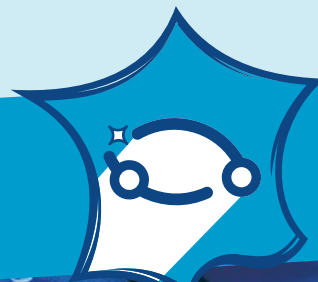


Le magazine d'information d'ASSERCAR

ASSER news

Février 2025 - N° 10



ACTUALITÉ

ASSERCAR Tour '24

> P.12

Transfert de Garanties

> P.18

ASSERPARTS

> P.20



ASSERCAR

03

FOCUS
NPS

04

TÉMOIGNAGES ASSUREURS
PACIFICA/GENERALI

06

DOSSIER
Optimisation des délais

08

ACTUALITÉ
DispoGarage

09

BILAN
Saison grêle 2024

10

PARTENAIRE
GHN

12

BILAN
ASSERCAR Tour 2024

14

TÉMOIGNAGE RÉPARATEUR
Catherine MORHET,
Carrosserie MORHET

16

FOCUS MÉTIER
Sarah CHANDIVERT
et Livio MORANDI,
Gestionnaires Réseau

18

FOCUS
Transfert de garanties

20

ACTUALITÉ
ASSERPATS

22

PARTENAIRES
GPA 26 et KAP NÉGOCES

Responsables de la publication : Stéphane RAPINÉ,
Antoine GRYSO (antoine.gryson@ASSERCAR.fr),
Véronique BOMPARD, Cynthia RAJAONA

Rédaction : Anne PATAULT

Conception : Agence VOLCANIC / volcanic.fr

Impression : 3ma Group

Crédits photos : stock.adobe.com : Giovanni Burlini, Goodluz,
Panumas, PicMedia, Supatman, Tum, WDnet Studio

Edito



Stéphane RAPINÉ
Directeur Général d'ASSERCAR

Quelle année magnifique nous venons de vivre ensemble !

Rapide flash-back sur 2024 :

- La fusion des pôles « Informatique » et « Projets et Réglementaire » a donné le jour au **Pôle Grands Projets et Informatique**. La conduite et la mise en œuvre de l'ensemble de nos projets s'en trouvent facilités.

- 2 000 réparateurs partenaires, c'est le cap franchi en début d'année par notre réseau. Désormais, ce sont près de **2 150 carrosseries partenaires** qui accueillent et réparent les véhicules accidentés de nos clients.
- **20 ans d'ASSERCAR**, un anniversaire fêté comme il se doit, avec toute l'équipe d'ASSERCAR, en présence des représentants de nos actionnaires, de nos clients et de nos partenaires, dans un écrin dédié à la passion automobile.
- **L'ASSERCAR Tour '24** nous a permis d'aller à la rencontre de nos réparateurs partenaires, dans toute la France. Les difficultés de recrutement, la formation, les relations avec les experts, la réparation des pièces, l'utilisation de Pièces Issues de l'Economie Circulaire, le transfert de garanties sur les véhicules de remplacement, les revalorisations tarifaires, la limitation de l'emprunte carbone, sont les principaux sujets qui ont été abordés à l'occasion des 12 réunions régionales de cette tournée.

Mais tournons-nous à présent vers l'avenir : 2025 va nous permettre de poursuivre les travaux stratégiques initiés en 2023 pour permettre à ASSERCAR d'évoluer sur ses 3 axes de progrès :

1. Faciliter le travail des réparateurs par la simplification des outils et des procédures. Améliorer nos dispositifs d'assistance.
2. Maintenir le très haut niveau de satisfaction des assurés sinistrés grâce à un réseau compétent, engagé et parfaitement maillé.
3. Continuer à maîtriser les coûts par la réparation, lorsque cela est possible, ou par l'utilisation de Pièces Issues de l'Economie Circulaire. Deux leviers permettant également de réduire sensiblement l'emprunte carbone de la réparation.

Je veux conclure cet édito par de chaleureux remerciements. Tout d'abord, à mes collaborateurs, dont l'implication n'a pas faibli tout au long de cette année qui n'a pas toujours été facile. Ensuite, à nos actionnaires et clients, pour leur confiance indéfectible, leur soutien permanent qui nous permettent de poursuivre d'Odyssée d'ASSERCAR et de développer nos services. Bien-sûr, à nos partenaires, qui apportent des solutions privilégiées aux réparateurs de notre réseau et qui nous ont accompagné tout au long de l'ASSERCAR Tour '24.

Et enfin, à nos réparateurs partenaires qui constituent l'un des plus beaux réseaux de réparation automobile que nous avons la fierté de gérer.

Toute l'équipe d'ASSERCAR se joint à moi pour vous souhaiter une année 2025 palpitante, pleine d'énergie créative, de belles rencontres et de moments de partage enrichissants.

TOUT SAVOIR SUR LE NPS

Le Net Promoter Score (NPS) ou Indice de Recommandation Client (IRC), en français, est un dispositif normalisé permettant de mesurer la satisfaction des clients, quelle que soit l'activité. C'est la méthode qu'ASSERCAR a choisie pour évaluer la qualité perçue de l'ensemble de son réseau à chacun des ateliers agréés.

Qu'est-ce que le Net Promoter Score ?

Le NPS est un outil d'évaluation de la satisfaction des clients qui permet de mesurer la fidélité des utilisateurs, en déterminant leur disposition à recommander une entreprise / un service. Les résultats peuvent ainsi être comparés d'une entreprise à l'autre, voire d'un secteur d'activité à un autre.

Comment cela fonctionne-t-il ?

Le calcul du NPS s'appuie sur une question simple invitant les clients à évaluer la probabilité de promouvoir une entreprise / un service auprès de leurs amis et connaissances.

Cette question est toujours la même :
« Sur une échelle de 0 à 10, quelle est la

probabilité que vous recommandiez le garage qui a effectué les réparations de votre véhicule à des amis, des collègues ou des associés ? »

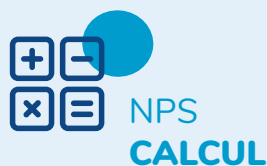
Chez ASSERCAR, elle est adressée par SMS, trois jours après de dépôt du rapport définitif de l'expert. La réponse attendue, par retour de SMS, est un nombre (de 0 à 10). Les retours sont donc nombreux car simples et rapides. On observe un taux de réponses de l'ordre de 40%, ce qui permet un volume significativement représentatif.

Pour le réseau ASSERCAR, après avoir progressé durant plusieurs années, le niveau de NPS se situe actuellement aux alentours de +80, ce qui représente un niveau très élevé de satisfaction client.

