

AUTO INFOS

LE MENSUEL DU BUSINESS AUTOMOBILE, VENTE ET APRES-VENTE



Spécial VO

2008



Supplément au n°1267 de Juillet 2008 - Ne peut être vendu séparément.

Garantisateurs

L'âge d'or du service

■ Le marché de la garantie VO s'est récemment renouvelé à travers une kyrielle de nouveautés relatives à la cible (vendeurs non-réparateurs, réseaux de garages indépendants, labels de groupes, etc.), au contenu qui va jusqu'à l'entretien-réparations ou encore aux services (tableaux de bord, extranet, etc.)

■ Dans ce contexte, la poignée de spécialistes de la panne mécanique, aujourd'hui adossée à des compagnies d'assurance ou d'assistance renommées, se disputent les constructeurs, les sociétés de financement ou les assureurs autos et, en direct, les professionnels de l'occasion.



Des labels de marque aux packages financiers, en passant par l'assurance automobile : la garantie VO se retrouve partout...

Il y a trois façons de "faire" de la garantie VO pour un professionnel de l'automobile : soit il s'en occupe lui-même (auto-garantie), soit il s'en remet à un garantisseur chargé de gérer l'argent qu'il lui provisionne (gestion pour compte), soit il passe également par un spécialiste de la panne mécanique, mais en qualité d'assuré (forfait assurance classique). Question de choix et de volume de vente de véhicules d'occasion, le multimarquisisme n'excluant souvent pas un panachage des trois formules !

Au supermarché de la garantie, en tout cas, impossible de ne pas trouver chaussure à son pied. Les garantisateurs rivalisent d'offres adaptées et de "plus produit" à valeur ajoutée. "Nous sommes des prestataires de services", résume **Laurent Sebaux**, directeur général d'Icare, qui a réalisé 62 millions d'euros de chiffre d'affaires (hors commission), l'année dernière, soit une croissance de 10%. Le leader français du secteur a 243 000 garanties

VO dans son portefeuille. "Nous sommes disponibles 24 heures sur 24, gérons le dépannage-remorquage et rendons compte aux professionnels via des tableaux de bord et le calcul de ses risques", poursuit-il. Il y a, derrière ce produit phare qui a le don de fidéliser le client à l'atelier du point de vente, une vraie mécanique industrielle.

Extranet, statistiques et reporting

Au-delà du métier qui est largement maîtrisé par les plateformes des garantisateurs, il faut donner de la visibilité aux professionnels avec des ratios de suivi allant de rapports pointus des taux de sinistralité en temps réel à une démonstration chiffrée du coût des garanties VO. Dans cette logique, The Warranty Group qui travaille avec la majorité des distributeurs du groupe Volkswagen France, notamment pour les labels occasions de VW et Audi (contrat de licence avec l'importateur), dispose

COMBIEN COÛTE UNE GARANTIE VO ?

Sur la base d'une moyenne allant de la couverture "moteur-boîte-pont" à la garantie ultra complète, tous modèles (mais moins de 8 ans), sur une durée classique de 12 mois, une garantie revient en moyenne à 200 euros par véhicule d'occasion.

aujourd'hui d'un produit unique sur le marché : The Connect. "Cet outil est adapté aux groupes multimarques et multi-sites et nous permet aujourd'hui de démarcher les plaques", explique **Daniel Blanckart**, directeur commercial de The Warranty Group. Cette société affiche 118 000 véhicules sous garantie VO pour un chiffre d'affaires annuel de 39 millions d'euros. The Connect – développé en interne et opérationnel depuis octobre dernier – est un service extranet de déclaration et de gestion de sinistres en ligne en temps réel incluant des rapports d'activité ainsi que des tableaux de bord. Là où un carnet de garantie ne peut centraliser les conditions générales relatives à la garantie occasion de chaque marque représentée par le distributeur, The Connect les intègre individuellement. Le vendeur qui se voit attribuer un code d'accès et un mot de passe n'a plus qu'à imprimer les bonnes fiches à glisser dans la bonne pochette au bon logo. "Cela évite les problèmes de stockage des carnets, de rupture de stocks et donne la possibilité d'enregistrer des modifications ou des extensions de couvertures", note **Yves Marrang**, directeur de The Warranty Group. Le passeport "Audi Occasion: Plus", par exemple, comporte six pages. Ce logiciel de gestion

QUI COUVRE QUI ?

