

Lancement de la nouvelle Continental GT Convertible et mise à jour de la formation pour la nouvelle Continental GT



Bienvenue dans le bulletin d'information Peinture et Carrosserie Bentley. Au fil des pages suivantes, vous découvrirez tout d'abord un article sur le lancement de la nouvelle Continental GT Convertible. Dans le cadre du portrait de l'atelier de carrosserie de ce trimestre, nous aurons ensuite le plaisir de vous présenter la Carrosserie Lecoq Riviera, à Nice (France). Enfin, vous retrouverez toutes les informations techniques sur la formation MM3 et les exigences d'audit à la fin de ce bulletin d'information.

TABLE DES MATIÈRES

1. Nouvelle Continental GT Convertible
2. Portrait d'atelier de carrosserie :
Carrosserie Lecoq Riviera
3. Données sur les réparations réalisées
4. Exigences d'audit Peinture et Carrosserie
5. Informations sur la formation MM3
6. Questions techniques
7. Informations complémentaires





Les premières images officielles de la nouvelle Continental GT Convertible ont été révélées au monde entier.

Propulsée par le moteur W12 de 6,0 litres fabriqué à Crewe, la nouvelle GT Convertible produit 635 ch, 900 Nm de couple et une accélération de 0 à 100 km/h en 3,8 secondes. En plus de profiter de la même palette de couleurs que les clients du GT coupé, pour la première fois les acquéreurs du cabriolet peuvent commander une finition en véritable tweed pour la capote.





2 PORTRAIT D'ATELIER DE CARROSSERIE CARROSSERIE LECOQ RIVIERA

Quand avez-vous créé l'entreprise et dans quel contexte ?

Lecoq Riviera est l'atelier frère de Lecoq Paris. Le Groupe Albax, notre maison mère, s'est lancé dans les réparations de carrosserie à Nice, en 1978. Dix ans plus tard, Max Alunni a créé le premier concept de réparation rapide en France, qui permet de réparer 80 % des voitures conventionnelles sous 24 à 48 heures. Ce concept a assuré la croissance rapide de l'entreprise et son extension à Paris, en Île-de-France, dès 2003. En 2006, nous avons saisi l'occasion qui s'offrait à nous d'acquérir la très célèbre Carrosserie Lecoq. Après dix ans d'exploitation de la Carrosserie Lecoq à Paris, nous avons décidé de nous développer sur la Côte d'Azur. Lecoq Riviera a ainsi été fondé en mars 2016.

Depuis combien de temps travaillez-vous avec Bentley ?

Nous avons commencé fin 2017. Nous venons donc tout juste de clore notre première année complète, en 2018.

Quelle est votre expérience dans le secteur ?

Notre entreprise existe depuis plus de 41 ans et englobe tous les métiers de la réparation automobile. Nous faisons partie du réseau « Carrosserie Albax » qui comprend 13 ateliers de carrosserie. Onze d'entre eux sont spécialisés dans l'assurance, le leasing et la réparation des voitures grand public. Les deux autres ateliers de carrosserie, sous le nom de « Carrosserie Lecoq », sont dédiés aux véhicules premium et haut de gamme.

Où est situé votre atelier de carrosserie et comment transportez-vous les véhicules depuis les concessions ou le domicile des clients ?

L'atelier de carrosserie est idéalement situé au niveau de la sortie 41 de l'autoroute A6, au sein d'une zone commerciale verdoyante, bordée de palmiers et dotée d'une fontaine. Les voitures arrivent directement du domicile de nos clients ou de nos concessionnaires locaux par camion ou par voiturier, selon la solution la plus adaptée.

Quelle est la taille de votre atelier de carrosserie ?

Notre atelier de carrosserie s'étend sur 2 800 m², dont 1 800 m² consacrés aux interventions mécaniques et de carrosserie, et 1 000 m² à la peinture. Nous disposons également d'un espace d'accueil de 150 m² et de 200 m² d'espaces de détente et de réunion.

Quels sont selon vous les défis que l'industrie de la réparation après accident devra relever au cours des cinq prochaines années ?

Les nouveaux systèmes d'assistance au conducteur étant toujours plus sophistiqués, ils exigent l'intervention d'ateliers correctement équipés et formés. Par ailleurs, avec l'aluminium et les nouveaux assemblages en acier, les qualifications requises sont de plus en plus importantes, tout comme le besoin de formations fournies par les constructeurs. Il y a fort à parier que les ateliers du réseau Peinture et Carrosserie seront bientôt les seuls en mesure de réparer correctement les véhicules Bentley.

Qu'est-ce qui vous plaît dans le fait de travailler avec Bentley ?

