

# L'économie circulaire appliquée à une ETI européenne :

*Retour d'expérience d'une société de services automobiles*



15 octobre 2025



opteven

# TROIS ACTIVITÉS AUTOUR DE LA MOBILITÉ AUTOMOBILE

## Assistance

Assistance routière  
Assistance habitation  
Assistance médicale

Métier historique  
Uniquement en France  
Activité en 24/7



## Garantie Panne Mécanique

Garanties pour les véhicules d'occasion  
Extension de garantie couvrant des organes mécaniques dont la défaillance ne peut pas être prévue à l'avance  
En France et en Europe



## Contrats d'Entretien

Opérations périodiques nécessaires au maintien d'un bon niveau de performance et de sécurité du véhicule  
Selon kilométrage et préconisations du constructeur



## Déploiement de la RSE Principaux jalons

Initiation d'une démarche RSE  
Adoption de l'ISO 26000 **2011**

Label Engagé RSE  
Niveau confirmé **2015**

Label Engagé RSE  
Niveau exemplaire **2018**

Convention des  
Entreprises pour le  
Climat Bassin Lyonnais **2023**

Feuille de route

**2030**



# OPTEVEN EN 2024

## QUELQUES CHIFFRES



congrès international  
DE LA RSE

opteven

### > La diversité est une richesse

**1 096**

Salariés dont 887  
en France

**55**

Nationalités  
représentées

**20**

Recrutements sans CV  
en moyenne par an

**4,4%**

Salariés en situation  
de handicap

### > S'occuper d'abord de nos collaborateurs

**73 %**

Perception globale  
Great Place to Work

**3 069**

Jours de formation  
dispensés

**2,3 %**

Masse salariale allouée  
à la formation

**40**

Mobilités internes  
en moyenne par an

### > Le meilleur pour nos clients (qualité de service)

**0,25 %**

Taux de réclamation  
(activité assistance)

**0,66 %**

Taux de réclamation  
(panne mécanique)