- ▶ **RAC** : Jaguar, Land Rover, CGI, GE Money Bank, GMAC, Aviva, Five Auction, groupe Bernard, groupe Schuller, etc.
- ▶ **Mapfre Warranty** : Unil Opal, Piaggio, Top Garage, Autologistes de France, Poximecca, professionnels de l'auto.
- ▶ **The Warranty Group** : Volkswagen, Audi, VW Utilitaires, Diac, Icare, Citroën, Toyota, FordSélection, Honda, Lexus, Saab, Autovalley, Seat, Fiat, Skoda, Opel, Hyundai, Credipar, VW Financement, Ford Financial, PGA Motors (label Atmosphère), Generali, Groupama, Truck Plus, groupe Hess, groupe Sivam, Viixel, Creassur (VP Ouest), etc.
- ▶ **CarGarantie** : Mazda Occasions, Porsche (reprises hors marque), Kia (futur label VO), une centaine de professionnels de l'auto en direct.
- ▶ **NSA et Gras Savoye Concept** : Cetelem, Financo, Finalion, Crédit Agricole, professionnels de l'auto.
- ▶ **Macifilia** : Iveco, Scania, Truckstore (label VIO de Mercedes), extension de garantie des VO des collaborateurs Peugeot, etc.

de la garantie VO modernise surtout considérablement le rapport financier entre le garantisseur et le distributeur. Ce dernier accède à la liste des garanties souscrites (en temps réel) et à l'historique des sinistres enregistrés avec un état à jour des règlements en cas de réparations effectuées, acceptées, remboursées ou non... "Avec un tel système, un patron ne peut plus se trouver dans l'ignorance d'un sinistre que nous aurions accordé", détaille D. Blanckart. L'heure est plus que jamais à la transparence. "Nous commercialisons aux plaques un outil de gestion de leurs différentes garanties", résume D. Blanckart. L'opérateur, qui propose des couvertures allant de 6 à 24 mois (et unitairement au mois en complément de la garantie constructeur) majoritairement en programme assuré à travers un système de bonus-malus, a également lancé une nouvelle formule depuis avril 2008 d'auto-gestion. Dans la même veine informatique, les distributeurs qui travaillent avec CarGarantie acceptent leur contrat par Internet, reçoivent leur mot de passe, leurs statistiques et peuvent déclarer leurs sinistres en ligne. Extranet aussi chez RAC France avec le détail des pannes, les montants, l'état des lieux des déclarations jusqu'aux informa-

tions sur les pannes les plus fréquentes par marque ou modèle...