Notre collaboration avec Bentley est une très belle expérience. C'est une grande fierté et un honneur de faire partie de ce réseau. La grande qualité des matériaux, les voitures en elles-mêmes et la passion des clients pour la marque motivent toute l'équipe.

Quels défis attendent votre entreprise au cours des 5 prochaines années ?

Nous devons constamment former l'équipe ainsi que la nouvelle génération pour qu'elle perpétue à l'avenir l'histoire qui commence aujourd'hui. C'est en recrutant les meilleurs collaborateurs et en veillant à leur épanouissement dans notre entreprise que nous assurons la satisfaction de nos clients.

Comment souhaiteriez-vous que le programme Peinture et Carrosserie évolue dans les années à venir ?

Nous aimerions pouvoir profiter de formations plus techniques s'appuyant sur les interventions réalisées au sein du réseau ces dernières années.

Avez-vous des anecdotes sur des Bentley que vous avez réparées ?

L'une des premières voitures que nous avons prises en charge était une Flying Spur. Son aile arrière gauche et son toit avaient été heurtés par un arbre déraciné lors d'une tempête. Il nous a fallu plus d'une semaine pour réparer sa carrosserie.

Quelles sont vos suggestions pour améliorer le programme Bentley Peinture et Carrosserie ?

Un bulletin d'information technique intégrant des questions de techniciens pourrait être utile. Cela permettrait d'améliorer les relations au sein du réseau et d'accélérer ainsi la mise en place des solutions.

Si vous aviez une Bentley, de quel modèle s'agirait-il et pourquoi ?

La Continental GTC me semble la voiture idéale pour parcourir la Côte d'Azur avec ma famille et mes amis.

Qu'a pensé votre technicien de la formation sur le Bentayga et avez-vous des suggestions pour les prochaines formations ?

La formation était très intéressante, mais elle est exclusivement consacrée au rivetage et au collage. Il pourrait par exemple être intéressant d'avoir plus d'explications sur l'approche à adopter pour le soudage des panneaux latéraux.

Comment garanzissez-vous un service d'excellence à votre concessionnaire Bentley ?

Nous veillons au quotidien à fournir un travail et des livraisons de la meilleure qualité possible. Surtout, notre solide expérience des réparations après accident, tant sur le plan technique qu'administratif, permet au concessionnaire de proposer un service de grande qualité et d'écourter un processus souvent long.

Quels processus avez-vous développés pour n'employer que les meilleurs techniciens ?

Nos meilleurs techniciens sont invités à suivre des formations et des programmes d'évaluation pour des marques comme Bentley et les six autres constructeurs que nous représentons au sein du réseau Carrosserie Lecoq. Seuls les techniciens les plus motivés et qualifiés techniquement sont sélectionnés pour participer à ces programmes prestigieux.





3 DONNÉES SUR LES RÉPARATIONS RÉALISÉES

À la fin de chaque réparation, nous demandons désormais à tous les réparateurs Bentley de remplir la section des réparations réalisées, sur le site Internet d'auto-audit, de préférence à l'étape de facturation.

À partir de cette importante quantité de données, nous pouvons analyser et comparer les tendances mondiales, mais aussi par site, pays, région, assureur et modèle de véhicule.

Nous nous concentrons sur les indicateurs clés suivants :

- Coût moyen de réparation et de peinture
- Temps de main-d'œuvre moyen par intervention
- Vente moyenne de main-d'œuvre, pièces et peinture
- Taux de récupération de main-d'œuvre

L'analyse de ces données nous permet d'identifier des leviers d'amélioration, de discussion et d'examen, qui aident chaque réparateur à améliorer ses performances.

Nous pouvons aussi identifier les principaux assureurs dans chaque pays ou région et renforcer ainsi nos liens avec eux en aidant chacun à comprendre les procédures de réparation de nos voitures et ce que signifie une « bonne réparation » vis-à-vis de nos exigences de qualité.

Nous analysons aussi le volume des réparations par site en fonction du parc de véhicules et des ventes de pièces afin de détecter toute anomalie et tout véhicule réparé en dehors du réseau.

Nous serons à votre écoute pour discuter ensemble de tous les éléments ci-dessus lors des visites d'audit. Nous considérons ces informations comme un vecteur de valeur ajoutée pour le Programme Peinture et Carrosserie, au service de Bentley et de nos réparateurs.

Veillez désormais à saisir les données de toutes les réparations Bentley. Si vous ne l'avez pas encore fait, le système vous permet d'enregistrer toutes vos réparations depuis le 1er janvier 2019.

