

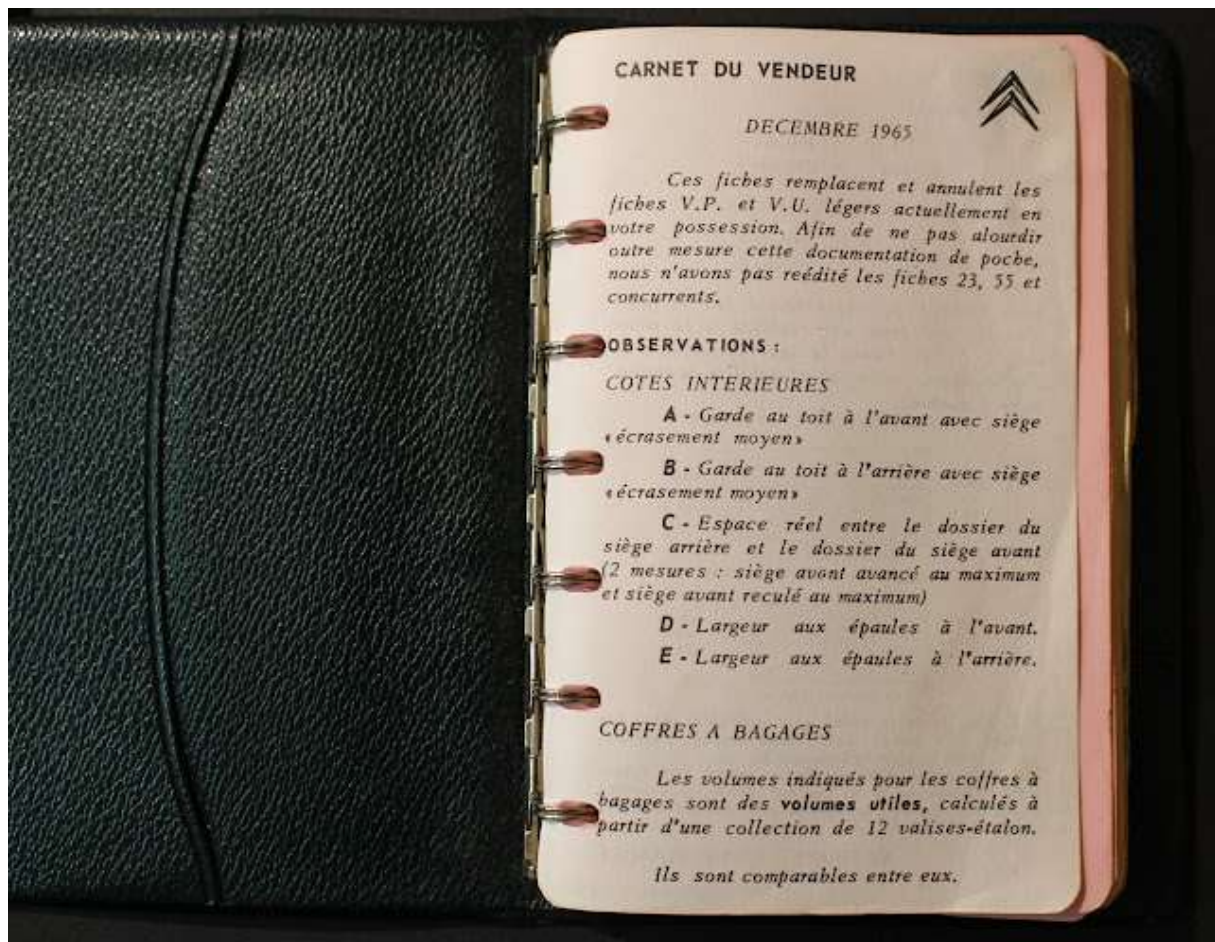


La reprise est souvent accordée comme un ultime sacrifice par le vendeur sur le point de conclure une vente VN. C'est pourtant un gagnant-gagnant qui permet au client de se débarrasser facilement de son ancien véhicule, et au garagiste d'alimenter son parc d'occasions.

Cet acte quotidien du commerce automobile va pourtant devenir dans les années 60 le terrain d'une bataille féroce entre Citroën et son principal concurrent. Le Docteur part aujourd'hui à la découverte de cet épisode méconnu et s'intéresse aussi à l'expertise, étape essentielle de la reprise pour laquelle Citroën établira dès la fin des années 50 une doctrine dédiée à la DS19.

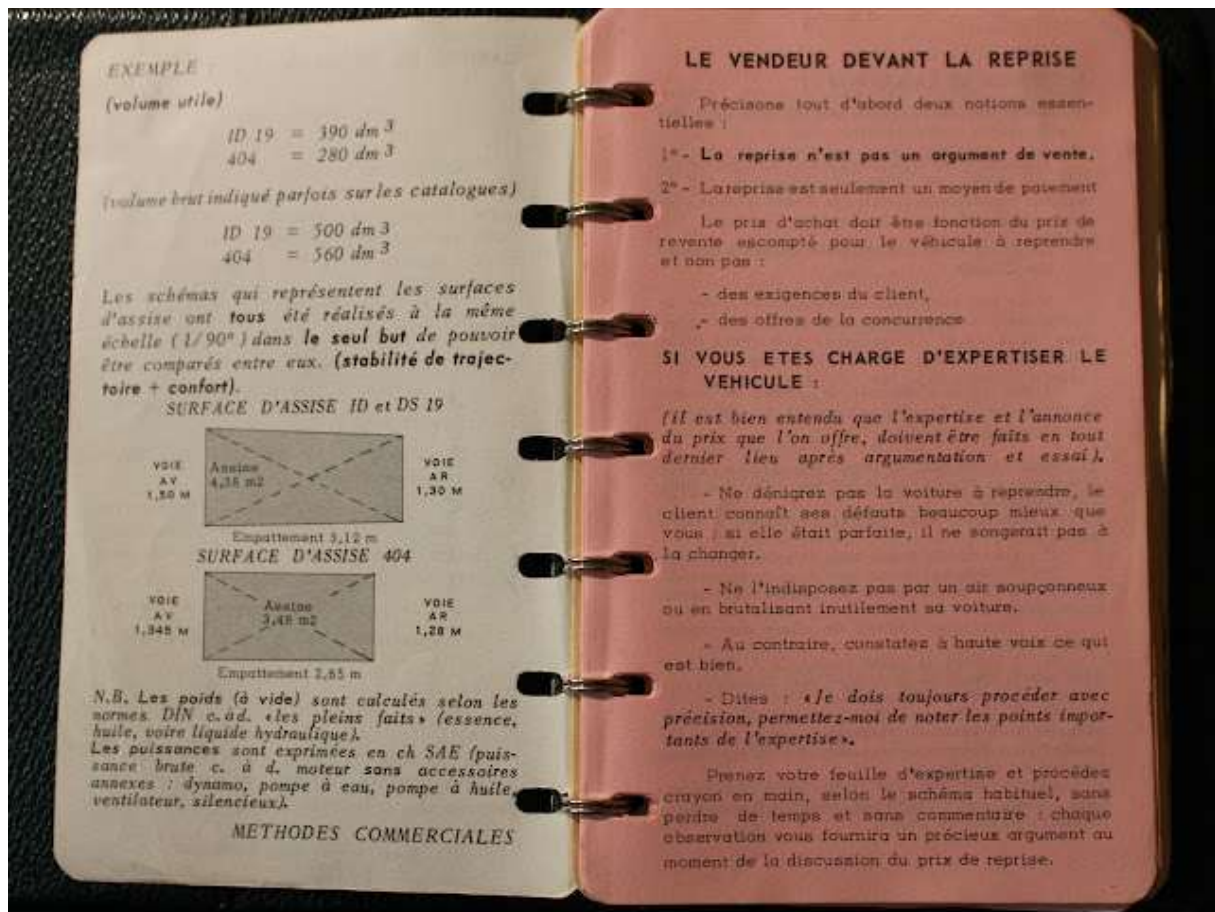
I - Le carnet du vendeur, décembre 1965

Daté de décembre 1965, ce carnet du vendeur éclaire sur l'attitude du vendeur Citroën face à la reprise au milieu des années 60.



Première indication : **la reprise n'est pas un argument de vente, c'est seulement un moyen de paiement.** Son montant doit être fixé à partir du prix de revente escompté et non des exigences du client ou des offres de la concurrence.