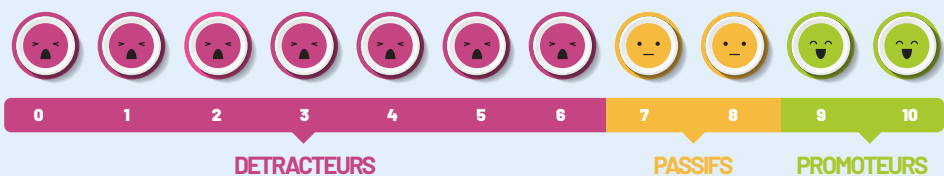
Analyse approfondie du Net Promoter Score

Afin d'analyser le NPS en profondeur et d'en tirer des enseignements à des fins d'amélioration permanente de la qualité, chacun des « détracteurs » est contacté par téléphone par le Pôle Qualité d'ASSERCAR. Cela permet de mieux comprendre les motifs d'insatisfaction et de mettre en place des actions correctives chez les réparateurs concernés.

Le NPS est également utilisé par les Responsables de Secteur Réseau comme outil d'animation afin de sensibiliser les réparateurs aux résultats de ces enquêtes qualité. Ils peuvent parfois aboutir à la mise en place d'un plan d'actions destiné à l'amélioration de la satisfaction des assurés. ■



Selon la note attribuée, le client est ensuite placé dans l'une des trois catégories suivantes :



PROMOTEURS :

Ils attribuent un **score de 9 à 10**. Ils sont considérés comme plus susceptibles d'adopter des comportements générant de la valeur. Ils achètent davantage, reviennent vers la marque dans la durée et la recommandent à un grand nombre de personnes.

PASSIFS :

Ils attribuent un **score de 7 ou 8**. Ils sont considérés comme modérément satisfaits.

DÉTRACTEURS :

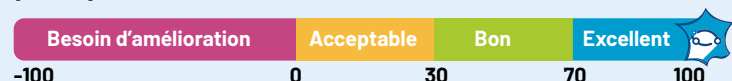
Ils donnent un **score compris entre 0 et 6**. Ce sont (généralement) des clients activement insatisfaits qui ont le potentiel de nuire à la réputation de la marque par des avis négatifs, des interactions sur les médias sociaux ou le bouche à oreille.

Pour calculer le Net Promoter Score, il suffit de déduire le pourcentage de détracteurs de celui des promoteurs.

NET PROMOTER SCORE = % - %

L'échelle de notation varie donc entre -100 (tous les répondants sont des « détracteurs ») et +100 (tous les répondants sont des « promoteurs »).

QU'EST QU'UN BON SCORE NPS ?



ASSERCAR, CE SONT LES ASSUREURS QUI EN PARLENT LE MIEUX

Est-ce qu'ASSERCAR remplit bien ses objectifs envers les assureurs ? Sont-ils satisfaits des prestations proposées ? Pour le savoir, ASSERCAR a choisi de poser la question à plusieurs gestionnaires de sinistres chez deux partenaires, PACIFICA et GENERALI. Des gestions différentes, et une interview à plusieurs voix mais qui font pourtant toutes le même constat d'un partenariat réussi. Avec Anne BRAULT et Noémie DENIS (PACIFICA), et Boris BOURILLON, Marysette LOPES (GENERALI) et Amandine Teixeira (ICGA).



Anne BRAULT et Noémie DENIS, PACIFICA

PACIFICA/ASSERCAR, UN ENGAGEMENT RÉCIPROQUE



Anne BRAULT ET Noémie DENIS

Anne BRAULT travaille pour PACIFICA depuis seize ans, et depuis quatre ans comme Appui Technique. Former les gestionnaires, gérer les relations avec les experts ou encore animer les partenariats fait partie de son quotidien. Elle a été rejointe il y a quatre ans par Noémie DENIS en tant qu'assistante sinistre. Noémie s'est vu confier la

mission de référente ASSERCAR au sein de l'Unité de Gestion de Sinistres de Poitiers. Preuve de la confiance qui existe entre PACIFICA et ASSERCAR, Noémie DENIS a créé des ateliers à destination des gestionnaires de sinistres, une fois par semaine. « Nous leur expliquons comment et pourquoi privilégier les réparations via le réseau ASSERCAR en mettant en avant les avantages pour les assurés, pour les gestionnaires sinistres comme pour PACIFICA. Car ces avantages sont bien réels ».

« Seul réseau de garages avec lequel nous travaillons »

PACIFICA travaille exclusivement avec le réseau ASSERCAR. Une exclusivité qui engage ASSERCAR en termes de prestations et de qualité de service. « Pour nous il n'y a que des avantages. Un maillage suffisant, la gestion rapide et simplifiée des dos-

siers, la géolocalisation qui nous permet d'orienter rapidement les assurés vers les garages les plus proches, sans oublier une très bonne maîtrise des coûts techniques » explique Anne BRAULT.

« Côté assurés, nous savons que les garages ASSERCAR sont aussi synonymes de professionnalisme, et de gain de temps pour eux. La photo-expertise limite l'immobilisation de leur véhicule à 15 ou 20 minutes, on leur prête un véhicule de remplacement pendant le temps des réparations, l'assuré n'a aucune démarche administrative à faire, et nous prenons le relai en cas de litige, ce qui est très rare. Je n'en ai géré que deux en quatre ans » ajoute Noémie DENIS avant de conclure « Les garages du réseau ASSERCAR sont l'image de PACIFICA pour nos assurés. Et grâce à leur cahier des charges particulièrement rigoureux, ils répondent parfaitement à nos exigences ». ■

Marysette LOPES, GENERALI et Amandine Teixeira, ICGA



GENERALI ET ICGA, SE RÉPARTIR DES TÂCHES POUR OPTIMISER LA RELATION CLIENT

GENERALI et ICGA, se répartir des tâches pour optimiser la relation client

Boris BOURILLON a repris l'agence GENERALI de Chartres il y a deux ans. Accompagné par Marysette LOPES, collaboratrice d'agent depuis 42 ans, il a choisi de déléguer la gestion des sinistres de ses assurés à l'ICGA (Indemnisation Client GENERALI Agences), le GIE créé par et pour les agents GENERALI. « De l'ouverture du dossier jusqu'à son règlement, c'est l'ICGA qui gère nos sinistres, et pour notre agence Mme TEIXEIRA. Ce n'est pas une plateforme anonyme. Le suivi des dossiers est très fluide, rapide, personnalisé, et nous sommes aussi en relation avec eux. Mais la délégation de gestion nous permet de rester concentrés sur notre cœur de métier, et sur nos clients », expliquent Boris BOURILLON et Marysette LOPES.

Le réseau ASSERCAR, la référence qualité

67 % des sinistres auto 2024 de l'agence ont été orientés vers des garages agréés ASSERCAR. « De l'EAD au véhicule de remplacement en passant par la prise en charge directe et l'absence d'avance de frais, les garages ASSERCAR font gagner beaucoup de



Amandine TEIXEIRA



Boris BOURILLON



temps à l'assuré, ainsi qu'à nous. Et nous savons que la qualité des prestations est au rendez-vous, que nous n'aurons pas à vérifier. Si 100 % des sinistres ne sont pas envoyés chez des réparateurs ASSERCAR, c'est que cer-

tains assurés préfèrent aller chez leur garagiste habituel ou dans une carrosserie proche de leur lieu de travail, et nous leur laissons le choix » souligne Amandine TEIXEIRA. ■

UN PLAN D'ACTION POUR AIDER LES RÉPARATEURS À AMÉLIORER LEURS DÉLAIS



Nouvelle année, nouvelle mesure pour ASSERCAR qui a décidé de s'attaquer à un problème récurrent : la dégradation des délais. De nombreux facteurs en sont responsables. Certains imputables aux assurés, d'autres aux experts ou encore aux réparateurs qui n'ont pas toujours le temps de prendre du recul pour identifier le (ou les) grain(s) de sable dans les rouages de leur entreprise. C'est à eux qu'est destiné le nouveau plan d'actions mis en place en septembre 2024.