De nombreuses pistes

Et les pistes de développement sont encore multiples sur ce marché. Les garantisseurs varient déjà leur clientèle, travaillant avec des plaques sur la base de formules sur mesure, des réseaux de marque via les constructeurs et les financeurs, mais aussi en direct avec des salles de ventes aux enchères de VO (la garantie est soit financée par le commissaire-priseur et incluse dans le prix de vente, soit proposée en option). Mais aussi avec des agents qui ne répondent pas forcément au cahier des charges du label VO de leur marque, des MRA (parfois affiliés tels ceux du réseau Starexcel qui proposent depuis mai 2007 une garantie panne mécanique Precisium gérée par Franssur et scindée en trois formules selon que les VO à couvrir ont jusqu'à 5, 7 ou 10 ans) et même les vendeurs non réparateurs (ex : Mobicar ou Conforcar d'Icare, garantie Auto Confiance de RAC France). "On touche tous les échelons de la distribution automobile", affirme **Albert Etienne**, directeur commercial de RAC France, qui a vendu 70 000 garanties VO l'année dernière, géré 40 000 sinistres et devrait réaliser un chiffre d'affaires de près de 40 millions d'euros en 2008. À cible large, produits qui s'élargissent aussi. Coup sur coup, Rac et Icare ont innové cette année. Le premier, avec la "garantie-révision" plébiscitée par le groupe Bernard. Objectif : faire revenir les clients détenteurs de véhicules âgés à l'atelier de la concession. Comment ? Chaque véhicule qui entre pour une révision repart avec une garantie "boîte-moteur-pont" d'une durée de 6 à 12 mois, soit offerte par le distributeur soit facturée au client (environ 60 euros). Le second, avec le contrat entretien-réparations Modulea qui permet aux réseaux de distribution automobile de proposer une combinaison "prix/prestations/kilométrage" personnalisée pour chaque client. Ce dernier peut donc planifier les coûts liés à l'entretien de son VO. Avec trois niveaux de couverture et trois formules kilométriques, ce nouveau produit permet neuf combinaisons possibles déclinables sur 12 à 72 mois. À noter également le service marketing offert par CarGarantie matérialisé par des cartes de fidélité, des mailings et des relances de clients. C'est l'âge d'or du service. "C'est par la garantie

Ils ont dit...



Daniel Blanckart, responsable des ventes de The Warranty Group France

« Les véhicules tombent moins souvent en panne qu'auparavant, mais quand cela arrive, les réparations coûtent 35 % plus cher. »



Laurent Sebaux, directeur général d'Icare

« Nous sommes derrière la majorité des labels de marque pour ce qui est de la garantie VO. Nous avons inventé l'auto-assurance puisque nous travaillons avec les distributeurs en gestion pour compte. »



Jean-Matthieu Biseau, PDG de RAC France

« Nous constituons des produits de garantie VO sur mesure pour les groupes automobiles, en forfait assurance ou en simple gestionnaire avec une gamme de niveaux de couverture très large. »



Laurent Geffard, directeur de CarGarantie France

« Nous utilisons la garantie non plus uniquement comme une couverture de sinistre, mais comme un puissant outil marketing destiné à faire revenir le client au point de vente. Pour cela, nous avons lancé cette année un programme de cartes de fidélité. »



Pascal Levasseur, directeur de la DVSO* de Renault

« Nous donnons déjà la possibilité au réseau Renault qui souhaiterait vendre des véhicules d'occasions de plus de 5 ans de les garantir 6 mois avec une couverture équivalente à la garantie VN sans les engagements du label ou 3 mois pièces et main d'œuvre sur les organes de sécurité. »

*Division des ventes spéciales occasions.

VO que les professionnels vont d'accaparer le marché", assure Laurent Sebaux. ■

Tendance

Attention, le particulier s'y met...

la souscription). De son côté, Generali propose le "Pack Felicità" et l'assurance automobile de Groupama ou de la Macsf offre une promesse "100% mobilité" à leurs clients. La tendance est donc lourde.

Aviva a lancé un pack "pannes mécaniques et extensions revente"

En février dernier, Aviva Assurances a lancé le pack "Pannes mécaniques et extensions revente" (façonné par RAC France) uniquement commercialisé dans les agences Aviva. Il permet à l'assuré tous risques de vendre son VO avec une couverture complète en cas de pannes mécaniques (pièces et main d'œuvre) pendant 6 mois. À l'instar d'AGF, les véhicules éligibles doivent avoir été mis en circulation il y a moins de 8 ans. Coût : 5,5 euros/mois. L'opérateur n'en est pas à son coup d'essai. En effet, depuis juillet 2007, Eurofil – filiale de la compagnie d'assurance Aviva et assureur direct par Internet et téléphone (n°2 français derrière DirectAssurance) – commercialise une garantie pannes mécaniques aux particuliers qui prend uniquement en charge la main d'œuvre "afin de proposer un tarif abordable", explique **Jean-Mathieu Biseau**, PDG de RAC France. Résultat : plusieurs milliers de souscriptions.