L'expertise et l'annonce du prix que l'on offre doivent être faits **en tout dernier lieu après argumentation et essai.**



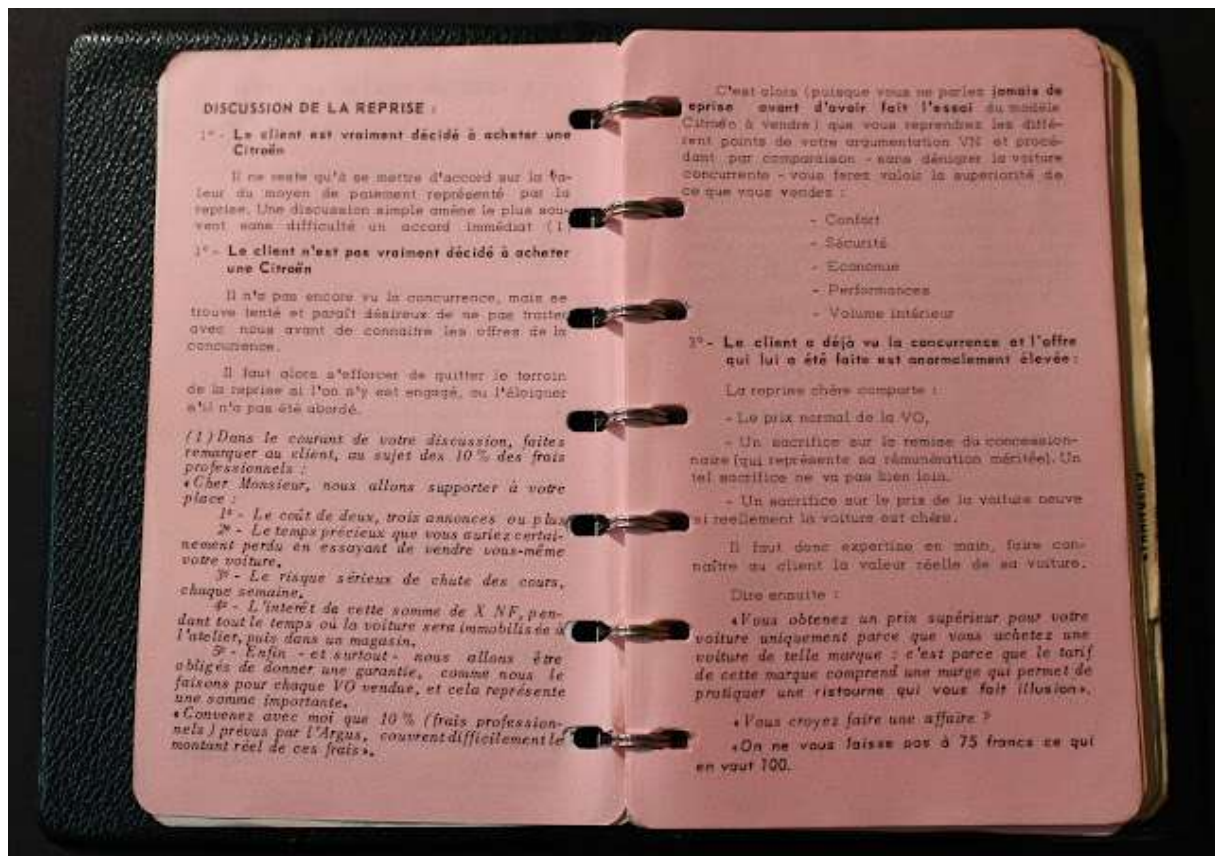
Lors de la discussion de la reprise :

1 - Si le client est vraiment décidé à acheter une Citroën, "une discussion simple amène le plus souvent sans difficulté à un accord immédiat".

2 - Si le client n'est pas vraiment décidé à acheter une Citroën, par contre, et si la menace de le voir consulter la concurrence est réelle, "il faut alors s'efforcer de quitter le terrain de la reprise si l'on s'y est engagé, ou l'éloigner s'il n'a pas été abordé".

C'est alors sur l'essai et sur la présentation de l'argumentaire VN que repose la responsabilité de démontrer la supériorité de ce que l'on vend.

3 - Si "le client a déjà vu la concurrence et l'offre qui lui a été faite est anormalement élevée", il faut le convaincre que cette reprise chère comporte, en plus du prix normal, un sacrifice anormal sur la remise du concessionnaire et une remise illusoire sur le tarif artificiellement gonflé de la voiture neuve. "On ne vous laisse pas à 75 francs ce qui en vaut 100".



DISCUSSION DE LA REPRISE :

1° - Le client est vraiment décidé à acheter une Citroën

Il ne reste qu'à se mettre d'accord sur la valeur du moyen de paiement représenté par la reprise. Une discussion simple amène le plus souvent sans difficulté un accord immédiat (1).

2° - Le client n'est pas vraiment décidé à acheter une Citroën

Il n'est pas encore vu la concurrence, mais se trouve tenté et paraît désireux de ne pas traiter avec nous avant de connaître les offres de la concurrence.

Il faut alors s'efforcer de quitter le terrain de la reprise si l'on n'y est engagé, ou l'éloigner s'il n'a pas été abordé.

(1) Dans le courant de votre discussion, faites remarquer au client, au sujet des 10% des frais professionnels :

« Cher Monsieur, nous allons supporter à votre place :

1° - Le coût de deux, trois annonces ou plus.
2° - Le temps précieux que vous auriez certainement perdu en essayant de vendre vous-même votre voiture.

3° - Le risque sérieux de chute des cours, chaque semaine.

4° - L'intérêt de cette somme de X NF, pendant tout le temps où la voiture sera immobilisée à l'atelier, puis dans un magasin.

5° - Enfin - et surtout - nous allons être obligés de donner une garantie, comme nous le faisons pour chaque VO vendue, et cela représente une somme importante.

« Convenez avec moi que 10% (frais professionnels) prévus par L'Argus, couvrent difficilement le montant réel de ces frais ».

C'est clair (puisque vous ne parlez jamais de reprise avant d'avoir fait l'essai du modèle Citroën à vendre) que vous reprendrez les différents points de votre argumentation VTE et procédant par comparaison - sans dénigrer la voiture concurrente - vous ferez valoir la supériorité de ce que vous vendez :

- Confort
- Sécurité
- Economie
- Performances
- Volume intérieur

3° - Le client a déjà vu la concurrence et l'offre qui lui a été faite est anormalement élevée :

La reprise chère comporte :

- Le prix normal de la VO,
- Un sacrifice sur la remise du concessionnaire (qui représente sa rémunération méritée). Un tel sacrifice ne va pas bien loin.
- Un sacrifice sur le prix de la voiture neuve si réellement la voiture est chère.

Il faut donc expertise en main, faire connaître au client la valeur réelle de sa voiture.

Dire ensuite :

« Vous obtenez un prix supérieur pour votre voiture uniquement parce que vous achetez une voiture de telle marque ; c'est parce que le tarif de cette marque comprend une marge qui permet de pratiquer une ristourne qui vous fait illusion ».

« Vous croyez faire une affaire ? »

« On ne vous laisse pas à 75 francs ce qui en vaut 100. »

"Vous n'êtes pas l'exception à qui l'on fait une faveur. Vous faites simplement partie de la majorité à laquelle on fait cette ristourne".

Il reste enfin à revenir aux fondamentaux : l'essai et l'argumentaire pour finir de convaincre qu' "on ne peut comparer la voiture X avec la Citroën. Et par conséquent, qu'il est logique de se trouver en face de prix différents".

«Vous n'êtes pas l'exception à qui on fait une faveur,

Vous faites simplement partie de la majorité à laquelle on fait cette faveur».

L'essai ayant été fait, la présentation et l'argumentation Citroën ayant été développées, il sera évident que en toute honnêteté, on ne peut comparer la voiture X avec la Citroën. Et par conséquent, qu'il est logique de se trouver en face de prix différents.

NOUVELLE CODIFICATION DES PNEUS RECHAPES MICHELIN

TOURISME ET CAMIONNETTES

Lune jaune : 1er rechapage sans réparation

1/2 lune jaune : 1er * avec *

Double 1/2

lune jaune : 2me rechapage avec réparation

POIDS LOURDS

Lune jaune : 1er rechapage sans réparation

1/2 lune jaune : 1er * avec réparation N° 1

Double 1/2

lune jaune : 1er rechapage avec réparation N° 2

Carré jaune : Remplacement des nappes N° 1

2 carrés jaunes : Remplacement des nappes N° 2

NOTES :

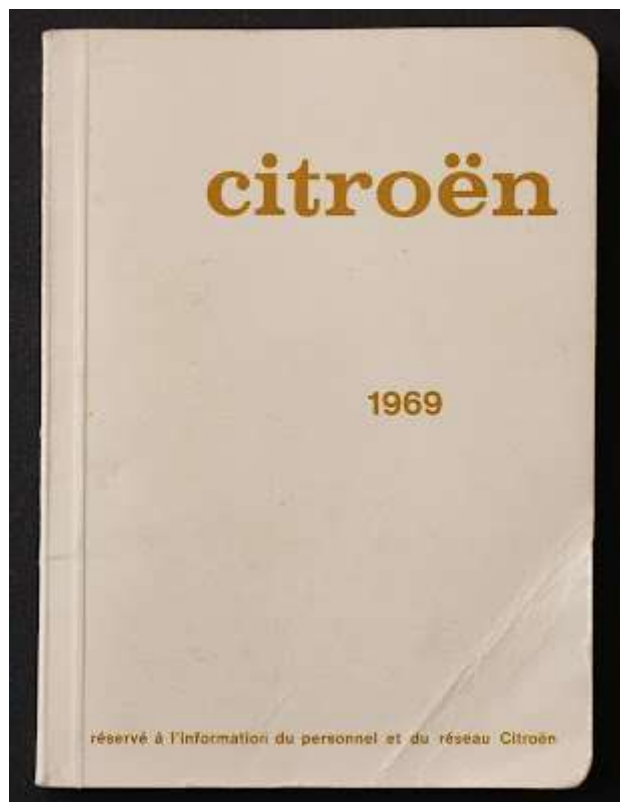
BARÈME D'USURE DES PNEUS MICHELIN



IDENTIFICATION DES V. P.

