



# La garantie VO comme arme de fidélisation

**Alors que la garantie panne mécanique se révèle primordiale lors de l'achat d'un véhicule d'occasion pour les automobilistes, de plus en plus de MRA misent sur l'extension de couverture pour dynamiser leur activité VO. La tendance n'a pas échappé aux garantisseurs, qui ont fait évoluer leurs offres.**

PAR MOHAMED AREDJAL

**L**a garantie panne mécanique ? Indispensable pour les automobilistes ! D'après une étude du Gipa, commandée par la Fédération des garanties et assurances affinitaires (FGzA), les deux tiers des conducteurs estiment que ce service est essentiel lors de l'achat d'un véhicule d'occasion. Les futurs acheteurs en sont même convaincus à 72 %. Il faut dire que 48 % des conducteurs récents de VO et/ou futurs acheteurs de VO ont été confrontés à une panne mécanique ou électrique. Pour les automobilistes sondés, la garantie est donc avant tout perçue comme un moyen

▼ **Philippe Berlinson**, directeur des partenariats pour le marché automobile de Mapfre Warranty.



de sécuriser l'achat de leur véhicule. D'ailleurs, 58 % des interrogés confient que la prise en charge de la réparation est considérée comme l'intérêt majeur de cette prestation. Si les attentes sont fortes, peu d'automobilistes sont pourtant réellement familiers de ce type de service. L'étude du Gipa révèle en effet que seules 40,5 % des personnes interrogées connaissent la garantie panne mécanique... « C'est surprenant mais il y a plusieurs explications à ce chiffre. Il faut notamment rappeler qu'une majeure partie des transactions VO sont réalisées entre particuliers, sans que les professionnels aient la possibilité d'intervenir pour valoriser ce type de service. Les automobilistes qui ne s'adressent donc pas à un circuit professionnel pour acheter leur véhicule passent à côté de notre offre. Ce chiffre laisse entrevoir le potentiel de ce marché » commente Daniel Roy, président de la commission automobile de la

FGzA et directeur de l'activité véhicules d'IMA Technologies.

## La garantie comme levier de développement

Dans les ateliers des garages indépendants, la garantie panne mécanique peut tout particulièrement constituer un réel relais de croissance. « Notre activité avec les indépendants est en progression, reflétant leur développement sur le marché de l'occasion » observe Bernard Groschtern, dirigeant de Concept Auto Assurances. Au-delà de la satisfaction client, ce service est générateur de chiffre d'affaires direct et indirect. Philippe Berlinson, directeur des partenariats pour le marché automobile de Mapfre Warranty, confirme : « La garantie, c'est une arme à trois coups qui permet de conquérir, puisqu'elle facilite la transaction, de fidéliser et de rémunérer. » Lorsqu'il agit en tant qu'apporteur d'affaires pour le

« La garantie, c'est une arme à trois coups qui permet de conquérir, puisqu'elle facilite la transaction, de fidéliser et de rémunérer. »



garantisser espagnol, un réparateur peut espérer des commissions comprises entre 50 et 80 euros selon les formules. Une source de revenus qui peut devenir confortable en cas de taux de pénétration élevé. Sur le long terme, les effets sont encore plus bénéfiques puisque les garanties vont générer du flux en atelier, pouvant représenter jusqu'à 20 % de l'activité de certains garagistes ! « *Lorsqu'on connaît l'attachement qui peut lier un automobiliste à son réparateur, ce dernier a toutes les raisons de proposer ces services rémunérateurs très fidéliants. D'autant que l'étude du Gipa révèle qu'une importante part des automobilistes se dit prête à souscrire à une garantie en dehors de l'acte d'achat du véhicule. Ce qui signifie qu'un client fidélisé en atelier peut être sensibilisé à ce type de service* », ajoute Daniel Roy.

