

MRA mag. 23

PIÈCES ET SERVICE

VOLKSWAGEN, AUDI, SEAT, CUPRA, ŠKODA, VOLKSWAGEN VÉHICULES UTILITAIRES

JUIN 2023

COCORICO!

GOLF GTI 16 SOUPAPES
OETTINGER

P. 14



SOLUTIONS
Objectif satisfaction P. 6

PRATIQUE
Vertueux et durables P. 10

RENCONTRE
François Mondello, Président de la FFEA P. 15

VOLKSWAGEN

GROUP FRANCE

RENCONTRE / François Mondello

Président de la Fédération Française de l'Expertise Automobile (FFEA)

LA FFEA PRÉPARE LE FUTUR DE L'EXPERTISE AUTOMOBILE EN GÉRANT SON QUOTIDIEN... FRANÇOIS MONDELLO REVIENT SUR LES DÉFIS QUE LA PROFESSION ET LE SECTEUR DOIVENT RELEVER.

« Le duo MRA-expert fonctionne très bien »



MRA Mag : Comment voyez-vous l'automobile en 2023 ?

François Mondello : Elle vit une évolution sans doute équivalente à celle de la révolution du moteur à explosion ! Techniquement, bien sûr, avec des avancées majeures. Mais aussi dans ses usages. Parler d'automobile en devient même restrictif : on parle désormais de mobilités.

MRA Mag : Et l'après-vente ?

F. M. : Elle en est naturellement très impactée... L'écologie, par exemple, bien au-delà de l'électrification de l'automobile, chamboule nos ateliers : débosselage sans peinture, pièces de réemploi... Les véhicules, eux, se chargent en technologies et matériaux inconnus jusqu'ici, ce qui pose un vrai problème de qualification. Les compagnons doivent se former comme nous, experts, nous formons très régulièrement pour demeurer compétents. Cette question est cruciale et dépasse toute considération économique, car de la qualité des réparations dépend la sécurité des usagers.

MRA Mag : Comment estimez-vous la relation entre les experts et les réparateurs ?

F. M. : L'image de l'expert « empêcheur de tourner en rond » est révolue. Les MRA savent qu'ils peuvent compter sur nous pour fluidifier leurs dossiers de sinistres et contribuer à apporter des solutions administratives, techniques... La formalisation de l'expertise contradictoire et la création de la charte expert-réparateur ont été, de ce point de vue, très constructives. Cette charte va d'ailleurs très prochainement évoluer, car nous continuons de nous améliorer ensemble.

MRA Mag : Comment envisagez-vous l'avenir ?

F. M. : Le client final va prendre une place centrale. Nos relations avec les assureurs sont désormais envisagées par ce seul prisme de la satisfaction client. Pour nous, cela veut dire un parcours d'expertise plus simple et plus clair, davantage serviciel. L'avenir va également s'écrire, dans tous les secteurs, avec l'IA (intelligence artificielle, NDRLI). Le métier d'expert n'en sera pas bouleversé, mais il va devoir s'adapter, notamment avec une automatisation des tâches sans valeur ajoutée. De quoi faire créer une nouvelle génération d'« expert augmenté », c'est passionnant ! ///

L'EXPERTISE POUR MOTEUR

● François Mondello s'est donné pour mission d'accompagner sa profession d'expert dès le début de sa carrière.

● Successivement formateur VE puis membre de la commission VE, formateur de formateurs, membre puis Président délégué de la commission nationale d'accidentologie, il est aujourd'hui Président de la Confédération des Experts en Automobile (CFEA) et de la Fédération Française de l'Expertise Automobile (FFEA).

● Il est, par ailleurs, membre du Conseil d'administration de la société Sidexa.