Stéphane RAPINÉ, Directeur Général d'ASSERCAR, fait un point sur ce nouveau plan et ses objectifs.

Délais dégradés, des causes multiples

Dans la pratique, le délai est l'intervalle de temps où le réparateur reçoit l'ordre de mission et la remise du rapport de l'expert. Mais entre ces deux extrémités, le parcours est semé d'embûches. « Cela commence avec la photo-expertise, dont le moment est

« Un œil extérieur, bienveillant, peut aider un chef d'entreprise trop occupé »

choisi par l'assuré. Puis vient l'EAD, qui peut dépasser les 24 heures recommandées en fonction de l'organisation interne du garage. Il peut aussi y avoir un retour tardif de l'expert, puis une prise de rendez-vous là aussi retardée pour manque de VR ou de place à l'atelier ou encore la livraison de pièces qui prend du temps. Ajoutez à cela des chiffrages complémentaires, des factures (travaux et VR) envoyées à plusieurs jours voire

semaines d'intervalles et vous verrez qu'il existe de nombreux éléments qui peuvent impacter négativement les délais à chaque étape du parcours de réparation » explique Stéphane RAPINÉ.

Accompagner chaque réparateur avec un plan d'actions ciblées

La force d'ASSERCAR réside dans son réseau de réparateurs. C'est pour eux qu'ASSERCAR a élaboré un nouveau dispositif dont les RSR sont, pour Stéphane RAPINÉ, le maillon

essentiel. « Nous n'avons pas la main sur chaque étape mais nous pouvons aider les réparateurs. Chaque RSR va identifier sur son secteur, ceux qui ont les délais les plus dégradés. En se rendant dans leur garage il va établir un diagnostic et identifier les problèmes en se basant sur plusieurs données comme le nombre de productifs, le nombre d'agrèments, de VR ou encore si une seule personne a la charge de tout l'administratif (EAD, factures, commandes de pièces, ...). Un œil extérieur, bienveillant, peut aider un chef d'entreprise trop occupé. Une fois le constat établi, le RSR remet le même jour au réparateur un plan d'actions synthétique avec des recommandations. Le réparateur prend ensuite un engagement de mise en œuvre de ce plan d'actions, afin que les résultats puissent être mesurés rapidement ».

« Garantir la pérennité de nos carrosseries partenaires est une priorité. »

Un seul plan pour plusieurs objectifs

Des délais trop longs sont défavorables pour tout le monde :

- Pour la satisfaction de l'assuré s'il doit attendre plusieurs semaines avant de faire réparer son véhicule,
- Pour les compagnies d'assurance, afin de mieux maîtriser le coût des réparations (et donc le montant des primes), les gestionnaires de sinistres doivent optimiser l'orientation des véhicules vers des ateliers agréés. En effet, si les délais de prise en charge sont importants, les assurés préféreront se rendre dans des garages non agréés.
- Pour les réparateurs « Une mauvaise organisation détériore les délais mais aussi la productivité et donc la rentabilité d'une carrosserie. Un assuré va comparer les délais, et choisir le plus court. C'est un client perdu, et tous feront de même. Idem si un réparateur accepte trop d'agrèments, il ne pourra pas satisfaire tout le monde, ni en temps ni en qualité, ce qui lui sera préjudiciable. Il est préférable de conserver les meilleurs apporteurs d'affaires, ceux qui apportent réellement de la rentabilité et paient rapidement, comme ASSERCAR. Garantir la pérennité de nos carrosseries partenaires est une priorité » précise Stéphane RAPINÉ.

Les ambitions d'ASSERCAR : réduire sensiblement le délai de réparation

Les premiers résultats de ce plan d'actions, mesurés en fin d'année 2024, sont encourageants et montrent une diminution sensible des délais chez les réparateurs qui en ont bénéficié. Cependant, le délai moyen du réseau ASSERCAR demeure significativement plus élevé que celui du marché. « Les efforts doivent être maintenus, nous sommes convaincus que l'engagement des réparateurs partenaires sur ce sujet permettra à l'ensemble du réseau de renouer rapidement avec des délais compétitifs » conclut Stéphane RAPINÉ. ■



DEVINETTE

QUELLE A ÉTÉ LA VOITURE LA PLUS VENDUE AU MONDE EN 2023 ?

- LA TESLA MODEL Y
- LA TOYOTA COROLLA
- LE TOYOTA RAV4

DISPOGARAGE*, UN AFFICHAGE PLUS CLAIR

En fin d'année DispoGarage a simplifié sa lisibilité.

A la place des quatre boules, chaque assureur peut désormais afficher uniquement la première date de disponibilité pour les réparations et le prêt d'un Véhicule de Remplacement. Plus lisible, ce nouvel affichage permet aux gestionnaires de sinistres d'être plus efficaces dans l'orientation de leurs assurés. Explications d'Antoine GRYSON, Responsable du Pôle Grands Projets et Informatique chez ASSERCAR.

Une initiative du Comité Technique des Actionnaires...

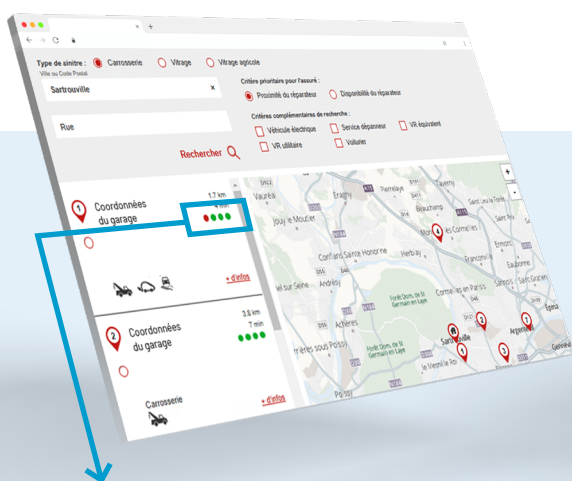
Pour les gestionnaires de sinistres sur plateformes, agents ou courtiers, l'outil DispoGarage et ses nombreux pictogrammes n'était pas toujours très clair, causant ainsi de nombreuses erreurs d'interprétation.

En remplaçant les boules de couleur par le seul affichage d'une date approximative de première disponibilité, DispoGarage gagne en lisibilité. « Les membres du CTA ont souhaité

un DispoGarage plus lisible, car le délai potentiel de mise en réparation d'un véhicule sinistré est une information déterminante dans le cadre de l'orientation » explique Antoine GRYSON.

