

Enquête

réalisée par Eloïse Le Goff-Bernis

Service

La garantie veut assurer !



Garantir des véhicules de plus en plus anciens est une tendance lourde qui a l'avantage de faire tourner le service après-vente des professionnels.

■ En matière de vente de voitures neuves comme de modèles d'occasion, la garantie reste un outil de fidélisation, voire de marketing incontournable.

■ Les distributeurs jonglent avec différentes couvertures qui vont de la garantie contractuelle – avec ou sans extension – à la garantie VO (sous et hors label), en passant par la garantie intégrée aux financements.

■ À l'heure où les centres auto draguent les clients captifs, où les coûts de réparation flambent et où les particuliers s'arrogent aussi ce service, le marché de la panne mécanique bouscule ses codes.

Quelles modalités, quels organes, quelles durées, quels kilométrages ? En gestion pour compte ou en forfait assurance ? La garantie est une prestation subtile qui ne se construit ni ne se commercialise à la légère. S'il est mature, le marché de la panne mécanique n'en est pas moins dénué de potentiel. Pour preuve : les véhicules sont désormais "garantissables" jusque 200 000 km et l'âge

de 15 ans. En matière de VO, environ 900 000 voitures seraient ainsi vendues chaque année avec une garantie sur un volant annuel d'environ 5,2 millions de transactions (dont près de 2 millions effectuées par les professionnels). Ce sont les garantisateurs (voir tableau pages 22 et 23), adossés pour la plupart à des compagnies européennes voire mondiales d'assurance ou d'assistance, qui se parta-

gent ce gâteau appétissant. Côté menu, les prestations sont variées. " Nous avons cinq niveaux de couvertures de la garantie moteur-boîte-pont à la couverture archicomplète et, surtout, le recul statistique et les experts nécessaires pour bâtir des offres adaptées", déclare **Laurent Geffard**, directeur de CarGarantie France.

La filiale hexagonale de ce géant allemand travaille pour plusieurs importateurs dans le domaine de la garantie VO, des extensions de garantie VN et des contrats d'entretien. L'entreprise réalise aussi 30% de son chiffre d'affaires (soit 1,2 million d'euros) en direct auprès des groupes et concessionnaires. En croissance de 40% au premier semestre tant en résultat qu'en volume, l'opérateur se fixe comme objectif de multiplier par huit le nombre de véhicules qu'il garantit. Ça roule aussi pour Mapfre Warranty qui s'est développé en France via un bataillon de 35 commerciaux. Ces experts proposent directement leur éventail de produits aux garages. [Suite page 22](#) ▶

Enquête

► Suite de la page 21

Paroles de garantisateurs



Patrick Borne,
responsable des partenariats
de Franssur Services

« Depuis 2009, Franssur est le partenaire de la centrale d'achat du réseau des agents Renault pour la garantie de leurs VO. »



Alexandre Coyas,
directeur général France
de Mapfre Warranty

« Les professionnels ne seront plus les consommateurs de nos garanties, mais les distributeurs de nos produits avec un système de commissionnement. »



Albert Etienne,
directeur commercial
de Rac France

« Nous avons beaucoup d'accords en discussion. Il y a de plus en plus d'appels d'offres. »



Laurent Geffard,
directeur de CarGarantie France

« La garantie est la clé de voûte des labels occasions et le levier du financement. »

« Nous avons une gamme extrêmement étendue, de la garantie basique à celle qui couvre tous les organes, avec notamment des packages incluant la garantie perte financière, l'assistance pneus, etc. Nous travaillons avec un système de carnets, souvent en marque blanche », détaille **Alexandre Coyas**, directeur général France de Mapfre Warranty qui compte 3 800 clients en portefeuille et cherche désormais à contracter des accords avec les financeurs. « Nous avons progressé de plus de 20 % l'an dernier avec un chiffre d'affaires supérieur à 50 millions », souligne **Albert Etienne**, directeur commercial de Rac France qui collabore avec plus de 2 000 distributeurs et atteindra de façon naturelle un portefeuille de 450 000 véhicules garantis en 2012.