DECEMBRE 1965

Cet argumentaire est repris mot pour mot dans l'édition 1969 du carnet du vendeur.



Une telle insistance fait réfléchir : **quelle pouvait bien être l'origine d'un malaise aussi palpable face à la reprise ?** La réponse se trouve dans "Mes années aux Usines Citroën", les mémoires autobiographiques de Pierre Bercot.



Commentant p.129 la politique commerciale de la RNUR appliquée aux reprises, il dénonce : « Auprès des particuliers, les ventes se traitent sans règle fixe, les prix de reprise des véhicules anciens servant d'ajustement pour le prix du neuf, les prix de l'Argus notamment étant largement dépassés pour la reprise de la vieille voiture. Les commentaires des clients sont classiques : « Renault ne discute pas. On me demande : combien en voulez-vous et on rabat un tout petit peu. » Un client rapporte la réflexion d'un vendeur de la Régie : « Nous vous faisons ces conditions parce que nous ne sommes pas comme les sociétés privées obligés de faire des bénéfices. » Oui mais une entreprise qui ne fait pas de bénéfices décline et meurt si elle est privée, ou bien survit aux dépens des contribuables si elle est d'État.

Enfin, le Président d'une fédération de ferrailleurs et de casseurs de voitures dit qu'il achète, dans une seule ville, 30 voitures par mois à des prix notoirement inférieurs aux prix qui ont été payés. Pour se justifier, les hommes de Renault prétendent que leur succursale est autorisée à perdre plusieurs millions par mois. »

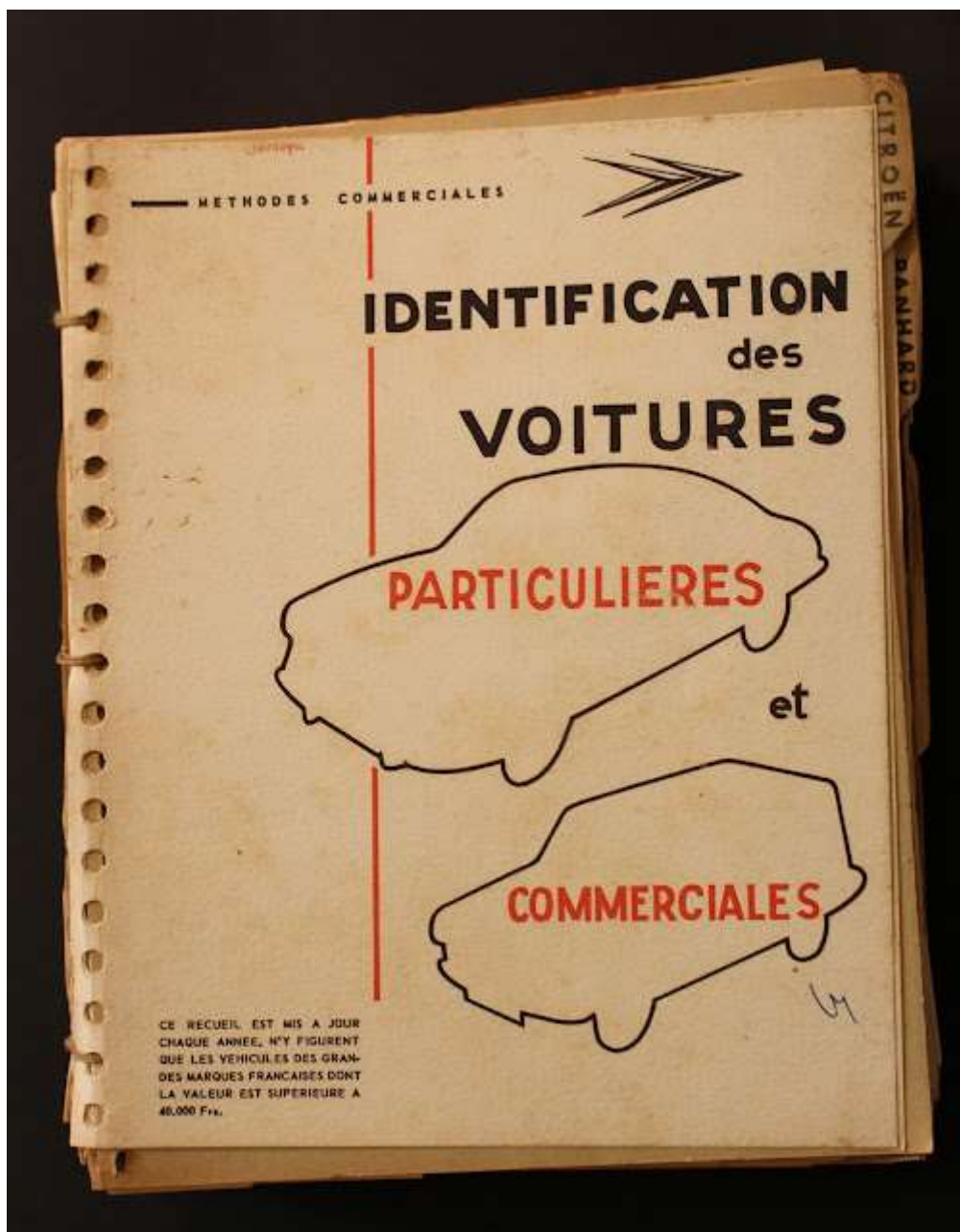
Cette politique commerciale très agressive, et il faut le reconnaître, déloyale car liée au statut de la Régie Nationale, ne sera pas limitée au segment des véhicules particuliers : elle conduira également à la montée en puissance de la SAVIEM aux dépens de Berliet, ou de Renault Agriculture face à ses principaux concurrents.

On comprend mieux dès lors les instructions du carnet des vendeurs : si l'on ne peut se battre sur le terrain tarifaire, il faut recentrer le débat sur le produit et espérer que ses qualités techniques feront oublier le surcoût. Cela peut fonctionner (et justifie en partie le messianisme technologique de Javel), mais trouvera ses limites auprès d'une certaine clientèle...

II - Le recueil "Identification des voitures particulières"

Intéressons-nous maintenant à l'expertise, étape clé du succès d'une reprise.

Édité au tout début des années 60 par les Méthodes Commerciales, le classeur « Identification des voitures particulières et commerciales » a pour objectif d'assister le vendeur dans l'expertise et l'évaluation d'un véhicule d'occasion. « Ce recueil est mis à jour chaque année, n'y figurent que les véhicules des grandes marques françaises dont la valeur est supérieure à 40.000 Frs. »



L'ouvrage débute par une mise en garde capitale : « Bien identifier une V.O. c'est :

- Demander la carte grise au client,
- Noter le N° de châssis là où nous indiquons qu'il figure,
- Vérifier l'année de sortie par la fiche d'identification, car le numéro de châssis ne vous dit pas de quelle variante il peut s'agir ou la date exacte de sortie si le modèle a subi d'importantes modifications en cours d'année
- Savoir enfin faire la part des détails qui peuvent être modifiés ou maquillés et de ceux qui sont pratiquement intangibles.

Pas de reprise « au jugé » : la fiche d'expertise évite les oublis, justifie les moins values, vous couvre juridiquement », et doit être signée par le Client.

N'ALLEZ PAS PLUS LOIN SANS LIRE CE CI :



Bien identifier une V.O. c'est :

- Demander la carte grise du client et noter l'immatriculation précédente.
- Regarder le N° de châssis, là où nous indiquons qu'il figure.
- (à Droite ou Gauche - FACE AU CAPOT)
- Vérifier l'année de sortie par la fiche d'identification
- car le numéro de châssis ne vous dit pas :
 - ➔ de quelle variante il peut s'agir,
 - ➔ la date exacte de sortie si le modèle a subi d'importantes modifications en cours d'année.
- Savoir enfin faire la part des détails qui peuvent être modifiés ou maquillés (calandre, feux AR, etc...), et de ceux qui sont pratiquement intangibles (châssis, éléments importants, galbes de carrosserie, etc....).