**66**

Net Promoter Score

### > De l'ambition pour le développement de l'entreprise

**26 %**

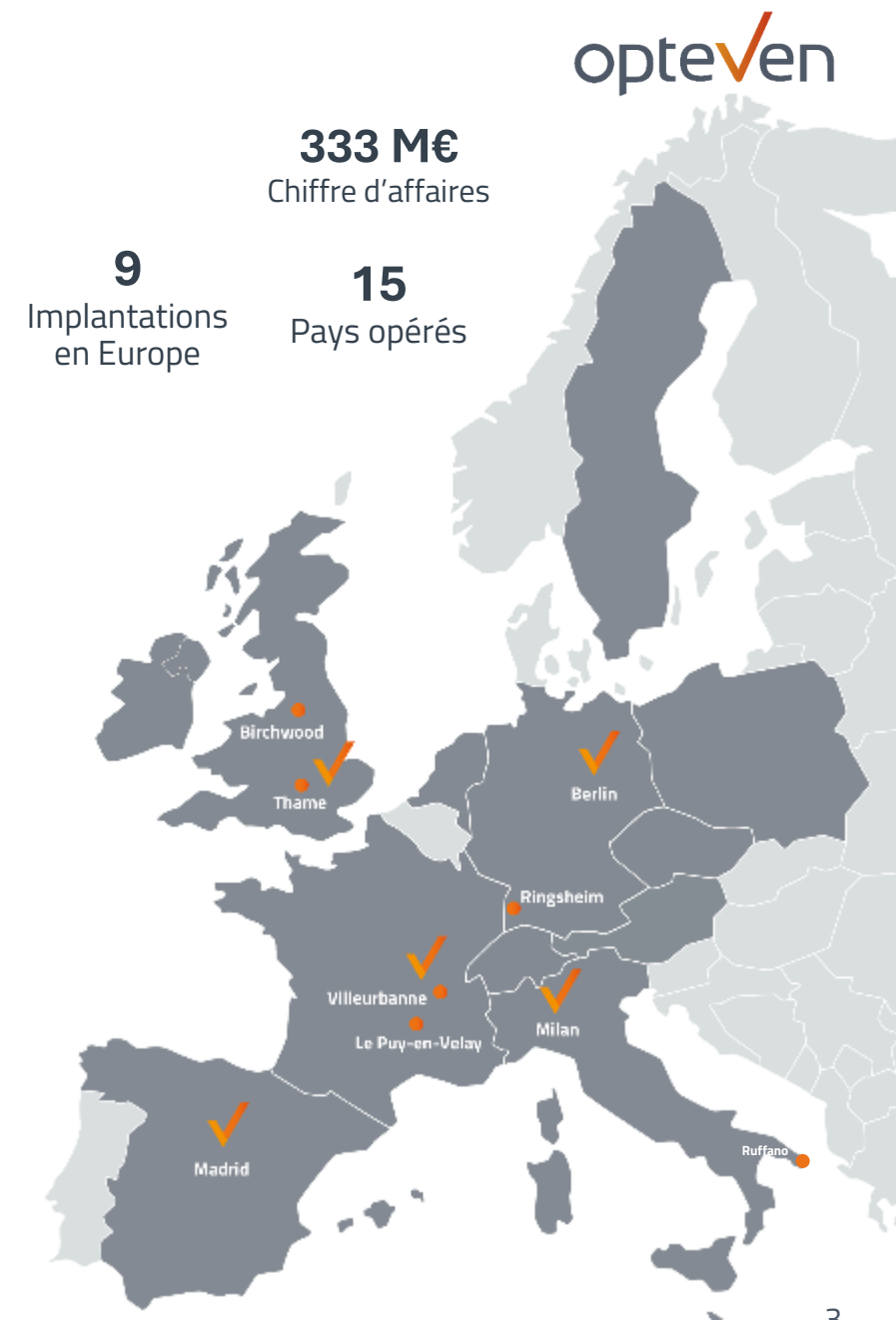
salariés actionnaires  
du groupe

**50 %**

dossiers de sinistres  
éligibles traités avec des  
PIEC d'ici à 2030

**100 %**

Nouvelles offres de garantie  
intégrant une alternative  
économie circulaire d'ici à 2030



# L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE DANS L'AUTOMOBILE



- > **Un secteur nativement circulaire**
  - > L'occasion est un marché à part entière
  - > Un achat qui diffère des biens de consommation courante (on mise sur la durée de vie /longévité du produit)
  - > Décorrélation partielle de la possession (LOA, LLD)
  - > L'entretien du véhicule contribue à prolonger sa durée de vie
  - > Âge moyen du parc roulant qui croît chaque année
  - > Le premier réflexe face à la panne est la réparation et non l'envoi à la casse
- > **Des pratiques qui ne sont pas nouvelles**
  - > Démontage des véhicules pour récupération de pièces (des casses au CVHU)
  - > L'échange standard existe depuis 50 ans (pratique rompue et professionnalisée par les constructeurs, équipementiers et grossistes)

**Pour 1 voiture neuve,  
3 véhicules d'occasion  
sont commercialisés**

## **Véhicules d'occasion (VP)**

5,3 millions d'immatriculations  
en France en 2024

2,7 millions d'immatriculations au  
1<sup>er</sup> semestre 2025 en France

5,6 millions d'immatriculation en  
Europe au premier semestre  
2025

# UNE STRUCTURATION DE LA FILIÈRE QUI S'ACCÉLÈRE



## Jalons réglementaires

### *En France*

**2016** : décret relatif à l'utilisation de pièces de rechange automobiles issues de l'économie circulaire

**2020** : loi AGECE : prévoit la mise en place d'une filière REP pour les producteurs de voitures particulières, camionnettes, véhicules à deux ou trois roues et quadricycles à moteur dont les véhicules sans permis (appelés également voiturettes).