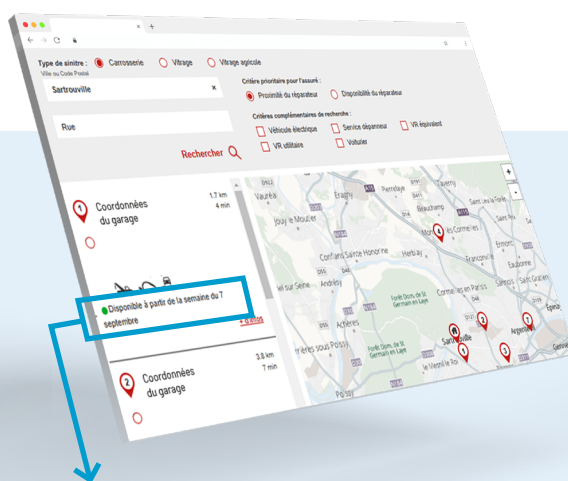
... bénéfique à tous

Simplifier l'affichage permet de mieux comprendre l'information, de mieux la restituer pour permettre l'amélioration de l'orientation des assurés chez les réparateurs agréés. Pour Antoine GRYSON, tout le monde est gagnant.



ANCIEN VISUEL :

Affichage des disponibilités sur 4 semaines, la 1^{ère} boule correspond à S+1



NOUVEAU VISUEL :

Affichage de la 1^{ère} date de disponibilité avec le message suivant en pop up : date de 1^{ère} disponibilité pour réparation avec mise à disposition d'un véhicule de courtoisie

* DispoGarage : indicateur de disponibilité en atelier pour mise en réparation avec prêt d'un véhicule de remplacement

MOINS DE GRÊLE, MAIS UNE PRISE EN CHARGE TOUJOURS PLUS EFFICACE



Si l'épisode grêle de 2022 reste dans les mémoires, l'année 2024 s'est montrée plus clémente. L'occasion pour Florian BUISSET, Adjoint au Responsable du Pôle Animation Réseau d'ASSERCAR, de revenir sur un process unique qui simplifie à la fois le parcours client mais aussi la prise en charge des véhicules impactés chez les réparateurs.

Une saison plus condensée mais moins intense

5 712. C'est le nombre de missions grêle assurées par ASSERCAR et ses partenaires (GHN et BCA Expertise) cette année. « Une année plus « light » que d'habitude. En 2023 nous avons assuré plus de 12 600 missions, soit un peu plus qu'une année « standard » (entre 8 000 et 10 000). Mais les épisodes de grêle se sont concentrés de mi-avril à mi-septembre, ce qui est très court, et nous ont obligés à rester réactifs. Même si la saison grêle n'a pas été exceptionnelle, nous l'avons traitée avec la même exigence tout en conservant du temps pour améliorer

encore notre process » explique Florian BUISSET.

Pas de grêlon dans la mécanique

Cela fait quatre ans qu'ASSERCAR et ses partenaires ont élaboré une procédure spécifique qui se déclenche dès que les premiers grêlons tombent, avec notamment l'ouverture de « spots grêle ». Florian BUISSET apporte quelques précisions sur leurs avantages. « Ce sont des garages agréés qui reçoivent les assurés et leurs véhicules impactés sur certains jours spécialement dédiés aux expertises et/ou aux chiffrages. De la prise de rendez-vous du client - qui reçoit un SMS - à l'exper-

tise en passant par la mise à disposition d'un débosseleur, nous proposons un package clé en main qui décharge au maximum le réparateur et optimise son taux de remplissage tout en lissant le flux des véhicules entrants ».

Les bénéfices du process grêle d'ASSERCAR sont aussi nombreux pour les assurés. « Ils choisissent eux-mêmes le lieu et l'heure du rendez-vous, et nous gérons le reste. Une performance que nous cherchons toujours à améliorer : augmenter le nombre de spots peut aider à réduire les délais et laisse plus de choix de garages aux assurés » conclut Florian BUISSET. ■

« LE PORTIQUE D'ÉVALUATION », UNE INNOVATION AU SERVICE DU PROCESS GRÊLE D'ASSERCAR



Cela fera bientôt 15 ans que GHN, spécialiste du DSP (Débosselage Sans Peinture), et ASSERCAR se sont associés. Grâce à la complémentarité de leurs métiers et de leurs expertises, ASSERCAR et GHN ont mis au point un process efficace pour réparer les véhicules impactés par la grêle. Toujours en quête d'amélioration, les deux partenaires vont déployer courant 2025 un portique de scan de véhicules grêlés. Explications de Stéphane RAPINÉ, Directeur Général d'ASSERCAR, et de Kalid KHALOUI, représentant de GHN en France.

GHN, l'expert du DSP en Europe depuis plus de 25 ans

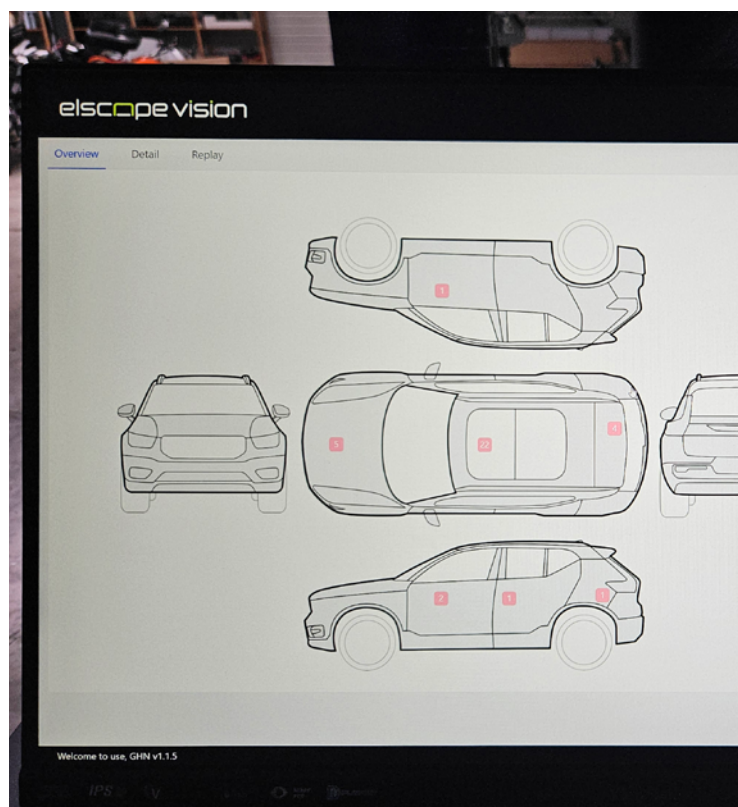
Le DSP est une technique qui vise à réparer les véhicules touchés par la grêle. « Chaque bosse laissée par un grêlon est repoussée minutieusement pour que les couches de peinture et de ver-

nis ne craquent pas. Il n'y a pas d'ajout de matière (mastic, peinture). Donc pas de changement de couleur, ni de temps de séchage. Inutile aussi de démonter le véhicule, ou d'attendre la livraison d'une nouvelle pièce de carrosserie. La voiture est réparée en une seule fois, très rapidement, souvent dans la journée »

explique le représentant de GHN en France.