PAS DE REPRISE " AU JUGÉ "

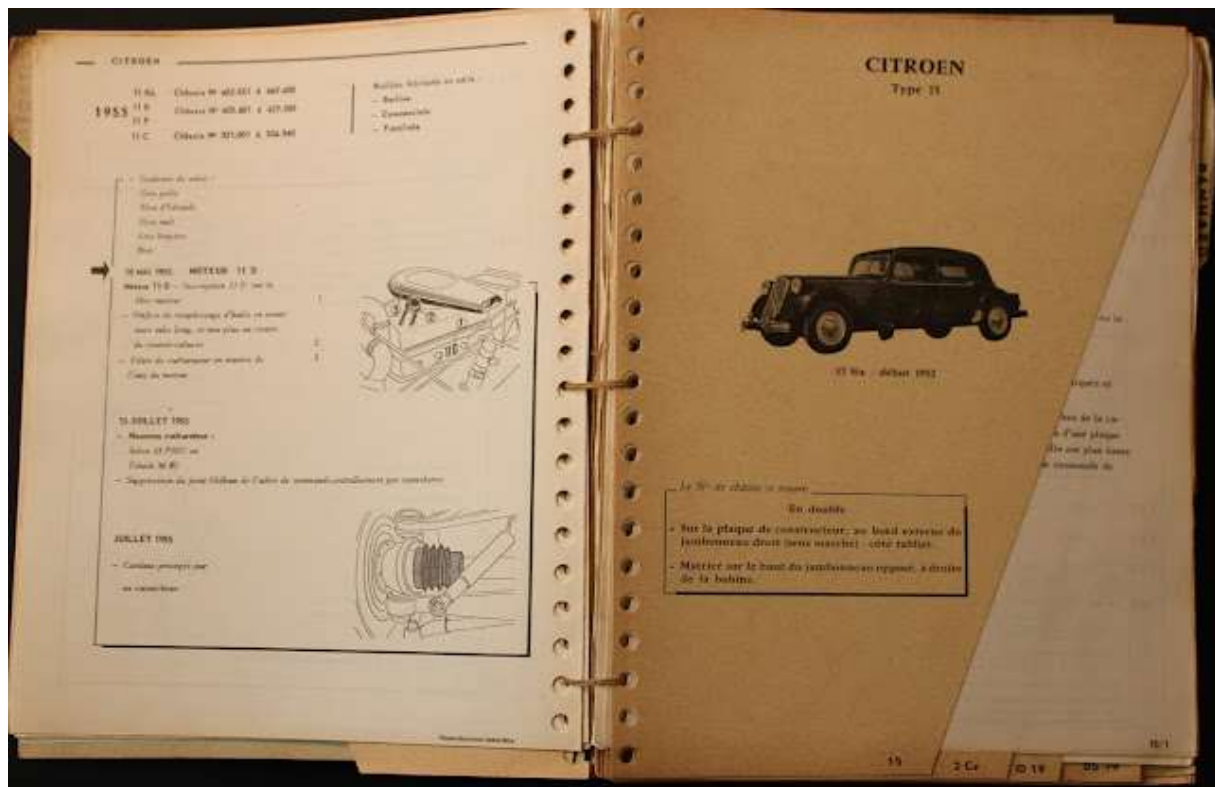
LA FICHE D'EXPERTISE EVITE LES OUBLIS

..... JUSTIFIE LES MOINS VALUES

..... VOUS COUVRE JURIDIQUEMENT

*Faites signer vos expertises
par le Client.*

Le recueil détaille ensuite, pour chaque modèle, les points clés permettant son identification : Pour les Citroën 11 et 15CV par exemple, il indique les points de marquage du numéro de châssis, le type et le millésime associée, et des points clés d'évolution à même de confirmer sa datation.



Pour les véhicules concurrents enfin, il indique avec délectation les « points à vérifier spécialement lors d'une expertise ». L'Ariane voit par exemple rappelées les faiblesses potentielles de sa mécanique ou de sa finition.

POINTS A VÉRIFIER SPÉCIALEMENT LORS D'UNE EXPERTISE



- | | |
|------------------------|---|
| CARROSSERIE | <ul style="list-style-type: none">- Portes avant ouvertes, examen pied de milieu.- Franchisé sous plancher tapis avant. |
| MOTEUR | <ul style="list-style-type: none">- Bruyant si usure. Pas de possibilité chemisage.- Moteur emballé bruit axes de pistons. |
| BOITE ET PONT | <ul style="list-style-type: none">- Si vieillissement, bruit d'engrenage en 1^{er}. |
| GARNITURES INTÉRIEURES | <ul style="list-style-type: none">- Sellerie, affaissement coussins. |

S'ensuivent alors plusieurs pages de formation à la pratique de l'expertise, qui portent autant sur le comportement à adopter face au client que sur les points clés à vérifier pour évaluer l'état d'entretien et la fatigue réelle du véhicule. Ces dernières recommandations peuvent d'ailleurs avantageusement être appliquées de nos jours, lorsqu'on envisage l'achat d'une voiture de collection :

Et maintenant..... parlons de l'EXPERTISE.

Avant d'entamer l'examen proprement dit de la voiture à reprendre, un coup d'oeil d'ensemble du véhicule vous dira, souvent, si le véhicule a été ou non accidenté et la façon dont il a été utilisé et entretenu.

Le retapage apparaîtra soit dans le positionnement défectueux du véhicule sur ses roues soit dans le reflet différent d'un raccord, soit dans l'ajustage imparfait des portières dans leur encadrement, soit encore, et ceci se sent « à la main », dans la courbure irrégulière d'une tôle déformée par le planage.

N'indisposez pas pour autant le client par un air soupçonneux. Une remarque pertinente faite sur un ton négligent le désarçonnera beaucoup plus sûrement. Indiquez au client que l'expertise de son véhicule donne le reflet de son état. Toutes les indications portées sur la fiche d'expertise le sont afin d'éviter des malentendus au moment de la rentrée du véhicule.

Au cours de l'expertise, évitez la critique systématique. Ne brutalisez pas la voiture plus qu'il n'est utile. Le client connaît souvent ses défauts beaucoup mieux que vous. Flattez le au contraire en vantant (sans excès) le soin apporté à son entretien en lui parlant des travaux et des améliorations qu'il a effectués. Notez à mesure, soigneusement et sans commentaires, le maximum d'indications sur l'état du véhicule : chacune de ces observations vous fournira un précieux argument au moment de la discussion du prix de reprise.

Portez sur la feuille d'expertise toutes les indications de la carte grise. Si la voiture n'est pas de première main, vous bénéficierez d'une présomption a priori défavorable au client, que vous soulignerez sans trop insister cependant.

Complétez l'en-tête par la profession, le téléphone du client, le type de V.N. choisi, la date probable de livraison. Notez d'abord le kilométrage du compteur et examinez l'état des garnitures intérieures ; considérez le jeu des charnières de la porte du conducteur (la plus fatiguée) et contrôlez l'usure de la gâche. Ecoutez la portière se refermer. Puis, faites le tour de la voiture en relevant les défauts de carrosserie et de peinture (chocs, amorces de cassure, éraflures, traces de rouille). N'oubliez pas les bar de caisse. Au passage, examinez l'usure des pneus et donnez un coup de talon dans les roues AV pour déceler le jeu du train AV.

Pour remplir la rubrique « Châssis ou coque » de votre fiche d'expertise, vous pourrez manquer le pont élévateur, dans ce cas, demandez au client si le véhicule a été accidenté. Dans la négative, portez la mention « Bon et déclaré non accidenté » le client, en signant l'expertise, approuvera cette déclaration.

A l'intérieur du coffre à bagages, vous trouverez souvent d'intéressantes indications sur l'entretien et la fatigue réels de la voiture.

Enfin, vous allez essayer rapidement la mécanique.

Avant de vous installer au volant, tâtez le jeu de la direction. Mettez le moteur en route. Un coup d'oeil à l'ampèremètre, un coup d'essuie-glace. Regardez l'usure de s pédales, des garnitures et du tapis autour des pédales. Relâchez le frein, embrayez à peine en lère, puis, passez la marche AR, et rembrayez; manoeuvre inverse: vous éprouvez ainsi le jeu à l'attaque de la transmission. Settez de nouveau le frein à main, donnez du régime et embrayez: vous saurez si l'embrayage broute ou patine.

Vous aurez souligné auprès du client les bruits suspects du moteur froid. Chauffez le ensuite, autant qu'il vous sera possible de le faire, et démarrez. Mettez le maximum d'avance, montez le régime avec chaque rapport, voyez de quelle façon le moteur tire, ralentissez et faites des reprises. Rétrogradez à haut régime sans double débrayage pour vérifier l'état du synchro.

En 2ème à très bas régime, lâchez l'accélérateur, puis, appuyez à fond deux fois de suite pour contrôler le jeu à l'attaque. Tou jours en 2ème, en côte, débrayez, donnez du régime et lâchez brusquement l'embrayage; voyez s'il patine.

En conduisant, vérifiez l'importance du jeu de la direction et voyez si elle tire à droite ou à gauche. Sur bon revêtement, passez au point mort pour écouter le roulement du pont, de la boîte de vitesses et des roulements de roues.

En descente, lâchez le pied, un frein-moteur insuffisant est un indice de faibles compressions.

Essayez les freins en tenant le volant légèrement afin de contrôler si la voiture a tendance à embarquer à droite ou à gauche.

L'essai est terminé, vous en savez suffisamment.

En descendant de voiture, n'arrêtez pas le moteur, mais retirez l'avance: gardez le pied sur l'accélérateur et accélérez deux fois à fond en relâchant brusquement; regardez la fumée à l'échappement: abondante et noire, elle vous indiquera une mauvaise carburation; bleue, une consommation d'huile excessive. Puis, allez près de la sortie d'échappement et écoutez le bruit: s'il est irrégulier, les soupapes ferment mal. Levez le capot et contrôlez le numéro de châssis, la fluidité de l'huile et le kilométrage indiqué sur la fiche de graissage. Vérifiez si les carters moteurs, embrayage et boîte, ne portent pas de traces de soudure. Ouvrez le remplissage d'huile et, en donnant progressivement du régime, voyez si le moteur fume; écoutez-le attentivement: les bruits de culbuteurs disparaissent dès que l'on donne du régime; au contraire, les bruits de pistons et de soupapes s'amplifient.