**2023** : arrêté 20 novembre : fixation d'objectifs de collecte, réutilisation et recyclage

- Taux de collecte : 65 % en 2024, 68 % en 2026, 70 % en 2028
- Réutilisation des pièces : 8,5 % en 2024, 10% en 2026, 16 % en 2028
- Valorisation matière (traitement CVHU) : plastiques (65% en 2026, 70% en 2028), verre (50% en 2026, 65% en 2028)

**2024** : mise en place de la REP : la gestion de la fin de vie encadrée et confiée aux centres VHU agréés. CVHU sous régime ICPE (installation classée pour l'environnement) depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2025. Contrat avec éco-organisme agréé ou système individuel.

### *En Europe*

**2000** : directive 2000/53/CE relative aux VHU : incitation à l'éco-conception des véhicules, et objectifs de performance environnementale à atteindre

- Taux minimum de réutilisation et de recyclage de 85 % en masse du VHU
- Taux minimum de réutilisation et de valorisation de 95 % en masse du VHU

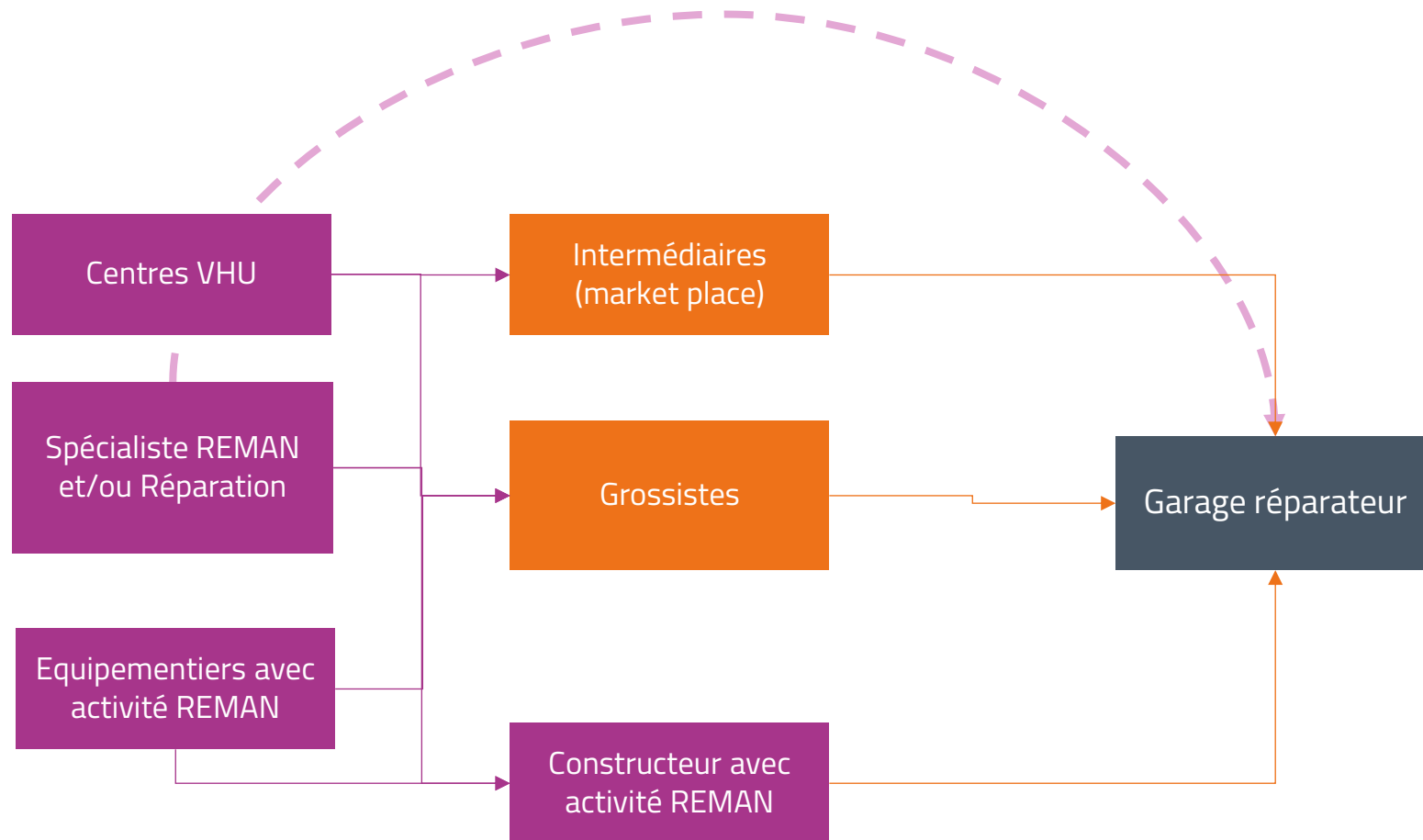
## Facteurs conjoncturels et méga-tendances