Icare, le leader du secteur, ne déroge pas à la règle. « À fin juin, nos garanties en gestion pour compte affichaient une croissance de 36 % », affirme **Laurent Sebaux**,

directeur général d'Icare qui a donné 190 000 accords de réparation en 2009 et gère un million de contrats. En sus de la palette de garanties traditionnelles, ce opérateur rencontre un vrai succès avec son produit Modulea, une offre de contrat d'entretien. Bref, les garantisateurs ne connaissent pas la crise. Et pour cause.

L'extension des garanties contractuelles

Si la garantie constructeur dure encore majoritairement deux ans, parfois trois ans sur certaines marques (Chevrolet, Subaru, Infiniti, Hyundai, Mazda, etc.) ou sur certains modèles (Laguna, etc.), la tendance est bel et bien à l'allongement. Le merveilleux coup de baguette marketing de Kia qui couvre ses véhicules 7 ans (ou 150 000 km) n'aura décidément laissé aucun constructeur indifférent. « Des importateurs sont venus nous voir pour construire une offre similaire. Mais le coût final les a dissuadés. Ils se tournent donc vers des offres d'extension de garantie VN » témoigne un garantisateur sous couvert d'anonymat. « Ce n'est pas économiquement pertinent pour eux de dépasser 3 ans » ajoute-t-il. Sans jouer la garantie usinée à rallonge, le principe de la réassurance via des prestataires spécialisés joue donc à plein. C'est la valse des additions : « 2+3

COMBIEN ÇA COÛTE ?

► Pour un professionnel, une garantie revient, en moyenne, à 80 euros pour une moteur-boîte-pont de 3 mois jusqu'à 500 euros pour une couverture complète sur 12 mois. Skoda et Hyundai, par exemple, estiment respectivement et en moyenne à 183 et 129 euros par VO, en 2010, le coût d'une garantie pour un concessionnaire.

Les principaux garantisateurs à la loupe

	CarGarantie France	Cirano	Franssur Services	Icare	Macifilia
Site Internet	www.cargarantie.fr	www.cirano.com	www.franssur-services.com	www.icare-service.com	www.macif.fr
Date de création	2004	2002	2006	1983	1986, 2006 (fusion avec Cornhill France et Thém)
Composition de l'actionariat	50 % Nürnberger 50 % Gothaer	Verspiere	France Assurance	Europ Assistance	Macif
clients	Porsche (VO hors marque), Mazda (VO, extension garantie, contrat d'entretien) Hyundai et Subaru (extension garantie VN) Kia (VO) Avis (9 centres VO) Mitsubishi (5 ans de l'ASX)...	PSA, Suzuki...	Groupement des agents Renault (VO), Starexcel, Autolia...	Nissan, Saab, Skoda, Hyundai, Daihatsu, Seat, Truckplus, Toyota (VO), Opel (VO), Citroën, Fiat, Honda (extension VN) Ford, Lexus, PGA Motors Groupe Hess, Sivam, , Distinction, Schuller Viavel Ford Financial ...	Carassure Pro, Expertice ParuVendu, priceMiniste Argusauto.com, réseau de la Macif, BCAuctions, VPOuest, Parc Enchères, Kawasaki iveco, iribus, Truckstore
Véhicules sous garantie (2009)	20 000	environ 500 000	15 000 garanties/an	230 000	NC

qui font 5 ans, "2+ 4" qui font 6 ans et il paraîtrait qu'une marque prépare un "2+8" qui va prochainement faire 10 ans... À chaque fois, un garantisseur prend le relais, calcule les risques, affine le taux de vétusté, mène son expertise, peaufine un programme. "Nous évaluons le marché européen de l'extension de garantie VN à 1,2 milliard d'euros", précise A. Coyas. C'est dire !