Arrêtez le moteur. Si possible, tâtez les compressions à la manivelle. Pour les CITROEN Traction Avant, engagez la 2ème, puis, tirez la voiture par le pare-chocs AV d'avant en arrière en examinant les transmissions et les sorties de boîte de vitesses. Ne lâchez pas le pare-chocs sans avoir secoué la voiture de haut en bas pour vérifier le jugement que vous avez porté sur les amortisseurs AV. Une penée du pied sur les supports de pare-chocs AR, (le plus près possible de la carrosserie) pour le contrôle des amortisseurs AR.

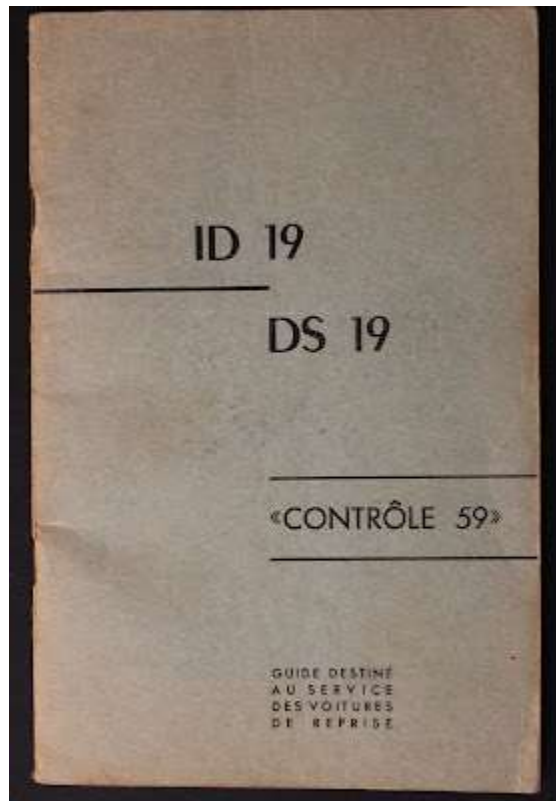
Il vous reste à souligner sur votre expertise tous les points faibles sur lesquels vous allez baser votre argumentation de reprise, à chiffrer la remise en état et à noter l'impression générale que vous a laissée la voiture.

Pour faire accepter plus facilement votre offre au client, annoncez lui d'abord le prix de revente possible, et chiffrez lui tous les frais que vous allez engager (remise en état, détail des réparations, taxes, frais généraux, etc...). Indiquez lui la cote Argus, Mieux = montrez lui. Attirez son attention sur la mention classique = *DEDUIRE DE LA COTE LES FRAIS DE REMISE EN ETAT. EN CAS DE REPRISE, COURS MOYEN A DIMINUER DE 10% POUR TAXES ET FRAIS PROFESSIONNELS.* Tels seront vos arguments essentiels,

Votre talent personnel fera le reste.

III - Le livret ID19 - DS19 "Contrôle 59"

Ces conseils, avisés mais génériques, ne peuvent toutefois pas suffire à évaluer un véhicule à la technique aussi spécifique que la DS19. Pour celle-ci, les Méthodes Commerciales établiront une doctrine d'expertise dédiée, décrite dans le livret "ID et DS19 « Contrôle 59 », Guide destiné au service des voitures de reprise"



Ce livret rappelle tout d'abord le rôle du service des voitures de reprise : "clé de voute de la concession : il conditionne la régularité des ventes V.N.

1 - Il achète bien = EXPERTISE

2 - Il fait exécuter des REVISIONS complètes et sérieuses

3 - Pour vendre, il ARGUMENTE avec des connaissances identiques à celles des vendeurs V.N."

La voiture de reprise expertisée dans l'optique d'une vente V.N. est en effet celle qui, demain, devra alimenter les ventes V.O. Et comme le sait tout commerçant, pour gagner de l'argent, il faut acheter bon marché (c'est le rôle de l'expertise) et revendre un bon prix (mis en valeur par la révision et l'argumentation).

Dans le cas de la DS19, justement, "la généralisation de l'hydraulique implique une technique nouvelle de l'Expertise" (avec un grand E).

L'expertise de la DS19, sur place, sur route lors de l'essai puis au retour de l'essai est ensuite détaillée : **voilà LA procédure à appliquer pour évaluer une DS19 primitive.**

RÔLE DU SERVICE DES VOITURES DE REPRISE

Le service des Voitures de Reprise (ne disons plus des Occasions) est la clé de voute de la concession. Il conditionne la régularité des ventes V.N.

- ① Il achète bien = EXPERTISE
- ② Il fait exécuter des REVISIONS complètes et sérieuses.
- ③ Pour vendre, il ARGUMENTE avec des connaissances identiques à celles des vendeurs V.N.

L'EXPERTISE

*

- Lors de l'expertise, l'ID 19 ne pose pas de problèmes nouveaux.
- Par contre, sur la DS 19, la généralisation de l'hydraulique implique une technique nouvelle de l'Expertise.

● L'EXPERTISE DE LA DS 19

SUR PLACE - PARTIE HYDRAULIQUE

Moteur en route

- Vérifier liquide au réservoir.
- Mise en route du moteur et laisser chauffer quelques minutes.
- Vérification de la mise sous pression - Assiette rapide (30 à 40 secondes).
- Voiture stabilisée - Repérer le niveau du liquide pour revérification après essai sur route.
- Avec balladeuse, vérification si fuites externes aux organes - pompe H.P. - pompe B.P. - direction - étriers de freins - bloc hydraulique de passage des vitesses - Palenti accéléré - faisceaux.
- Soulever le tapis AV côté conducteur, si trace d'huile - fuite externe au pédalo (commande de freinage).

VÉRIFICATION ACCUMULATEUR DE PRESSION

- Moteur tournant.
- Mettre la voiture en position basse.
- Mettre l'embrayage à main (levier de vitesses au point mort).

- Ne pas toucher à la direction.
- Purger au tournevis l'accumulateur de pression.
- Rebloquer la vis.
- Temps de recharge de 30 secondes. Disjonction de la pompe (le bruit de la pompe s'atténue).
- Si la disjonction ne se fait pas en 30 secondes, le noter et indiquer si elle se fait ou non après 30 secondes lorsque l'on frappe le conjoncteur disjoncteur avec le manche du tournevis.

DIRECTION

- Laisser la voiture en position basse.
- Laisser l'embrayage à main enclenché.
- Le moteur tournant au ralenti accéléré, et après disjonction de la pompe, mettre la direction en contrainte aux positions extrêmes et au point central.
- Bruit de fuite caractérisé par :
 - a) Sifflement dans le montant de direction
 - b) Remise en route presque immédiate de la pompe H.P.

POMPE B.P.

Au radiateur : vérifier si trace de liquide hydraulique dans l'eau, vérifier si écoulement important par tube d'évacuation.

BLOC HYDRAULIQUE

- Laisser la voiture en position basse.
- Serrer le frein de parking.
- Retirer l'embrayage à main.
- Passer les vitesses une à une.
- Le bruit de fuite interne donne un chuintement prolongé et la remise en route de la pompe H.P. immédiatement.

FREINS

- On admet que le voyant rouge peut s'allumer après 20 minutes d'arrêt.
- Mettre le moteur en route.
- Mettre la voiture en position «ROUTE».
- Attendre la stabilisation de la voiture.
- Après disjonction de la pompe H.P., couper le moteur, noter l'heure.

CARROSSERIE Moteur arrêté

- PROCÉDER A L'EXPERTISE EXTÉRIEURE DE LA CARROSSERIE.
- PROCÉDER A L'EXPERTISE INTÉRIEURE (GARNITURES, etc...).