GHN/ASSERCAR, un process grêle en constante évolution

Cette expertise, maîtrisée par 250 spécialistes GHN qui inter-



viennent dans toute l'Europe, a séduit ASSERCAR depuis 2009. « Les techniciens GHN ont développé un savoir-faire unique qui permet de réparer très rapidement, sans démontage, un véhicule grêlé. Associer le réseau ASSERCAR et celui des techniciens GHN pour développer un process spécifique en cas de grêle était une évidence. Ils interviennent directement chez les réparateurs agréés sélectionnés présents sur les zones impactées. Cela permet une prise en charge et un chiffrage rapides tout en évitant de surcharger le garagiste » souligne Stéphane RAPINÉ. Depuis 3 ans, certains clients d'ASSERCAR (PACIFICA, THÉLEM ASSURANCES, et SOGESSUR) leur ont délégué la gestion de leur relation clients en cas de grêle. Pour Stéphane RAPINÉ c'est

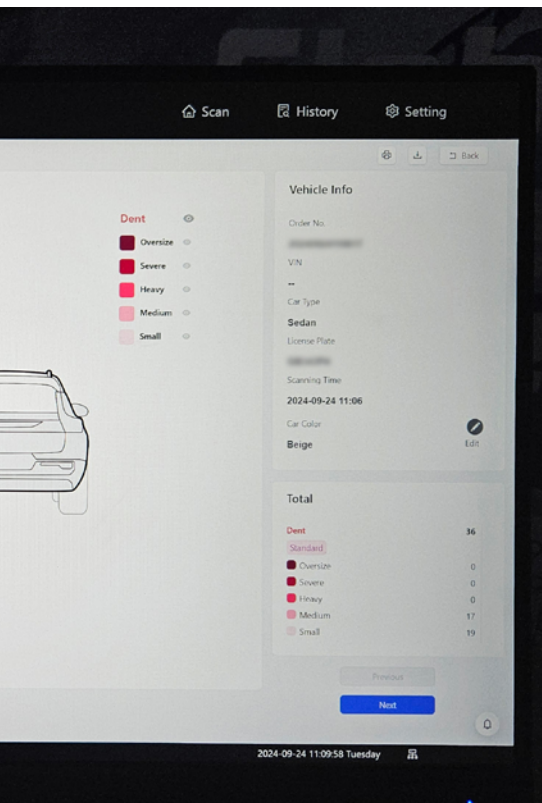
« Plus rapide et plus efficace que l'œil humain, « GHN Scan » fait gagner du temps aux assurés, aux réparateurs et aux experts »

un nouveau challenge. « Nous avons remis l'assuré au centre du processus. Une fois sa déclaration faite, grâce à un parcours digital, il prend lui-même rendez-vous à l'heure de son choix dans un des spots grêles proposés. Pas d'attente, l'assuré est rassuré, et l'assureur gagne du temps »..

Un portique de scan pour être plus rapide et plus efficace

Toujours en quête d'innovation pour améliorer la prise en charge des assurés, ASSERCAR et GHN vont intégrer le portique mobile d'évaluation des dommages au process grêle existant. Mobile, déployé en moins de 45 minutes sur site, il permet de compter très rapidement chaque impact de grêle sur un véhicule. Pour GHN, « ce scan permet d'accueillir un grand nombre de véhicules, et de mettre en place des chaînes de chiffrage

rapidement sans mobiliser de personnel supplémentaire ». Plus rapide et plus efficace que l'œil humain, ce portique fait gagner du temps aux assurés, aux réparateurs et aux experts qui peuvent se concentrer sur leur valeur ajoutée. Bilan de l'expérience fin 2025. ■





ASSERCAR TOUR 2024, UNE NOUVELLE FORMULE QUI A FAIT LE PLEIN

En octobre et novembre 2024 s'est tenue la nouvelle version de l'ASSERCAR Tour. Au programme de cette 9^e édition, 12 réunions régionales au lieu des 21 habituelles. Un rythme hebdomadaire moins soutenu pour les collaborateurs d'ASSERCAR présents (les Responsables de Secteur Réseau locaux, Thomas CARPENTIER, Responsable du Pôle Animation Réseau, et Stéphane RAPINÉ, Directeur Général), ainsi que les partenaires d'ASSERCAR, qui leur a permis d'aller plus loin dans les échanges et les débats. Retour sur une édition très appréciée de tous avec Stéphane RAPINÉ.

le souligne Stéphane RAPINÉ. « Nous sommes très heureux que beaucoup de nouveaux réparateurs aient fait le déplacement. Ils ont pu ainsi mieux nous connaître et rencontrer d'autres membres du réseau. De nombreux représentants des assurances ont également assisté à des réunions, et ont exprimé leurs remerciements aux réparateurs pour la qualité de leur travail. Il n'y a que lors d'un événement tel que l'ASSERCAR Tour que tous ces gens peuvent se rencontrer. Et le mini salon permet aux partenaires de présenter leurs offres privilégiées ».

Une occasion de rappeler les attentes des assureurs

Chacune des réunions est une nouvelle occasion de rappeler les engagements réciproques mais aussi les attentes des apporteurs d'affaires représentés par ASSERCAR. Parmi elles :

- La satisfaction des assurés qui passe nécessairement par un accompagnement personnalisé et des délais réduits,
- La mise à disposition systématique

d'un VR pour garantir la mobilité de l'assuré pendant la réparation de son véhicule,

- Dans une démarche RSE et de maîtrise des coûts optimisée, la réparation de pièces lorsque cela est possible et l'utilisation de PIEC à la place de pièces neuves, sont préconisées.

ASSERCAR, apporteur d'affaires... et de solutions

Lors de la réunion matinale, les équipes d'ASSERCAR ont rappelé quelques bonnes pratiques notamment la nécessité de facturer les prêts de VR pour ne pas perdre d'argent. « Le coût d'un VR est d'environ 45 €. A raison de 120 dossiers par an, cela représente un manque à gagner de 5 400 € pour les réparateurs qui ne facturent pas les VR ».

Mais l'ASSERCAR Tour est surtout un lieu d'échanges où la parole des réparateurs est très écoutée. « Nous ne venons pas pour délivrer uniquement nos attentes. Nous sommes là pour écouter les problématiques des réparateurs. Qu'il s'agisse des incivilités grandissantes auxquelles ils sont confrontés de la part des assurés, ou de la grande

Réparateurs, partenaires, assureurs... tous ont répondu présents

1 530 personnes ont assisté à l'ASSERCAR Tour 2024. Un taux de participation de 65% (des carrosseries du réseau ASSERCAR), identique à celui de l'édition 2022 qui confirme l'attractivité de cet événement phare.