En France, depuis le printemps 2010, les 85 concessionnaires Subaru, par exemple, proposent à leurs clients une garantie complémentaire qui peut aller jusqu'à deux ans au-delà de la garantie constructeur déjà étendue sur 3 ans (ou 100 000 km). Mazda – qui a été la première marque à proposer une garantie constructeur de 3 ans en 1978 – a également allongé son programme Mazda Garantie-Plus à 6 ans avec 36 mois d'extension de garantie, kilométrage illimité, assistance incluse en juin dernier. Taux de pénétration : 25% des ventes de VN. Chez Honda, l'extension d'une durée de 24 mois de la garantie initiale, kilométrage illimité, affiche déjà un taux de pénétration de 20%. "Allonger les garanties VN répond à la demande du marché, valorise la qualité du produit et permet de se démarquer de la concurrence", résume **Philippe Beauvallet**, directeur après-vente de Hyundai qui offre aussi une extension de deux ans sur ses



À terme, la garantie se vendra comme du financement automobile.

produits ainsi qu'une garantie contractuelle de 5 ans sur IX35 et l'I30.

De son côté, Ford qui garantit classiquement ses véhicules 2 ans propose des contrats longue durée appelés FordProtect (jusqu'à 3 ans). Résultat : le taux de pénétration atteint 30%. Skoda a aussi construit Skoda Bank, une extension de garantie qui va jusqu'à 3 ans, kilométrage illimité, en relais de la couverture contractuelle de 2 ans. "Au premier semestre 2010, 21% de nos ventes de voitures neuves étaient réalisées avec un contrat d'extension de garantie et 12% avec un contrat d'entretien", témoigne **Yvon Keravis**, responsable de l'après-vente de Citroën France qui propose, via sa captive, jusqu'à 3 ans d'extension de la garantie contractuelle avec un kilométrage compris

entre 50 000 et 125 000 km. "Renault n'est pas dans une course à la durée de la garantie", relativise **Fabien Damemme**, responsable offre garantie à la direction après-vente du groupe. Il dispose néanmoins d'une offre élargie de contrats d'extension garantie "maison" régulièrement enrichis baptisée le contrat Losange. Sur Dacia, à titre d'exemple, l'extension va jusqu'à 6 ans et de nouveaux contrats d'entretien ont été lancés en juin. "Au premier semestre 2010, les volumes de contrats de service ont progressé de 40%", poursuit-il. Dès la vente, on doit assurer le retour du client dans le réseau. La tendance est lourde et la rentrée réserve d'autres surprises (voir encadré : page 24).

15 ans et 200 000 km

En corollaire, les véhicules d'occasion bénéficiant d'une garantie ont tendance à être de plus en plus anciens et kilométrés, la fiabilité des modèles et la baisse du kilométrage annuel aidant. "Les financements s'allongent jusqu'à 72 mois. C'est surtout cela qui nous conduit à garantir des véhicules potentiellement âgés de 12 ans alors que nous n'allions pas au-delà de 10 ans il y a quatre ans", estime **Yves Marang**, directeur France de The Warranty Group. Autre donne : tout le monde peut désormais vendre un véhicule avec une garantie ! Les particuliers sont plus de 12 000 à le faire en déposant leur annonce sur La Centrale via Garantie System. Argusauto.com et Paruvendu.fr offrent le même

Suite page 24 ▶

Mapfre Warranty France	NSA et Gras savoie Concept	RAC	The Warranty Group France
www.mapfre-asistencia.com	www.nsa-garanties.com	www.racfrance.fr	www.thewarrantygroup.com
1994 (sous le nom de Sage)	1991/1999	1985	1992
Mapfre Asistencia	Gras Savoye	Finadvance + Comité de direction historique	ONEX Corporation
Autodistribution, Top Garage, Autologistes de France., salles de vente aux enchères..	NC	Volkswagen Bank, GMAC, GE Money bank, Jaguar, Land-Rover CGI, Igol, Opel-Chevrolet-Saab (extension, VN + contrat d'entretien) Suzuki (extension VN) Five Auction, eBay, PGA Motors AutoValley, Athlon Car Lease, Aviva, Eurofil, Manheim,	Audi, VW,, Volkswagen Utilitaires, Toyota (extension garantie VN) Jean Lain (Jean lain Warranty), Norauto (carte), Toyota financial Services,
120 000	NC	250 000	100 000

Enquête

► Suite de la page 23

service à leurs déposants en partenariat avec Macifilia, Priceminister en lien avec RAC France, etc. The Warranty Group serait aussi en phase de test avec Yahoo Auto sur une offre en inclusion de 3 mois. Reste qu'à 254 euros pour une garantie moteur-boîte-pont de 3 mois et 340 euros TTC pour une couverture d'une durée de 6 mois, les particuliers ont quand même du mal à franchir le pas. "Ce n'est pas évident, mais c'est un créneau", insiste **Emmanuel Legras**, directeur des opérations d'assurance de Macifilia.