ATTENTION à l'expertise carrosserie :

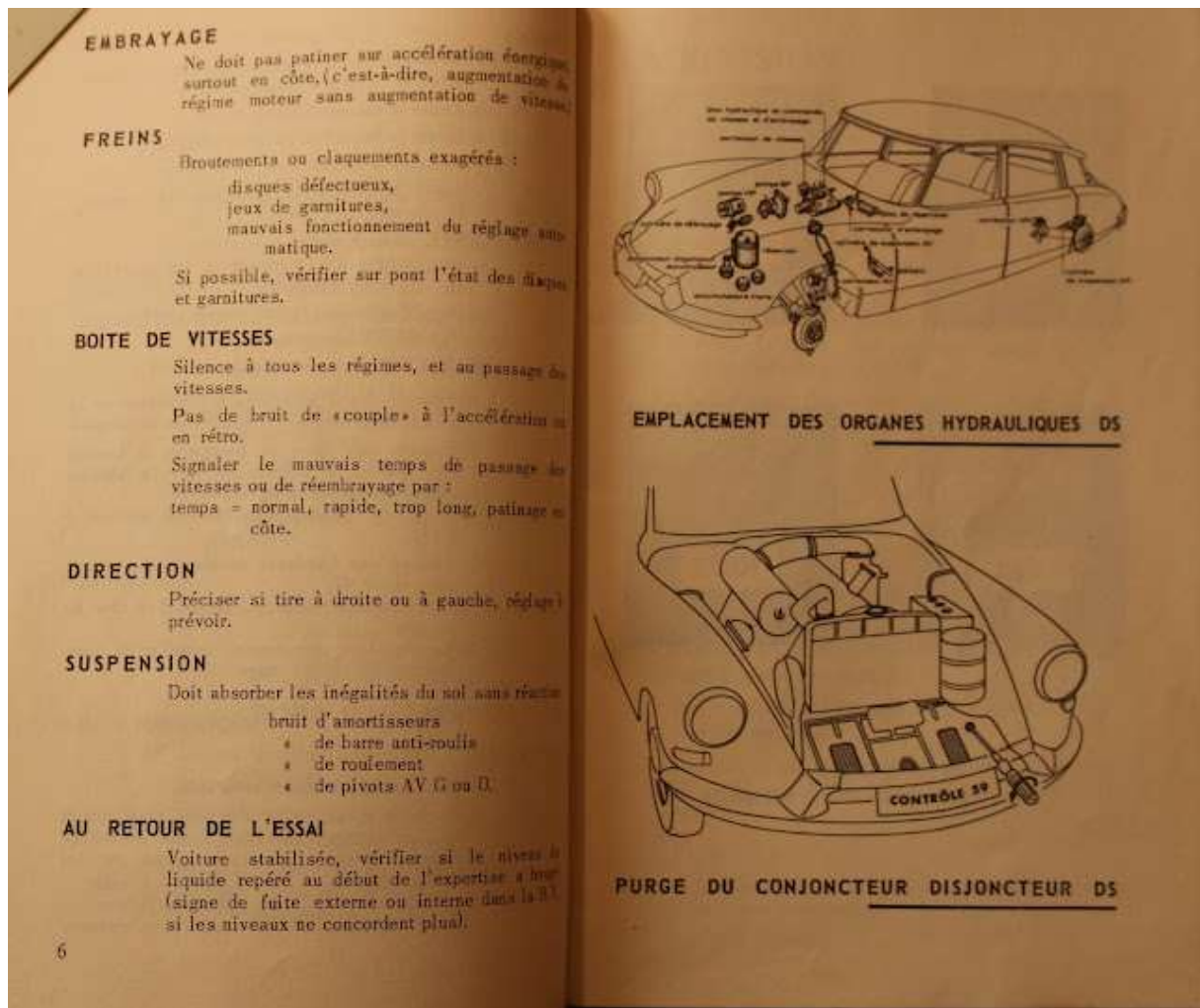
1. Examen des 2 brancards à l'intérieur de la malle, si plissures : choqués ou accidentés.
 2. Examen des tôles de longerons, à hauteur des sphères de suspension, et à la jonction de ces longerons et du tablier AV, si pliures : indice d'un choc ou accident à l'AV.
 3. Examen des bandeaux intérieurs de carrosserie (D et G), si plissures ou pliures : indice d'un choc ou accident.
- Après expertise carrosserie, contrôler le fonctionnement du voyant rouge.

● L'EXPERTISE SUR ROUTE

MOTEUR

- Comme pour les autres véhicules.
- Moteur tournant, retirer l'avance, accélérer et relâcher brutalement. Voir fumée à l'échappement. Mêmes constatations que sur les autres véhicules :

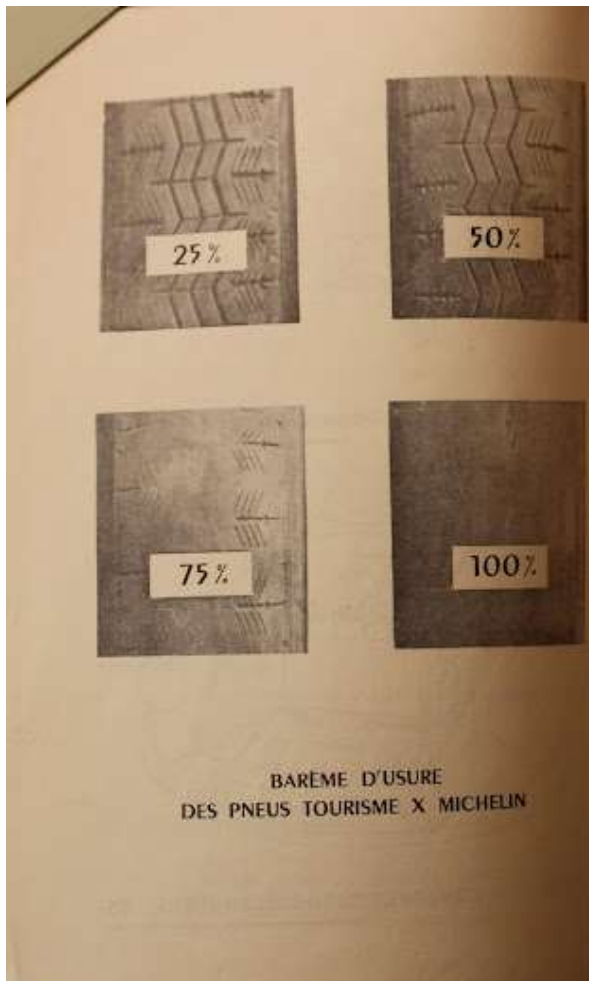
fumée bleue	: huile
" blanche	: eau
" noire	: essence



Dernière étape, la révision qui devra transformer la reprise en DS19 Contrôle : "il ne peut y avoir de garantie sans REVISION. Le client n'achète pas sans garantie une DS ou une ID19 dont il attend les services d'une voiture neuve".

Prenez le temps de lire ces conseils pleins de bon sens : par exemple, "les ateliers ne doivent pas choisir la solution de facilité qui consiste à changer tout un ensemble hydraulique pour éviter une intervention plus subtile" : voilà une phrase que [Roland](#) aurait pu prononcer...

Autre tour de force : le rajeunissement par la peinture. "Une couleur hors-série peut aider à la vente, le Gris métallisé par exemple" (n'oublions pas que ce document date de 1959). Lisez aussi comment remettre au goût du jour une DS19 56-57 caisse champagne pavillon aubergine en la repeignant en bleu nuage : un sacrilège sans doute, mais "cette DS, peut-être défraîchie, mise au goût du jour 59, sera tôt et bien vendue". Extraordinaire.



LA REVISION

Il ne peut y avoir de garantie sans REVISION.
Le client n'achète pas sans garantie une DS ou une ID 19 dont il attend les services d'une voiture neuve.

MÉCANIQUE et HYDRAULIQUE

Tous les points relevés lors de l'expertise doivent faire l'objet d'une revision complète avec échange de pièces S'IL Y A LIEU.

N'oubliez pas que le service des Pièces Détachées à Levallois fournit des pièces échange-standard (Voir note commerce du 26-9-58).

Les ateliers ne doivent pas choisir la solution de facilité qui consiste à changer tout un ensemble hydraulique pour éviter une intervention plus subtile, et plus économique pour votre prix de revient final.

« Une revision bien faite, c'est une ou plusieurs interventions ultérieures que vous n'aurez pas à faire en GARANTIE. »

PEINTURE et GARNITURES

Dans ce domaine tout est possible = Vous savez que l'acheteur d'une ID ou DS révisée et Garantie a la mentalité d'un acheteur de Neuf.

Une couleur hors-série peut aider à la vente, le Gris métallisé par exemple.

Une mise au goût du jour flatte l'acheteur d'une voiture 56 ou 57 = il suffit parfois de repeindre la caisse seule.

EXEMPLE :

Si vous avez une DS 19 caisse champagne pavillon subergine intérieur bleu.

Il suffit de peindre la caisse en BLEU NUAGE. Et cette DS, j'ai-je dit, même au goût d'un acheteur de DS neuve.

GARNITURES : 3 interventions possibles.

- 1° Mettre des banquettes = c'est peu coûteux mais sans valeur support = l'aspect esthétique, elles rachètent des sièges les plus coûteux.
- 2° Retravailler les parois d'origine si leur état le permet.
- 3° Demander aux P.D. Levallois, voyez DS, les autres les banquettes confortables, en cuir ou en tissu, elles rachètent d'origine.

— Après tout il ne vous restera plus qu'à :

NETTOYER LE PAVILLON

- LE TABLEAU DE BORD
- LES ECLAIRAGES INTERIEURS = sur une DS, les rampes lumineuses des pieds-allants sont soignées... avec une garniture en cuir.
- LA SALLE

CHASSER LES ODEURS SUSPECTES

SOUS LE CAPOT...