Sur la forme, l'ASSERCAR Tour a conservé sa réunion plénière du matin, suivie du mini salon des partenaires (CORA, AkzoNobel, OPISTO, FINANCE AUTO, GHN, CJP, CATALDI, KAP NÉGOGES et GNFA) organisé autour d'un buffet généreux et convivial, comme

quantité de travail qu'ils ont du mal à absorber. Nous avons une vision globale du marché et pouvons leur apporter des solutions. Par exemple, pour faire face à l'augmentation du coût des VR, nous avons déjà revu récemment les tarifs de prise en charge à deux reprises, et négocié des loyers très compétitifs pour la fourniture de VR auprès de notre partenaire Finance Auto.

Une autre forte préoccupation des réparateurs est le recrutement et la formation de compagnons qualifiés. Face à une pénurie sans précédent de main d'œuvre sur les métiers de carrossier et de peintre, ASSERCAR accompagne les réparateurs par son partenariat avec le GNFA, qui propose des parcours de reconversion professionnelle et de formation continue » explique Stéphane RAPINÉ.

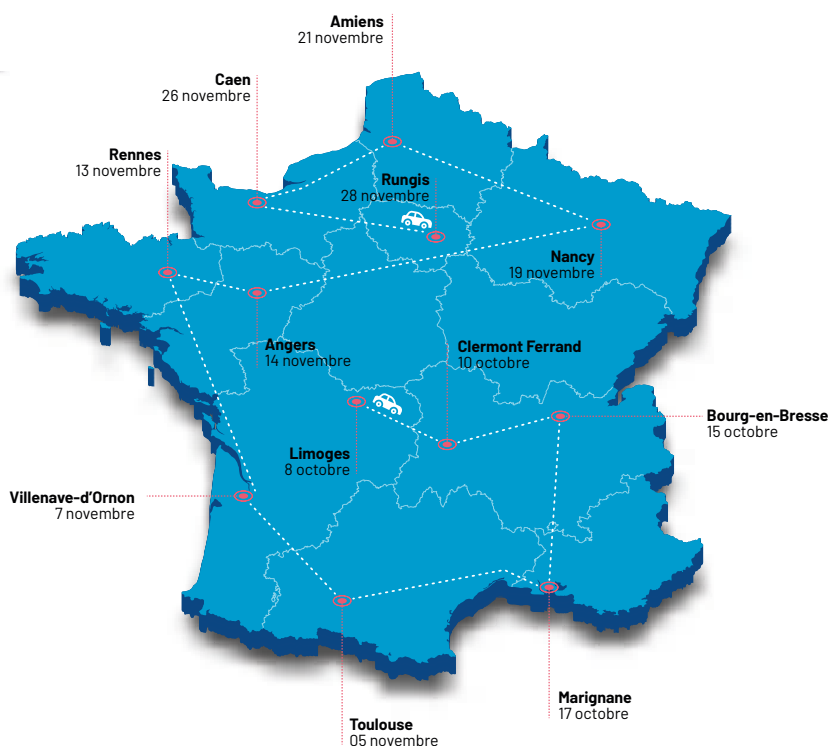
Priorité aux échanges

Cette année l'ASSERCAR Tour a aussi été l'occasion d'annoncer aux réparateurs le transfert de garanties en cas de prêt d'un véhicule de remplacement. Une nouvelle largement applaudie à chaque réunion régionale, car elle répond à une demande exprimée depuis longtemps par les carrossiers.

« Les échanges sont parfois agités lors de l'ASSERCAR Tour. Satisfaire à chaque exigence n'est pas toujours possible mais nous faisons notre maximum, même si cela prend parfois du temps. Le dialogue au sein du réseau est essentiel car nous sommes tous

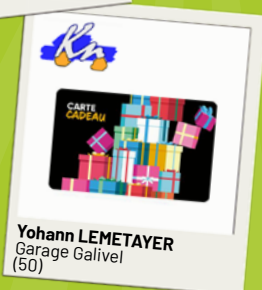
engagés les uns envers les autres » conclut Stéphane RAPINÉ.

Rendez-vous en 2026 pour le prochain ASSERCAR Tour ! ■



RÉSULTATS DU GRAND JEU-CONCOURS

LES GAGNANTS SONT :





« L'ASSERCAR TOUR EST UN ÉVÉNEMENT INCONTOURNABLE ! »

L'histoire. C'est ce qui caractérise la carrosserie MORHET (Saint-Michel-sur-Orge) à plus d'un titre. La sienne, qui remonte au Levallois-Perret des années 70, celle avec ASSERCAR depuis bientôt 18 ans ainsi qu'avec chaque ASSERCAR Tour depuis leur création. Une histoire qui s'inscrit dans la durée mais qui n'empêche pas l'entreprise d'évoluer pour s'adapter aux nouveaux besoins, à l'image d'ASSERCAR et de sa nouvelle version de l'ASSERCAR Tour. Rencontre avec Catherine MORHET, Responsable Administratif et Financier du garage familial.

Du petit atelier d'électricité automobile à la carrosserie de 1200 m²

C'est en 1976 que le garage MORHET est créé, par Michèle et Patrick MORHET, dans une rue de Levallois-Perret où tous les électriciens et garagistes s'installaient. Dans les années 90, la ville se transforme. Exproprié, Patrick y voit une chance et reprend à Saint-Michel-sur-Orge, avec sa femme Michèle, une petite carrosserie pour compléter son activité. Il agrandit l'atelier et est rejoint par ses deux fils, Olivier et Antoine.

Lorsqu'il prend sa retraite en 2012, son fils Antoine demande à sa femme Catherine de le rejoindre dans l'entreprise. « Je travaillais dans la gestion financière et l'audit. Mon mari a pensé que mon expertise et un œil neuf pourrait être complémentaire de son savoir-faire technique » explique Ca-

« Les réseaux de carrosserie, comme ASSERCAR, qui connaissent le terrain sont de bons liens avec les assurances »



Catherine, Antoine et Olivier MORHET

therine MORHET. Et cela fonctionne. Au fil du temps, la carrosserie se développe. L'espace vient à manquer et les procédures se complexifient. « Nous avons décidé de tout changer en 2024. Un nouvel atelier de 900 m² mieux organisé, et de nouveaux équipements pour faciliter et améliorer le travail (tables élévatrices, chariots roulants...). Mais une carrosserie est aussi

une entreprise où la gestion des procédures est très exigeante. Aujourd'hui nous sommes 4 administratifs pour 8 productifs. Le métier change, nous devons nous adapter et les réseaux de carrosserie, comme ASSERCAR, qui connaissent le terrain sont de bons liens avec les assurances ».

ASSERCAR Tour 2024, toujours plus de rencontres et d'échanges

La carrosserie MORHET travaille avec ASSERCAR depuis plus de 17 ans.

« Nous avons vu ASSERCAR évoluer et s'adapter à nos besoins. La création des Responsables de Secteur Réseau en est la preuve. Il fallait qu'ASSERCAR reste proche de nous alors que l'entreprise grossissait. Être à l'écoute et savoir évoluer, c'est ce qui fait la force d'un réseau » pour Catherine MORHET.