L'essor de la vente de garanties panne mécanique auprès des particuliers est donc plus à attendre du côté des assureurs traditionnels qui la proposent en option de l'assurance auto comme la Macif ou Groupama. "Le réseau d'agences de la Macif a un taux d'adhésion de près de 10%. Le volume n'étant pas négligeable, cela reste significatif", assure E. Legras qui travaille à 90% avec le monde du courtage. "Le secteur de la banque-assurance développe une offre de garantie panne mécanique qui, à terme, peut représenter des volumes im-

portants. Eurofil Pack, par exemple, a séduit 20 000 clients", confirme **Jean-Matthieu Biseau**, PDG de RAC France. "C'est pour cela que les distributeurs doivent proposer une offre plus complète et des services complémentaires comme le véhicule de remplacement, la remise sur l'entretien, un système de parking et surtout ne plus se limiter au moteur-boîte-pont car les pannes sont devenues rares sur ces organes. Nous constatons une demande de couverture en progression, la clientèle souhaite se rassurer et s'approcher de la garantie constructeur", argue **Nicolas Breteau**, responsable VO de Skoda. Conséquence : les labels VO s'adaptent au business en rallongeant leur seuil d'éligibilité. PSA a pris ce virage en initiant récemment un chantier d'ampleur en ce sens pour ses "Occasions du Lion" et "Citroën Select".

Les labels du groupe couvrent désormais les véhicules âgés de 5 à 7 ans qui affichent moins de 150 000 km. Le VO bénéficie, de surcroît, d'une possible extension de garantie avec Citroën Financement (30% de taux de pénétration sur les VO labellisés). Toujours chez les Français, Renault qui fait gérer ses garanties VO (6 ans maximum pour les garanties OR) par sigma Services (filiale de RCI Banque) pour le compte de Covéa Fleet constate une envolée de ses offres d'extension de garantie VO liées au financement avec un taux de pénétration de 40% cette année ! Depuis janvier, l'entretien est aussi proposé

en package. "Même sans financement, le clients veulent garantir leur véhicule", constate **Jean-François Bernalin**, responsable pôle contrats services chez RC banque. Peu de constructeurs négligent ce sujet. Ford propose ainsi des garanties "Mobilité" de 6 à 12 mois pour les véhicules hors label de plus de 5 ans ou 125 000 km. Porsche, encore, vient de mettre en place avec CarGarantie un programme de couvertures spécifiquement adaptées aux VO âgés de 9 à 15 ans. Il concerne 700 ventes par an dans le réseau. Reste aux garantis à lutter contre les sirènes de l'autogarantie qui fait toujours recette (50% des ventes de véhicules opérées par les professionnels le serait en auto garantie), contre la crise qui pousse les distributeurs à proposer des garanties plus courtes, contre la concurrence exacerbée et contre l'inflation du coût moyen de réparation d'un véhicule. Aujourd'hui, la prise en charge moyenne est de près de 350 euros. "C'est une préoccupation. Cela ne peut que renchérir le coût de la garantie" reconnaît E. Legras.

Paroles de garantis



Emmanuel Legras,
directeur des opérations d'assurance
de Macifilia

« En France, le potentiel est énorme. Seul 15% des véhicules d'occasion sont garantis par les prestataires du marché. »



Yves Marang,
directeur France de
The Warranty Group

« Nous nous positionnons en qualité de partenaires et non pas simplement de fournisseur de carnets. »



Laurent Sebaux,
directeur général d'Icare

« La situation économique actuelle incite les acteurs à externaliser leurs risques. »

Et demain ?

La garantie est donc un service qui se structure et pourrait, à terme, se vendre comme du financement automobile. En Allemagne, la société Garanta Assurance place déjà des agents de garantie dans les concessions. Leur mission : commercia-

OFFENSIVE : CHEVROLET COUVRE L'ENTRETIEN



Olivier Andrieu,
directeur du département
après-vente de Chevrolet.
"La situation économique actuelle incite
les acteurs à externaliser leurs risques."