"À ce stade, ce n'est même plus de la diversification. La garantie panne mécanique dans l'assurance va se généraliser", confirme **Laurent Sebaux**, directeur général d'Icare. Ainsi, elle ne serait plus l'apanage des professionnels... Mais demeure, néanmoins, un marché encore microscopique et à la concurrence relative puisque ces packs limitent la couverture et pratiquent des exclusions pour maintenir un tarif attractif... Seul le courtier d'assurance et gestionnaire Garantie System qui existe depuis 1992,

date du lancement inédit de l'assurance mécanique dédiée aux occasions des particuliers avec La Centrale, continue de prospérer. Depuis son rachat par son partenaire La Centrale en 1999, ce sont plus de 100 000 détenteurs qui ont fait confiance à l'opérateur. Les clés de la réussite ? "Nous gérons la production et les sinistres avec un savoir-faire bien ancré. Cela ne s'improvise pas. Nous nous basons sur les statistiques et les chiffres fiables issus des particuliers qui sont les fruits de 15 ans d'analyse détenus par l'assureur avec lequel nous opérons Covea Fleet", confie **Jean Le Clef**, responsable de Garantie System. Tarif : de 199 euros pour un VO de moins de 3 000 euros pour une couverture de 6 mois jusqu'à 1 903 euros pour un VO de plus de 30 000 euros (hors Ferrari, Lamborghini, Maserati et Lada) pour une garantie étendue sur 24 mois. Incopiable ? Le problème reste le coût de la garantie affectée à des occasions souvent anciennes et entretenues de façon aléatoires. Coût difficilement accepté par le particulier revendeur. "Nous discutons avec des sites Internet au moyen de réduire ce prix en fractionnant le montant au lieu de faire payer la prime au comptant", révèle L. Sebaux. À suivre... Sachant que près de 65 % des modèles d'occasion sont aujourd'hui vendus par des particuliers, le potentiel de pénétration s'avère aussi colossal pour les compagnies d'assurance que la concurrence grande pour les petits marchands. ■

QUI APPARTIENT À QUI ?

- ▶ **RAC** : Aviva.
- ▶ **Mapfre Warranty** : Groupe Mapfre.
- ▶ **The Warranty Group** : Onex Corporation.
- ▶ **Icare** : Europ Assistance.
- ▶ **CarGarantie** : Gottaer/Nuremberg.
- ▶ **NSA et Gras Savoye Concept** : Gras Savoye
- ▶ **Macifilia** : La Macif.



Si les spécialistes de la garantie pannes, mécaniques rêvent de partenariats fructueux avec des sites Internet d'achat-vente de VO pour commercialiser leur prestation auprès du grand public (RAC France collabore avec Spir sur *Top annonces*, The Warranty Group fait des tests avec *Yahoo Auto*, Macifilia travaille avec *Argusauto* et *ParuVendu...*), ce sont pour l'heure les assureurs auxquels appartiennent les garantisateurs qui proposent aux particuliers de garantir leur véhicule d'occasion au moment de leur revente. Comment ? En incluant la garantie dans le contrat d'assurance dommages, souvent en option. C'est le cas d'AGF (membre d'Allianz) qui, avec son slogan explicite "Vous ne voulez plus être victime du coût de la panne" vend son "Pack Réparation AGF". Ce dernier comprend le remboursement des pièces et main d'œuvre sans limite de kilométrage, le télédiagnostic des pannes et un accompagnement de l'assuré dans toutes ses démarches liées à la réparation. Tarif : 29 euros/an (le véhicule doit avoir moins de 7 ans au moment de