- **Inflation**
- **Pénuries de pièces détachées en 2023**
- **Raréfaction des ressources**

# UNE STRUCTURATION DE LA FILIÈRE QUI S'ACCÉLÈRE



congrès international  
DE LA RSE



opteven

- Les centres VHU sont les acteurs historiques (« Casses ») et se professionnalisent
- La filière s'intègre de plus en plus dans les circuits actuels
- Les constructeurs se positionnent (système unique /individuel)

Fournisseur de matière

Distributeur

# LES PIÈCES ISSUES DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

## UN UNIVERS COMPOSITE



congrès international  
DE LA RSE

opteven

### Pièces d'échange standard

Pièces usagées échangées contre des pièces remises à neuf conformément aux spécifications du fabricant. Le processus implique généralement que le client retourne la pièce défectueuse en échange d'une pièce remanufacturée ou reconditionnée.

### Pièces remanufacturées

Pièces restaurées et reconditionnées pour retrouver des performances correspondant aux spécifications d'origine du fabricant. La remanufacture, processus rigoureux et standardisé, permet de remettre une pièce ou un produit usagé dans **un état de performances et de fonctionnalités équivalent ou même supérieur à celui d'origine et pour un même usage**. Elle se distingue du reconditionnement par le fait d'aboutir à la remise à neuf de composants ou produits usagés avec un grade de qualité et des performances uniformes.

Différentes  
catégories

Différents niveaux  
de qualité et de fiabilité

PIEC

Différentes  
perceptions

Différents  
comportements

### Pièces reconditionnées

Une pièce détachée d'occasion peut être qualifiée de « produit reconditionné » dès lors que les conditions suivantes sont réunies :

- la pièce détachée a subi des tests portant sur toutes ses fonctionnalités afin d'établir qu'il répond aux obligations légales de sécurité et à l'usage auquel le consommateur peut légitimement s'attendre,
- s'il y avait lieu, la pièce détachée a subi une ou plusieurs interventions afin de lui restituer ses fonctionnalités.

### Pièces d'occasion

Composants et éléments qui sont commercialisés par les centres VHU ou par des installations autorisées après avoir été préparés en vue de leur réutilisation au sens des dispositions de l'article L. 541-1-1 du code de la consommation.

# LES PIEC DANS LA RÉPARATION AUTOMOBILE

## UNE FILIÈRE À PLUSIEURS VITESSES

### Des niveaux de maturité différents

#### CARROSSERIE & OPTIQUE

- > Organes peu sensibles (ouvrants, portes, capots, phares, hayons...)
- > Pièces d'occasion plébiscitées par les garages et préconisées par les experts auto et assureurs
- > Faible coût intéressant pour les réparateurs et les consommateurs (véhicules anciens où l'achat de pièces neuves n'est pas toujours justifié)

#### PANNE MÉCANIQUE

- > Organes plus « critiques » (moteur, boîte de vitesse, turbocompresseur...)
- > L'échange standard reste le premier réflexe
- > Les pièces remanufacturées sont privilégiées compte tenu du traitement poussé dont elles font l'objet

#### Côté consommateur

- Accessibilité des réparations à moindre coût
- Sensibilité environnementale
- Peu informé