Synthèse des réparations réalisées en Europe - De janvier à décembre 2018 :

Région	Total Europe	Moyenne Europe	Total Monde	Moyenne Monde
Réparations enregistrées	196 réparations	39 réparations	2 597 réparations	52 réparations
Temps de main-d'œuvre par intervention	7 000 heures	36 heures	99 000 heures	38 heures
Vente de main-d'œuvre	522 000 €	2 700 € par intervention	8,6 millions €	3 300 € par intervention
Vente de pièces	966 000 €	5 000 € par intervention	12,3 millions €	4 700 € par intervention
Vente de peinture et matériel	91 000 €	470 € par intervention	1,7 million €	660 € par intervention



FORMATION

Bien que les fondamentaux de la réparation de la nouvelle Continental GT soient similaires à ceux du Bentayga (une combinaison de joints collés, soudés et rivetés), certaines techniques sont nouvelles au sein de Bentley :

- Assemblage de tôles d'aluminium à des sections en aluminium coulé
- Adoption de raccords sertis et collés

Afin de veiller à ce que tous les réparateurs aient le niveau de compétence adéquat pour utiliser ces nouvelles techniques, la Bentley Academy en partenariat avec Emtec proposera des sessions de formation spécifiques aux réparations de carrosserie de la nouvelle Continental GT.

Intitulés des formations

Afin de veiller à ce que les connaissances théoriques et les formations sur les multi-matériaux soient clairement comprises et identifiées, nous avons intitulé les formations comme suit :

- MM1 – Ce « cours d'introduction » lancé au moment de la commercialisation du Bentayga vise à fournir des connaissances de base sur les principes de réparation des véhicules multi-matériaux.
- MM2 – Cette formation, également lancée lors de la commercialisation du Bentayga, fournit des connaissances professionnelles approfondies sur les techniques et procédures d'assemblage requises pour réparer ce véhicule en particulier (cette formation n'est plus disponible).
- MM3 – Cette nouvelle formation s'appuie sur les connaissances acquises par les techniciens grâce au module MM2 et le complète avec des informations ciblées sur la nouvelle Continental GT. Au terme de ce programme, les techniciens disposeront des connaissances et de l'expérience requises pour réparer le Bentayga et la nouvelle Continental GT.

E-Learning

Un nouveau module e-learning et une évaluation en ligne seront également lancés. Ils seront hébergés sur la Bentley E-Academy et devront être validés par les techniciens avant la formation. Le module vise à garantir que les participants disposent des connaissances requises pour suivre la formation.

Les techniciens qui valideront l'évaluation en ligne pourront participer à la nouvelle formation MM3. Ceux qui n'auront pas le niveau requis devront suivre le cours d'introduction de deux jours sur la réparation multi-matériaux (MM1).

Veuillez noter que les techniciens ayant suivi la formation d'origine consacrée à la carrosserie du Bentayga sont censés avoir les connaissances requises pour valider le module e-learning.

Prérequis pour les formations

La nouvelle formation MM3 de trois jours a commencé début 2019 au Royaume-Uni. Les dates et horaires des formations supplémentaires en Europe, au Moyen-Orient, en Asie, en Amérique, en Russie et en Chine seront communiqués séparément.

Les techniciens doivent s'inscrire à cette formation en envoyant les informations requises par e-mail à l'adresse : retailer.academy@bentley.co.uk. Merci d'inclure la mention « Body Repair » (Réparation de carrosserie) dans l'objet de votre e-mail.

Une fois inscrits, les techniciens doivent valider l'évaluation en ligne.

Veillez noter que ce nouveau module d'évaluation est désormais disponible.

EXIGENCES D'AUDIT PEINTURE ET CARROSSERIE

L'outil d'audit Peinture et Carrosserie a été mis à jour pour tenir compte des outils spéciaux et obligations de formation liés à la nouvelle Continental GT. Ces exigences complètent les normes existantes applicables aux véhicules Bentley et sont rappelées dans le tableau ci-dessous. N'oubliez pas que pour être jugés conformes, tous les centres Peinture et Carrosserie doivent respecter ces mesures supplémentaires et que, à l'instar de tous les éléments d'audit, une photographie de l'équipement doit être téléchargée dans l'outil d'audit en ligne.

