des vitrages, et plus particulièrement celle des pare-brise, est en effet une alternative intéressante au strict remplacement. Elle s'appuie sur une technique largement éprouvée et fiable, reconnue au niveau mondial.

Le BNA a donc été sollicité dans ce sens. Une première enquête, menée par l'AFNOR, a permis de confirmer, si besoin en était, la pertinence du sujet. Le BNA a alors réuni un groupe d'experts, volontaires, composé de professionnels du vitrage automobile : constructeurs automobiles, réseaux de réparation de vitrage, fabricants et distributeurs de produits de réparation, assureurs. Des consommateurs étaient également présents. C'est ce groupe qui a rédigé le contenu de la norme. Au final, son élaboration a pris 12 mois, avant lancement de l'enquête publique. Le référentiel ainsi élaboré permet désormais de déterminer objectivement si un vitrage peut être ou non réparé et, dans l'affirmative, quel niveau de qualité exige cette réparation. Ce document a été publié fin mars 2011. Il est disponible auprès de l'AFNOR (www.boutique.afnor.org) et comporte quatre parties :

Partie 1 : critères de réparation des impacts (NF R19-601-1)

Partie 2 : processus de réparation des impacts (NF R19-601-2)

Partie 3 : critères de qualification de la réparation (NF R19-601-3)

Partie 4 : réparation des vitrages des véhicules poids lourds et des cars (NF R19-601-4)

ZOOM SUR... La pièce de remplacement... sans tabou

Elle était au cœur des débats de notre 16^{ème} RDV annuel technique.

Pour qu'elle soit «équivalente» une pièce de remplacement doit être d'une qualité suffisamment élevée pour que son emploi ne porte pas atteinte à la réputation du réseau agréé. Depuis juin 2010, comme nous l'a montré Charles ARONICA, responsable juridique de la FIEV (*Fédération des Industries des Equipements pour Véhicules*) la définition de la pièce de remplacement n'est plus technique, mais commerciale.

L'homologation de certaines pièces qui va de pair avec celle du véhicule, perdure. Mais la nouvelle directive européenne s'applique en plus aux pièces de remplacement (*dont la liste n'est pas encore arrêtée*) «susceptibles de présenter un risque important pour le bon fonctionnement de systèmes essentiels pour la sécurité du véhicule ou sa performance environnementale». Pour Robert MULLER, chef de marché pièces de rechange de VW France, utiliser des pièces qui ne sont pas d'origine peut conduire à une moindre protection contre la corrosion, à des défauts de montabilité, ou encore à des écarts de

forme... avec des prix qui ne sont pas systématiquement moins chers !. Pour attester véritablement de la qualité d'une pièce alternative, la solution tient en un mot : la mise en place d'une certification comme l'a suggéré Jésus CARCAS, directeur technique de Centro Zaragoza, à la tête d'une telle activité en Espagne (*voir aussi page 2*). Idée également reprise par Yves RIOU, délégué général de la FEDA (*Fédération des syndicats de la Distribution Automobile*), pour qui le gage de qualité d'une pièce alternative, c'est d'affirmer son identité par un marquage, donc une traçabilité appropriée.

DU CÔTÉ DES CONSTRUCTEURS Réparabilité : les dernières observations

La conception des nouveaux véhicules est plus que jamais décryptée par SRA.

Audi A6 et A7 : des efforts visibles

De design classique, les nouvelles A6 et A7 sont équipées des motorisations et de toute la technologie embarquée indispensables au segment premium. Et des derniers équipements de sécurité active ou passive : affichage tête haute, régulateur de vitesse avec suivi de file, détecteur d'angle mort, vision de nuit avec caméra thermique et alerte de présence, technologie LED pour l'éclairage... Sous des carrosseries différentes, ces véhicules utilisent un même soubassement, équipé à l'avant et à l'arrière des systèmes d'absorption améliorés. Ainsi, les deux traverses en aluminium munies d'absorbeurs pour dissiper l'énergie, sont boulonnées et passent au mieux les tests de réparabilité à 15 km/h. La structure ne subit pas de déformation : à l'avant comme à l'arrière, les zones endommagées restent circonscrites à la zone d'impact, le faible nombre de pièces à remplacer permettant

d'obtenir des temps de réparation très courts. L'implantation des poutres avant et arrière a également été optimisée pour répondre favorablement aux nouveaux tests des boucliers à 10 km rendant ainsi les véhicules plus compatibles. SRA s'est donc réjoui de constater la poursuite des efforts engagés par Audi, permettant ainsi à ces nouveaux modèles de rester les leaders de leur segment en termes de réparabilité.

Toyota Verso-S : aurait pu mieux faire !

Basé sur la plateforme de l'actuelle Yaris, avec une longueur de moins de 4 mètres, le Verso-S est l'un des plus petits du segment. Pour autant, sur les trois finitions disponibles, le premier niveau est déjà très riche puisqu'il est équipé en série, de sept airbags et dispositifs de sécurité active comme, l'antiblocage des roues (ABS), l'aide au freinage d'urgence (BA), le répartiteur électronique de freinage (EBD) ou encore le contrôle de stabilité (VSC). En revanche, la climatisation est réservée aux finitions plus hautes. Côté réparabilité, l'étude du choc 15km/h révèle de bons résultats pour l'arrière car seul le duo bouclier arrière et traverse

est à changer. Une légère réparation sur la jupe arrière est toutefois à prévoir. Déception pour l'avant : bouclier, traverse, aile, capot, projecteur, et face avant sont tous à remplacer (*et une réparation sur la porte est même nécessaire*) ! Sans se soucier du prix, Toyota avait pris une bonne initiative : fabriquer la traverse de bouclier avant en trois parties... hélas souvent impacté, l'ensemble coûte deux fois plus cher qu'une traverse classique ! Sans compter par ailleurs la dépose des ailes pour accéder au changement des charnières de capot...

Lexus CT 200h : réparabilité maîtrisée

Le CT 200h, modèle exclusivement Full Hybride de Lexus (*marque Premium de Toyota*) a été construit à partir de la plateforme Auris. L'analyse du choc démontre une certaine maîtrise. Pour l'avant, à l'exception d'une petite retouche peinture sur l'aile avant droite, seules les pièces situées dans la zone d'impact sont à changer ou réparer. Mieux encore : le phare sera uniquement réparé grâce à un kit prévu à cet effet. Quant à l'arrière, c'est un grand progrès : seuls le bouclier et la traverse sont à remplacer.