#### Côté garage réparateur

- Est tenu de proposer une PIEC pour les pièces concernées mais ne le fait pas systématiquement
- Réticences multiples :
  - prix (moins de marge unitaire)
  - disponibilité des pièces
  - qualité des pièces
  - logistique plus ou moins complexe
  - sourcing chronophage
  - changement des habitudes

#### EN TANT QU'ASSUREUR



*Opteven veut pousser la réparation mécanique vers l'économie circulaire pour :*

- ⇒ Réduire l'empreinte environnementale de ses services (réparations)
- ⇒ Proposer des contrats de garantie au plus juste prix pour les véhicules âgés



# DEUX PILOTES POUR UN MÊME BUT



## > NOTRE APPROCHE

- > Proposer une **solution de pièces de réemploi** lors du traitement des sinistres en s'appuyant sur notre expertise technique et sur des process efficaces
- > **Favoriser les solutions de réemploi des réparateurs** et proposer des solutions complémentaires de qualité

## > UN TRIPLE OBJECTIF

- > **Economique** : maîtrise des coûts de sinistre
- > **Ecologique** :
  - réduction des émissions de CO<sub>2</sub> dues aux réparations prises en charge
  - réduction de la pression sur les ressources naturelles (effet indirect)
- > **Qualité de service** : proposer des alternatives fiables et robustes (pas de SAV)

## Pays concernés

- France
- Italie

## OBJECTIFS CIBLES

50 % de dossiers éligibles traités avec des PIEC à horizon 2030

100 % des nouvelles offres de garantie intégrant une alternative économie circulaire à horizon 2030

# DÉPLOIEMENT EN FRANCE



- > **Une démarche progressive par itération**
  - > Rencontre des acteurs de la filière
  - > Capitaliser sur l'antériorité
  - > Identification d'un premier terrain d'expérimentation (POC)
  - > Sourcing, évaluation de partenaires potentiels pour proposer des PIEC
  - > Choix d'un partenaire pour optimiser les process internes
    - Test à blanc
    - Test sur un nombre limité de pièces
  - > Extension du périmètre d'application
    - Elargissement des pièces et programmes éligibles
    - Incitations à la conversion auprès des réparateurs (vétusté, plafond)
- > **Coordination transverse**
  - > Equipe métiers mobilisées : techniciens automobile, gestionnaires de décision technique, marketing produits
  - > Formation des équipes métiers avec partenaire

**Lancement en 2024**

## INDICATEURS

28,9 % des dossiers éligibles  
traités avec des PIEC en 2025

90 % taux d'acceptation  
des garages suite à une  
proposition PIEC par Opteven

# DÉPLOIEMENT EN ITALIE



## > Une stratégie d'acquisition

- > Gestion de garantie en Italie
- > Une combinaison double : complémentarité et diversification métier
- > Internalisation et semi-boucle fermée : intégration d'une activité de reconditionnement (remanufacturing) et de réparation et de distribution de pièces détachées qui sert la gestion de garantie
- > Partenaire fournisseur interne intégré au groupe en 2025
  - > Due diligence
  - > Projet d'acquisition évalué par le *Planet Executive Committee*
  - > Mise en place d'un comité intégration

## > Coordination transverse

- > Equipes internationales au siège
- > Equipes Opteven Italia & Garanzia Mec

### PLANET EXECUTIVE COMMITTEE

Organe de gouvernance créé en 2024 ayant pour mission de représenter la planète au sein de l'organisation. 9 salariés volontaires et engagés.

### INDICATEURS

*Sur les sinistres traités entre janvier et avril 2025 :*

72 % dossiers éligibles traités avec des PIEC

69 % d'économie

Principaux motifs de refus :

=> Prix pas assez attractif : 55, 3%

=> Délai : 31,9 %

# QUESTIONS RÉPONSES

Merci pour votre attention

[fr.opteven.com](https://fr.opteven.com)  
[group.opteven.com](https://group.opteven.com)



congrès international  
DE LA RSE



fondation oïkos

opteven