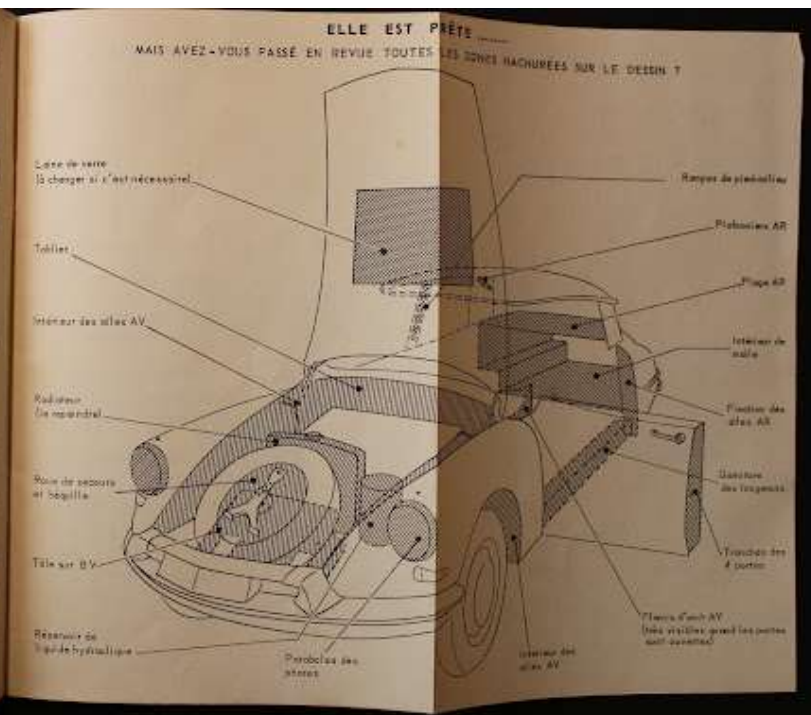
... Vous savez ce qu'il est impératif de faire. Mais pensez que les ID et DS 19 ont une particularité : la mise de secours est très facile à réaliser.

Quand elle est en bon état, on la replace en place par un couvercle plus lisse au profit d'une autre voiture.

Un client ne s'expliquerait pas la présence d'un mar de secours lisse sur une voiture de faible kilométrage.

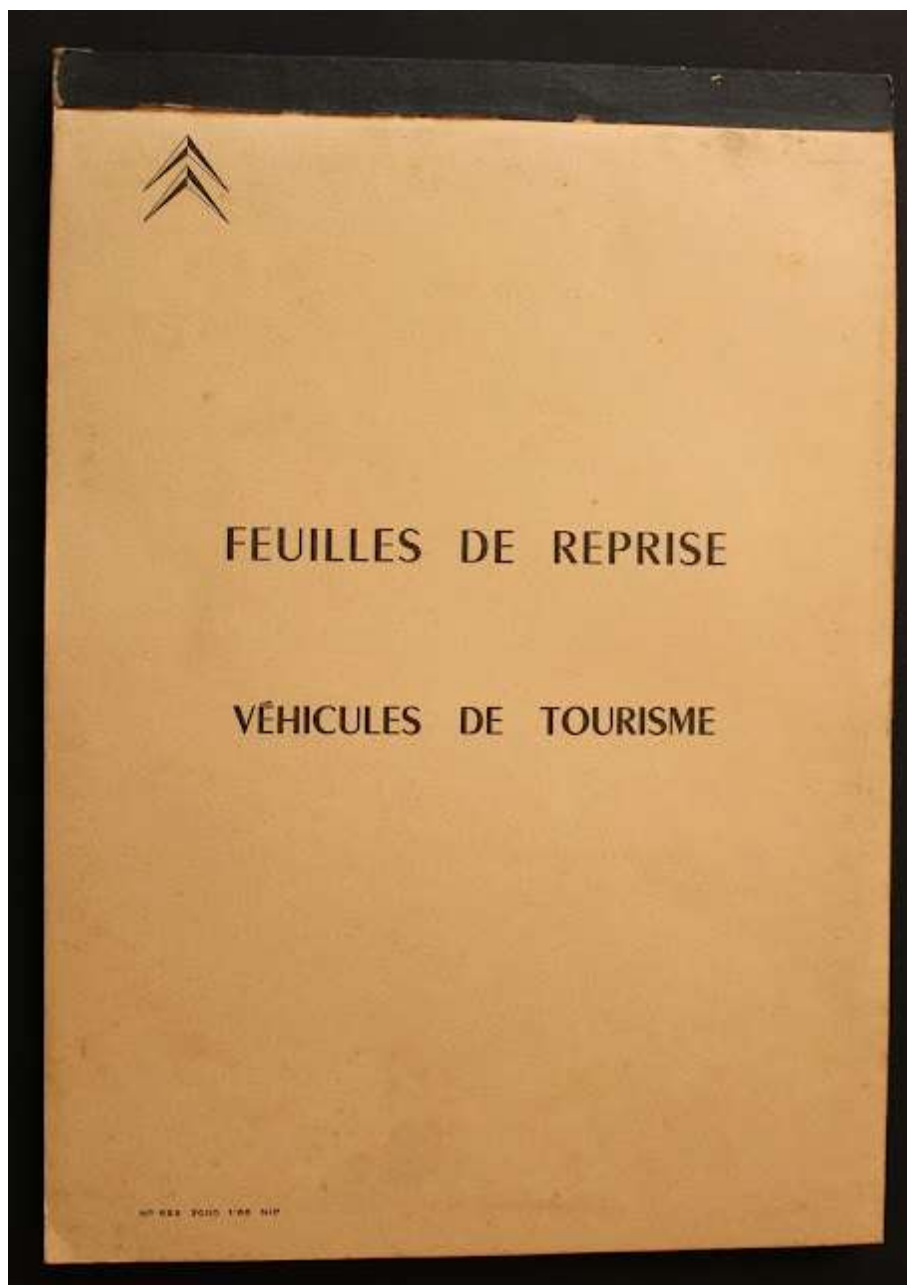
➔ Et pour terminer, une notice d'entretien neuve !

M.B. pour les DS 19 Contrôle 29 vendues par les concessionnaires : marquer (sans) sur chaque page de secours secondaires : marquer verte.



IV - Le carnet "Feuilles de reprise véhicules de tourisme" 1966

Édité en Janvier 1966, le carnet "Feuilles de reprise véhicules de tourisme" se veut la synthèse des documents précédents.



Sur le verso de la couverture cartonnée, une check-list reprend l'ensemble des éléments à vérifier en suivant "l'ordre de la présentation VN". Cette liste n'oublie pas les points spécifiques à la DS, clairement identifiés comme tels.

SUIVRE L'ORDRE DE LA PRESENTATION VN

A L'ARRET

CARROSSERIE

Pare-chocs AV
 Colonne
 Tôle d'habillage
 Capot
 Aile AVG
 Porte AVG
 Porte ARG
 Bas de caisse D
 Aile ARG
 Porte de malle
 Indicateur de malle
 Pare-chocs AR
 Plaque AR
 Hayon AR haut
 Hayon AR bas
 Aile ARD
 Porte ARD
 Porte AVD
 Bas de caisse D
 Aile AVD
PEINTURE (selon modèle)
 Ravillon (sur capota)
 Pare-brise
 Glaces
 Accessoires extérieurs (aire antichoc, etc. qui reste et ce qui est enlevé (cadre))
 Enjoliveurs
 Pneus

INTERIEUR

Entrées et garnitures de portes gauche AV-AR
 Entrées et garnitures de portes droite AV-AR
 Tableau de bord
 Tapis de sol AV-AR
 Siège AVG-AVG-AR
 Dossier
 Garnitures de poignée
 Oreillette ARG-ARD
 Bâtonnet AR
 Plaque intérieure AR
 Accessoires (doigts, miroirs, etc.)

MECANIQUE

MOTEUR ARRETE

A l'intérieur : Pédale (DS)
 Commandes
 Pédales
 Tirantes
 Levier vitesses
A l'extérieur :
 Ouvrir le capot
 Indicateur
 Pompe à eau
 Régulateur centrifuge (DS)
 Pompe HP (JO, DS)
 Embroyage (gardi)
 Cylindre d'embroyage
 Freins : Disquettes
 Disques
 Entraie

Direction (pompe à vélo, mat. tournant) (DS)
 Bloc hydro (DS)
 Fossiles
 Correcteur ré-embroyage (DS)
 Niveau huile moteur
 Batterie

METTRE LE MOTEUR EN ROUTE (écouter)

En position route

Relais direction
 Barre direction

En position haute, dans le cas de modèle D

Rotules de poids
 Transmission
 Accroche roulements ARG-ARD
 Roulements de pivots (lecture sur témoins)

SUR ROUTE :

Avant tout, efficacité des freins
 Bande de vitesses (synchro, roulements)
 Embroyage (patin)
 Suspension
 Amortisseurs
 Moteur (si ornières, au retour, compressions, fumas, etc.)

FEUILLE de REPRISE
TOURISME

N° 229121

VALABLE
15 JOURS

VENDEUR _____
INTERMÉDIAIRE _____

SOUS LA VERTE RE

PRENOM _____

NOM _____

ADRESSE _____

PROFESSION _____

MARQUE - CARROSSERIE _____

ARRETE - COMMERCIALE _____

COLLEUR CASSIS RW _____

N° CHASSIS _____

N° IMMATRICULATION _____

CAPOTURE _____

ROULETS _____

ACHETE EN _____

La feuille de reprise proprement dite est, nous l'avons vu, l'élément central de l'expertise. Elle reprend les éléments d'identification du véhicule, l'impression générale de son état mécanique et de présentation, puis l'évaluation détaillée des points listés ci-dessus. Elle se conclut enfin par l'établissement d'un prix de rachat, valable 15 jours, et par la signature du propriétaire.