Trois ans ou 100 000 km au premier des deux termes échus : la garantie VN de Chevrolet se situe dans la fourchette assez haute des couvertures de marque. Si, à chaque demande d'intervention (5 000 l'an dernier), la question de savoir si le véhicule a été correctement entretenu se pose de façon plus pernicieuse, c'est que le client peut, depuis le 1^{er} juin dernier, faire entretenir sa voiture neuve sous garantie hors du réseau officiel. Voilà qui remue le

fabricant des Spark, Aveo, Captiva et Cruze. Le constructeur qui a, en France, un parc de 40 000 véhicules garantis, répliquera le 1^{er} septembre prochain avec une offre de contrat d'entretien que le client pourra acquérir seul pendant la durée de la garantie constructeur, puis avec l'extension de garantie à partir des 3 ans du véhicule (jusqu'à ses 5 ans), avec ou sans financement GMAC Banque. Tout sera couvert, y compris les pièces d'usure à l'exception des pneumatiques. Bâtie avec RAC France, cette nouvelle offre comprend la réorganisation complète du processus de vente automobile (les vendeurs seront formés) et la distribution, en concession, de brochures explicatives.

liser des carnets comme les F & I vendent des prêts ! Mais avant d'en arriver là, nombre de nouveautés attestent déjà de la vitalité de ce secteur. The Warranty Group lance un produit générique de garantie multimarques personnalisable en fonction des besoins spécifiques des réseaux de distribution (garantie, extensions, entretiens, perte de clé, perte financière, etc.) ainsi qu'un produit "anti-crise", sorte de garantie chômage liée au financement. En cas d'accident de la vie, le souscripteur peut se faire racheter sa voiture.

De son côté, Mapfre Warranty s'appuie sur un nouveau produit destiné aux ateliers. Baptisé SGA (service de garantie à l'atelier), il a la particularité d'être distribué aux clients qui viennent pour une révision (le professionnel est commissionné à chaque vente). En un an d'existence,

JEAN LAIN WARRANTY : 5 000 GARANTIES EN ANNÉE PLEINE



► Lancé en 2009, le programme transversal Jean Lain Warranty reste une première du genre. Construit par

2 000 contrats ont déjà été commercialisés. "Il faut avoir de plus en plus de souplesse. Sur la garantie VO, nous mixons régulièrement de la gestion pour compte avec du forfait assurance. Nos futures offres seront modulaires", déclare L. Sebaux. De fait, avec la crise, le mode de gestion en mode assuré revient fort. Les interfaces avec les DMS se font également de plus en plus nombreuses.

The Warranty Group, ce produit fonctionne en gestion pour compte pour la garantie VO et les extensions de garanties VN et VO liées ou non à un financement. Sur-mesure, il permet une gestion centralisée multimarques, multisites et multiprogrammes (différents labels constructeurs...) grâce à l'outil informatique du garantisseur : The Connect.

"Nous projetons d'offrir à nos clients à un vrai portail dédié au premier trimestre 2011", poursuit le DG d'Icare. RAC France mise, en 2010, sur la qualité de service par la gestion en ligne des déclarations de sinistres panne mécanique et le lancement d'une nouvelle version du module statistique de son extranet clients. Le secteur de la garantie est loin d'avoir dit son dernier mot. ■

TRAVAILLEZ MIEUX POUR GAGNER PLUS.



Pour optimiser l'organisation VO de la concession.

Avec Planet VO, vous améliorez le fonctionnement, l'organisation donc la rentabilité de votre activité VO. Planet VO produit pour vous l'ensemble des documents administratifs et de pilotage de votre activité Occasion. De plus, il alimente automatiquement tous les sites Internet afin d'optimiser la commercialisation de vos stocks de VO. Vous accédez automatiquement aux services de L'argus et maîtrisez vos reprises, les frais de remise en état... Par ailleurs, une ergonomie spécifique est dédiée selon chaque profil utilisateur.

Planet VO

La solution pour la gestion de votre activité VO

contact@planetvo.fr