L'ASSERCAR Tour est aussi un événement très attendu. « C'est l'occasion de rencontrer des collègues, de découvrir de nouveaux futurs partenaires, de discuter avec les représentants des assureurs, et bien sûr d'échanger en toute franchise avec ASSERCAR. Même s'il y a désormais moins de dates, j'ai trouvé que les partenaires étaient mieux mis en valeur, et qu'ASSERCAR avait laissé aux réparateurs un vrai temps de parole. Être écouté est plus satisfaisant que d'être entendu. ASSERCAR a vraiment la volonté de discuter avec nous, et d'essayer ensuite de nouvelles choses. C'est une prise de risque que nous apprécions beaucoup, tout comme le concours qui est organisé à cette occasion ! » conclut Catherine MORHET. ■



GESTIONNAIRES RÉSEAU, LES COUTEAUX SUISSES D'ASSERCAR

Ressources indispensables du Pôle Animation Réseau, les Gestionnaires Réseau viennent en soutien aux Responsable Secteur Réseau (RSR) ou en substitution à distance, sur les secteurs non pourvus. Les demandes des carrossiers, des assureurs et des experts qui leur parviennent sont variées.

Pour Sarah CHANDIVERT et Livio MORANDI, chaque journée est différente.

Seule constante : qu'aucune problématique ne reste sans réponse.



Sarah CHANDIVERT

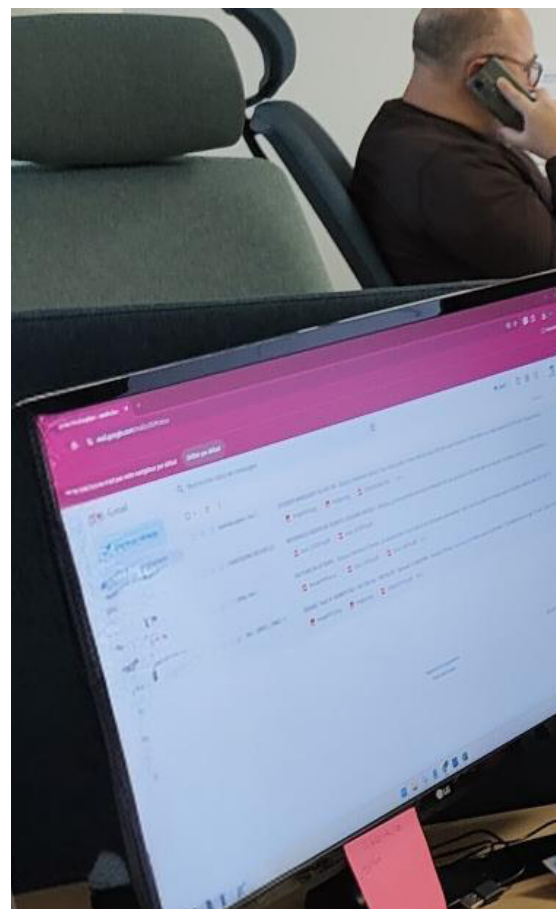


Livio MORANDI

Deux appuis sédentaires en soutien de l'animation terrain

Cela fait plus de douze ans que Livio MORANDI a rejoint ASSERCAR comme Gestionnaire Réseau, après un début de carrière dans une compagnie d'assurance puis un distributeur de pièces détachées automobiles. Au début d'ASSERCAR, souligne Livio MORANDI, « nous n'étions que six ou sept. Je gérais les incidents clients ainsi que la négociation des tarifs pour toutes les carrosseries. L'entreprise a grandi. Des postes de Responsable de Secteur Réseau ont été créés et mes missions ont évolué. Mais la facilité de dialogue qui existait est restée la même ».

Sarah CHANDIVERT a rejoint l'équipe il y a un an. Son précédent poste au sein d'une carrosserie agréée pendant cinq ans lui a conféré une expertise qui vient parfaitement com-

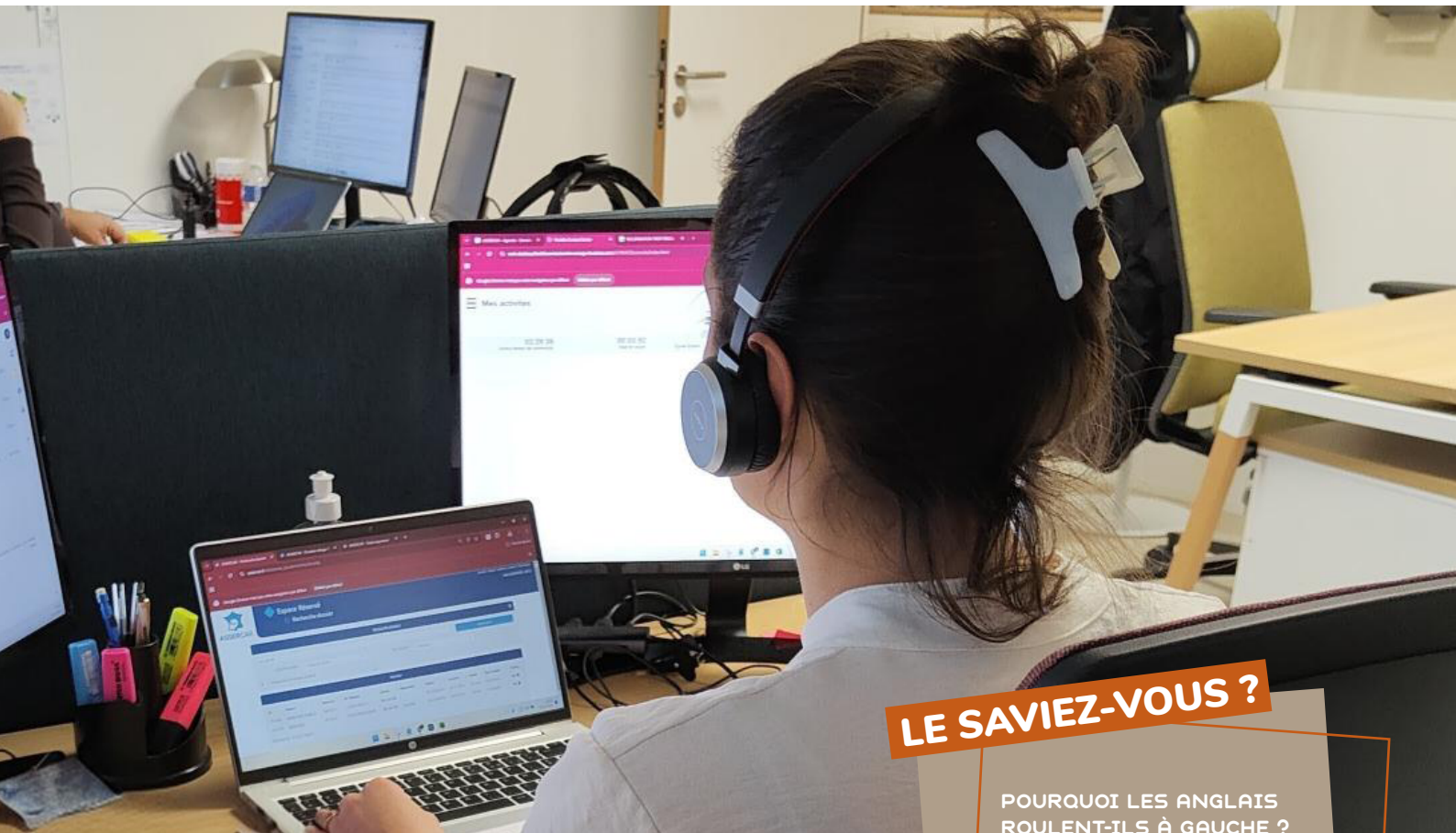


pléter celle de Livio. « Lorsque nous traitons un dossier, tout le monde (assureur, expert, carrossier) est informé au même moment de son avancée. C'est aussi le cas entre nous, afin que chacun puisse prendre le relais au cas où, et ne pas perdre de temps » souligne Sarah CHANDIVERT.