Accessoires (clés, pneus, etc.)

MONTRE (si équipée au report commercial, heures, etc.)

FEUILLE de REPRISE N° 229121 VALABLE 15 JOURS

VENDUEUR : _____

INTERMÉDIAIRE : _____

PROPRIÉTAIRE : _____

PROFESSION : _____

ADRESSE : _____

TÉL. DOMICILE : _____ TÉL. AVAIRE : _____

MARQUE - CARROSSERIE : _____

ARRELAT COMMERCIAL : _____

COULEUR-CASSE-PAY : _____ CARNETURES : _____

N° CHASSIS : _____ SORTI EN : _____

N° IMMATRICULATION : _____ ACHETÉ EN : _____

EN COMPTANT : _____ EN CREDIT : _____

IMPRESSION GÉNÉRALE SUR LE VÉHICULE EN MÉCANIQUE : BIEN ASSEZ BIEN MÉDIocre MAUVAIS

EN PRÉSENTATION : BIEN ASSEZ BIEN MÉDIocre MAUVAIS

CARROSSERIE

CHASSIS OU COQUE :

AVANT

ARRIÈRE

GAUCHE

DROITE

LUSTRE + PEINTURE

A REPORTER

TOTAL CARROSSERIE : _____

INTERIEURS

ENTRÉE ET GRANDE C. AV. : _____ AR

DE PORTES D. AV. : _____ AR

TABLEAU DE BORD : _____

SIÈGES AV. : _____ AR

BANQUETTE AR : _____

REVLON/PLAC. AR : _____

NETTOYAGE : _____

RENDUS : _____

ÉLECTRIQUE

BATTERIE DYNAMO D'AMBIER : _____

PHARES ALLUMANTS : _____

DIAPHS : _____

PNEUS

AV. G.	AV. D.	AR. G.	AR. D.	Statuts
Marque				
Dimension				
AC Usure				

A REPORTER

ACCESOIRES LAISSÉS PAR LE PROPRIÉTAIRE : _____

MÉCANIQUE HYDRAULIQUE

Moteur : _____

Pompe HP - Distribution : _____

Servo Vitesses (à la hydraul) : _____

Embrayage (à la hydraul) : _____

Traie AV : _____

Transmission : _____

Direction : _____

Freins : _____

Pneus AR : _____

Régulateur : _____

Total Intérieur + Électrique + Pneus + Carrosserie + Mécanique

PRIX DE RACHAT FIXÉ à :

à la vente, fait du véhicule en l'état à cet instant précis.

JE DÉCLARE CE VÉHICULE N'AVANT JAMAIS ÉTÉ ACCIDENTÉ. NON GAGÉ, GAGÉ (Y compris)

A _____ B _____

SIGNATURE DU PROPRIÉTAIRE (à l'origine)

V - La seconde vie des reprises selon l'Agent Citroën

Une fois la livraison du VN effectuée, la reprise rejoint les immobilisations de l'Agence. Il faut agir et vite pour ne pas qu'elle devienne un boulet pour sa trésorerie.

Première décision : Est-elle valorisable ? L'expertise, si elle a été bien réalisée, a permis d'identifier les véhicules qui n'ont plus leur place sur le marché. **L'Agent Citroën n°18** est catégorique : il faut retirer ces derniers de la circulation et ainsi contribuer à rajeunir le parc de la clientèle. La De Dion-Bouton rejoindra donc le musée. L'issue de l'Aronde "podium", âgée d'une quinzaine d'année et affichant les outrages d'un usage intensif, risque d'être nettement plus funeste.

A LA CASSE OU AU MUSEE

Mais ne remettez pas en circulation, à grands frais, des voitures pour lesquelles le bon sens commande de les retirer de la circulation. Des voitures neuves ou vos voitures d'occasion les remplaceront avantageusement.

Rajeunissez le parc automobile de votre clientèle.



Plein de bon sens, l'**Agent Citroën n°21** incite à alimenter prioritairement le stock VO à partir des reprises. Ces voitures sont connues (à l'inverse des occasions anonymes) et permettent surtout d'écouler un VN pour les remplacer. Monsieur Cheron, Agent dans l'Eure, vient ainsi de vendre à l'un des ses clients une DS19 âgée d'une demi douzaine d'années, mais dont la présentation est restée excellente.

VOITURES D'OCCASION

- Vous avez une clientèle
- Vous connaissez les voitures de vos clients
- Achetez d'abord ces voitures que vous remplacerez par une Citroën neuve
- Vous les remettez en état et vous les revendez, en toute confiance, plutôt que d'acheter des voitures anonymes ou de ne servir que d'intermédiaire entre un garagiste vendeur et votre client.

Monsieur CHERON, de BROGLIE (Eure) vient de vendre à un de SES clients une de SES voitures d'occasion. Son client est satisfait.



L'Agent Citroën 33 partage pour sa part l'expérience de Monsieur Nadaud, Agent C à Port Marly : "Une bonne 2CV d'occasion, garantie, est un moyen sûr et efficace de se constituer une clientèle satisfaite et par conséquent fidèle... sur trois 2CV reprises, deux valent d'être remises en état pour être destinées à la revente à des particuliers".

Monsieur Nadaud et les 2 cv d'occasion



Une bonne 2 CV d'occasion, garantie, est un moyen sûr et efficace de se constituer une clientèle satisfaite et par conséquent fidèle. C'est ce qu'a compris depuis fort longtemps Monsieur NADAUD, Agent C à Port Marly. Monsieur NADAUD estime que sur trois 2 CV reprises, deux valent d'être remises en état pour être destinées à la vente à des particuliers. Pour cela, Monsieur NADAUD utilise les grands moyens, qui sont également les plus efficaces, et tout compte fait, les plus économiques : dépose de l'ensemble mécanique (moins d'une heure) qui sera vérifié (bougies - embrayage - transmissions - freins, etc.) sur l'établi • pendant ce temps, nettoyage de l'avant du châssis (longerons) • nettoyage intérieur • toléerie et peinture des éléments touchés.

Ces voitures sont couramment vendues 300 à 500 F au-dessus de l'argus. Elles sont vendues avec garantie totale de 3 mois pièces et main d'œuvre. Monsieur NADAUD impose à ses clients une révision aux 500 km. Il leur demande de lui communiquer, à ce moment, une liste des imperfections constatées. Monsieur NADAUD estime que cette façon de procéder lui évitera des ennuis plus graves et plus coûteux plus tard. D'ailleurs, les défauts signalés sont généralement bénins : il est très facile de donner satisfaction aux clients, à peu de frais.



L'Agent Citroën 24 s'intéresse au cas particulier des voitures étrangères : ces Ford, Opel, etc, considérées avec un dédain certain par l'élite citroëniste peuvent toutefois revenir dans le réseau par l'intermédiaire des reprises : "Les nouveaux modèles ID & DS 1966 doivent vous permettre d'entamer largement le parc des voitures étrangères. Elles aussi vous devez les revendre. Ne les appelez plus "voitures étrangères", mais voitures concurrentes. Il existe par exemple un marché d'occasion pour les 10CV, 4 vitesses, 4 portes. (...) Un acheteur de VN va chez Citroën pour acheter une Citroën. Mais un acheteur VO est un client qui peut dépenser 4000, 5000, 7000F. (NDDrE : le prix d'une Ami6 neuve) pour acheter "une voiture", sans idée précise de marque. (...) Redonnez à ces voitures concurrentes le brillant qui les a fait vendre neuves."

VOITURES D'OCCASION

Les nouveaux modèles ID & DS 1966 doivent vous permettre d'entamer largement le parc des voitures étrangères • Elles aussi vous devez les reprendre • Ne les appelez plus "voitures étrangères", mais voitures concurrentes • Il existe par exemple un marché d'occasion pour les 10 CV, 4 vitesses, 4 portes • Leurs

cotes ne sont pas très élevées : 5.000, 7.000 F. pour acheter de 3.400 à 4.000 F. en 1961 et de 6.600 à 7.000 F. en 1964 (argus du 27-1-66) • Par conséquent elles ne vous immobiliseront pas trop de capitaux • Un acheteur de VN va chez Citroën pour acheter une Citroën • Mais un acheteur VO est un client qui peut dépenser 4.000,

"une voiture", sans idée précise de marque. Il va partout, et par conséquent chez vous, si vous avez la réputation de présenter de belles voitures • Redonnez à ces voitures concurrentes le brillant qui les a fait vendre neuves.



Les plus belles reprises d'ID et de DS, enfin, seront reconditionnées pour devenir l'une de ces fameuses **DS Contrôle**, dont il a été question plus haut. Ces voitures ont un positionnement bien spécifique, à mi-chemin entre le VN et le VO, elles s'adressent d'ailleurs à un client qui "a la mentalité de l'acheteur du Neuf" sans en avoir forcément les moyens.



Mais c'est une autre histoire...