1. Documentation—Formation	
1.1. Relevés de formation de technicien en préparation de panneaux (MM1)	L'atelier de carrosserie peut-il produire une preuve qu'au moins un de ses techniciens en carrosserie a suivi le module e-learning sur les carrosseries multi-matériaux ou est inscrit à la formation Bentley MM1 sur les carrosseries ? Cette formation doit être effectuée dans les 12 mois qui suivent son lancement dans la région.
1.2. Relevés de formation de technicien en préparation de panneaux (MM3)	L'atelier de carrosserie peut-il produire une preuve qu'au moins un de ses techniciens en carrosserie a suivi ou est inscrit à la formation sur la carrosserie Bentley MM3 ? Cette formation doit être effectuée dans les 12 mois qui suivent son lancement dans la région.
2. Équipement pour carrosserie	
2.1. Kit de pinces à sertir	L'atelier de carrosserie dispose-t-il d'un kit de pinces à sertir VAS 6635 / ASE 463 061 00 000 ?
2.2. Pistolet à colle	L'atelier de carrosserie dispose-t-il d'un pistolet à colle adapté à la pose des adhésifs Betamate 2096 et Betamate 2098 (approvisionnement local) ?
2.3. Outil spécial de découpe électrique	L'atelier de carrosserie dispose-t-il d'un outil spécial de découpe électrique VAS 1561a / ASE 481 202 000 23 et d'un jeu de lames adéquates ?
2.4. Inserts	L'atelier de carrosserie dispose-t-il d'un insert VAS 6790/65 / ASE 485 028 000 00 ?
2.5. Kit d'extension - Rivets, écrous et boulons	L'atelier de carrosserie dispose-t-il d'un kit d'extension rivets, écrous et boulons VAS 6790/67 – ASE 467 085 000 00 ?
2.6. Manchon de pince à rivets	L'atelier de carrosserie dispose-t-il d'un manchon de pince à rivets VAS 6790/68 – ASE 467 086 000 00 ?



5 INFORMATIONS SUR LA FORMATION MM3

En quoi consiste la formation Bentley MM3 consacrée à la carrosserie ?

Cette formation spécialement consacrée à la nouvelle Continental GT (qui inclut un rappel sur le Bentayga) doit permettre la réparation en toute sécurité de la nouvelle plate-forme. Le programme de la formation est détaillé ci-dessous :

- Formation préparatoire en ligne sur les structures multi-matériaux
- Formation préparatoire en ligne sur la santé et la sécurité
- Présentation de la nouvelle Continental GT et des nouvelles technologies des matériaux
- Nouvelles stratégies de réparation liées à la structure
- Exigences et utilisations d'équipement validées, notamment par le biais de démonstrations
- Formation aux nouveaux outils, à leur installation et leur utilisation en toute sécurité
- Formation théorique et pratique au rivetage et à l'assemblage des joints rivetés
- Nouvelles fixations mécaniques, y compris les vis de fluoperçage et rivets aveugles structurels
- Nouveaux adhésifs et leur utilisation
- Importance de la lecture des procédures et du respect des exigences
- Exercices pratiques de réparation sur le Bentayga et la nouvelle Continental GT

Matériaux de construction

La carrosserie de la nouvelle Bentley Continental GT se compose de sept types de matériaux différents :

- Aluminium extrudé
- Tôle d'aluminium
- Aluminium coulé
- Acier formé à froid
- Acier formé à chaud
- Magnésium (tôle et pièce coulée)
- Fibre de carbone

Les participants pourront observer une caisse en blanc de la nouvelle Continental GT et visualiser les différents matériaux utilisés grâce à un code-couleur.

Techniques d'assemblage

- Techniques de fixation mécanique

Cinq techniques de fixation différentes sont utilisées sur la nouvelle Continental GT : des rivets autoperforants (SPR), des rivets pleins, des rivets aveugles Monobolt, des rivets Hemlock et des vis de fluoperçage.

Les participants apprendront où et comment poser en toute sécurité chaque type de rivet et auront l'occasion de mettre cet apprentissage en pratique sur une éprouvette.

- Adhésifs et collage structural

Les participants seront formés à l'identification des différents types d'adhésifs utilisés, leur utilisation et leurs implications en matière de santé et de sécurité. Les participants pourront ensuite mettre en pratique leurs « nouvelles » connaissances.

Méthodes de réparation

Chaque candidat apprendra à lire et interpréter les procédures de réparation du constructeur.

L'accent est mis sur l'importance de ces procédures et les conséquences de leur non-respect.

Les participants pourront mettre en pratique les procédures adéquates lors d'un exercice de réparation du Bentayga et/ou de la Continental GT.

Si vous avez d'autres questions sur la nouvelle formation MM3 relative à la carrosserie, n'hésitez pas à contacter l'équipe Peinture et Carrosserie à l'adresse paintandbody.programme@bentley.co.uk

6 QUESTIONS TECHNIQUES

Suite à une suggestion de la Carrosserie Lecoq, nous souhaitons vous inviter à nous envoyer toutes vos questions techniques à l'adresse paintandbody.programme@bentley.co.uk. Nous y répondrons dans une section FAQ du prochain bulletin d'information Peinture et Carrosserie.

7 INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour en savoir plus, veuillez contacter l'équipe Peinture et Carrosserie à l'adresse paintandbody.programme@bentley.co.uk