Si la vente de garanties est prometteuse sur le papier, en pratique elle peut s'avérer compliquée à commercialiser pour des professionnels peu à l'aise avec les produits d'assurance. Pour aider les MRA à mieux appréhender cette offre, Mapfre Warranty met donc à leur

disposition un soutien technique et juridique ainsi qu'une force de vente de 38 commerciaux déployés dans toute la France. Même démarche adoptée par la société d'assurance Opteven qui, elle, s'appuie sur une équipe de 25 personnes pour fournir aux garagistes un ensemble d'outils d'aide à la vente.

### **Des couvertures qui s'adaptent à l'évolution du marché**

Des efforts payants puisque de plus en plus de MRA franchissent le pas en proposant à leurs clients des extensions dépassant le cadre de la garantie légale. Partenaire des réseaux Top Garage et Garage AD, Mapfre Warranty confirme cette évolution, qui s'est traduite par une progression annuelle de 15 % de ses activités avec cette population. « *Les réparateurs veulent désormais un service de qualité pour une meilleure satisfaction de leurs clients. Plus d'un tiers de nos garanties sont en "tous risques sauf" aujourd'hui. Ils se montrent également plus exigeants : si auparavant nous avions une gamme tarifaire unique avec des vétustés, ils nous ont demandé une garantie sans vétusté* », confie

◀ Quarante-huit pour-cent des acheteurs de VO ont déjà dû faire face une panne mécanique ou électrique, mais seuls 22 % étaient couverts par une garantie.

Philippe Berlinson. Afin de pouvoir répondre à ces nouvelles demandes, le groupe a d'ailleurs dû adapter son offre puisque ses produits tous risques couvrent désormais les véhicules âgés jusqu'à 6 ans et affichant jusqu'à 120 000 kilomètres. Même son de cloche du côté de Bernard Groschtern : « *Nous avons trois niveaux de produits pour les MRA : Confort, Sérénité et Sérénité Plus. Ils optent de plus en plus pour notre offre de gamme supérieure.* » Chez Opteven, Guillaume Cazenave, responsable marketing de la société d'assurance, indique que les garanties ont également été étendues pour mieux couvrir des VO qui se font de plus en plus âgés dans les garages. « *Face à des concessionnaires qui ont eu tendance ces dernières années à élargir leur offre à des VO plus anciens, les réparateurs ont dû se démarquer avec des véhicules encore plus âgés. C'est pourquoi nos garanties couvrent des véhicules qui ont jusqu'à 20 ans et 200 000 kilomètres au compteur* », explique-t-il. Pour espérer passer à la vitesse supérieure, les MRA devront toutefois davantage se structurer s'ils veulent simplifier leurs transactions et répondre aux attentes de leurs clients. « *Le développement de leur activité VO passera par l'investissement dans des outils adaptés, en particulier des DMS capables de faciliter la souscription et la commercialisation d'extensions de garantie* », conclut Philippe Berlinson. ■

### **STATISTIQUEMENT**

**16 €**  
prix moyen mensuel d'une garantie panne mécanique que sont prêts à payer les automobilistes.

### **OPTEVEN SE DOTE D'UN LABORATOIRE D'IDÉES**

Dans le cadre de son plan Opteven 2020, la société d'assurance a lancé le 1<sup>er</sup> décembre 2016 l'Opteven Lab. Cette structure interne dédiée à l'innovation se veut un lieu d'échange et de créativité, un outil de veille du marché et des tendances liées à la mobilité. « *Encourager la généralisation de l'eCall pour les accidents graves, géolocaliser nos clients et nos prestataires, anticiper les pannes, gérer l'entretien des véhicules à distance, se rapprocher du "zéro papier"...* Voilà des exemples concrets d'actions que nous favorisons, et nous devons sans cesse imaginer de nouveaux services associés » indique Albert Étienne, directeur général délégué d'Opteven. Reliées aux métiers de l'entreprise lyonnaise (l'assistance et la garantie panne mécanique), les actions du Lab prendront place dans un espace créatif de 200 m<sup>2</sup>, qui ouvrira au printemps prochain. En outre, un blog a été mis en ligne où les collaborateurs de l'entreprise feront écho à leurs nouvelles pistes d'innovation.