« Lorsque nous traitons un dossier, tout le monde est informé au même moment de son avancée »

Un périmètre d'actions très large

Livio MORANDI et Sarah CHANDIVERT précisent « Nous avons une certaine autonomie dans la gestion de nos dossiers. De plus, la communication est très fluide entre nous, ce qui nous permet de répondre facilement et rapidement à des demandes



LE SAVIEZ-VOUS ?

POURQUOI LES ANGLAIS ROULENT-ILS À GAUCHE ?

AU MOYEN-ÂGE, LES COMBATS DES CHEVALIERS COMMENÇAIENT PAR LA GAUCHE CAR LA PLUPART D'ENTRE EUX ÉTAIENT DROITIERS ET PORTAIENT LEUR ÉPÉE À GAUCHE. NAPOLÉON BOULEVERSA LE SENS POUR SURPRENDRE SES ENNEMIS EN LANÇANT SA CAVALERIE PAR LA DROITE, ET IMPOSA CE SYSTÈME À TOUS LES PAYS QU'IL A CONQUIS, EXCEPTÉ L'ANGLETERRE QU'IL N'A PAS ENVAHIÉ !



très variées » tout en s'appuyant sur l'expertise de leur responsable, Thomas CARPENTIER.

La gestion exclusive des factures bris de glace, la négociation des tarifs auprès des réparateurs dans les DROM-COM, la validation des candidatures des carrosseries pour intégrer le réseau ASSERCAR sur les secteurs non pourvus de RSR ou celle de toute modification sur l'espace personnel des réparateurs n'est qu'une partie de leurs attributions. Répondre à tous les problèmes que rencontrent les membres du réseau ASSERCAR

« Avec le temps nous avons tissé des liens privilégiés avec nos interlocuteurs. Ils savent que nous trouvons toujours une solution »

rythme également leur journée. « Chaque journée est différente et c'est très stimulant. Entre les experts, les assureurs, les carrossiers et les RSR, nous discutons avec des personnes différentes, aux demandes très variées du plus simple au plus complexe, pour lesquelles nous devons apporter rapidement une réponse efficace. Avec le temps nous avons tissé des liens privilégiés avec nos interlocuteurs. Ils savent que nous trouvons toujours une solution » conclut Sarah CHANDIVERT. ■

TRANSFERT DE GARANTIES

Annoncé lors de l'ASSERCAR Tour, le transfert de garanties lors du prêt d'un véhicule de remplacement est désormais effectif depuis le 6 janvier. Une mesure forte en direction des réparateurs, qui vise à nouveau à faciliter leur quotidien. Antoine GRYSO, Responsable du Pôle Grands Projets et Informatique, et Thomas CARPENTIER, Responsable du Pôle Animation Réseau reviennent sur cette décision et sur ses principales modalités d'application.

ASSERCAR soutient encore plus les réparateurs de son réseau

Jusqu'au 6 janvier, lorsqu'un carrossier du réseau ASSERCAR prêtait un Véhicule de Remplacement (VR), c'était au réparateur de faire jouer son assurance professionnelle en cas d'accident. Ce sont désormais les garanties du contrat d'assurance de l'assuré qui s'appliqueront en cas de sinistre avec un VR. Souhaitée depuis longtemps par Stéphane RAPINÉ, le Directeur Général d'ASSERCAR, cette mesure a été très bien accueillie par les réparateurs lors de l'ASSERCAR Tour. « Nous avons entendu leur demande. Désormais le VR est assuré au même titre et avec les mêmes garanties que le véhicule sinistré par le contrat de l'assuré » explique Thomas CARPENTIER.

Un process simple, et une déclaration en cas de sinistre centralisée

Lorsque le transfert de garanties s'applique, aucune différence pour les assurés tous risques. Pour ceux qui sont au tiers, seuls les sinistres responsables ne seront pas couverts par le transfert de garanties et dans ce cas, le contrat d'assurance du réparateur prendra le relais. La franchise applicable est celle portée au contrat de l'assuré et les réparateurs peuvent demander un dépôt de garantie à hauteur de 500 €. Une règle équitable qui

a aussi le mérite de responsabiliser les assurés.

Côté déclaration, le processus mis en place par ASSERCAR est très simple comme le souligne Antoine GRYSO. « En cas de sinistre, ASSERCAR s'occupe de tout. Le réparateur devra contacter le Pôle Relations Partenaires et transmettre les documents nécessaires. Si le sinistre est garanti, c'est l'assureur du client qui se mettra en relation avec le réparateur. Dans le cas contraire, nous informons le garage et celui-ci devra effectuer une déclaration de sinistre à son assurance. En contrepartie de la mise en place du transfert de garanties, nous

attendons des réparateurs agréés qu'ils privilégient nos assurés dans le cadre des prêts de véhicules de remplacement ». ■

DEVINETTE

QUELLE MARQUE A PRODUIT LA 1^{ÈRE} VOITURE HYBRIDE DE SÉRIE AU MONDE ?

- TOYOTA
- HONDA
- FORD





PARCOURS DE DÉCLARATION D'UN SINISTRE SUR UN VÉHICULE DE REMPLACEMENT



1 Sinistre sur un véhicule de remplacement



2 Le réparateur prend connaissance de la procédure sur le site ASSERCAR et contacte le Pôle Relations Partenaires au 01.76.64.74.50 (choix 1) ou contact@assercar.fr



3 ASSERCAR collecte les documents* nécessaires et les transmet à l'assureur concerné

*Documents à transmettre à ASSERCAR en cas de sinistre sur un VR :

- Un état des lieux à l'entrée et à la sortie du véhicule (signé du client et du réparateur),
- Le Contrat de prêt du VR (signé du client et du réparateur),
- Le constat du VR,
- L'immatriculation et carte grise du VR endommagé,
- Numéro de sinistre initial



4 Selon la garantie :

- **Si le sinistre est garanti :**
L'assureur gère avec le réparateur
- **Si le sinistre n'est pas garanti :**
ASSERCAR en informe le réparateur et l'invite à déclarer le sinistre à son assureur

Les assureurs concernés



LA PLATEFORME DE COMMANDE DE PIÈCES D'ASSERCAR DEVIENT **ASSERPARTS**



ASSERPARTS
PIÈCES AUTO RÉPARATIONS TOUS SINISTRES

Nouveau nom, nouveau logo, ajout de nouveaux partenaires au cours de l'année...

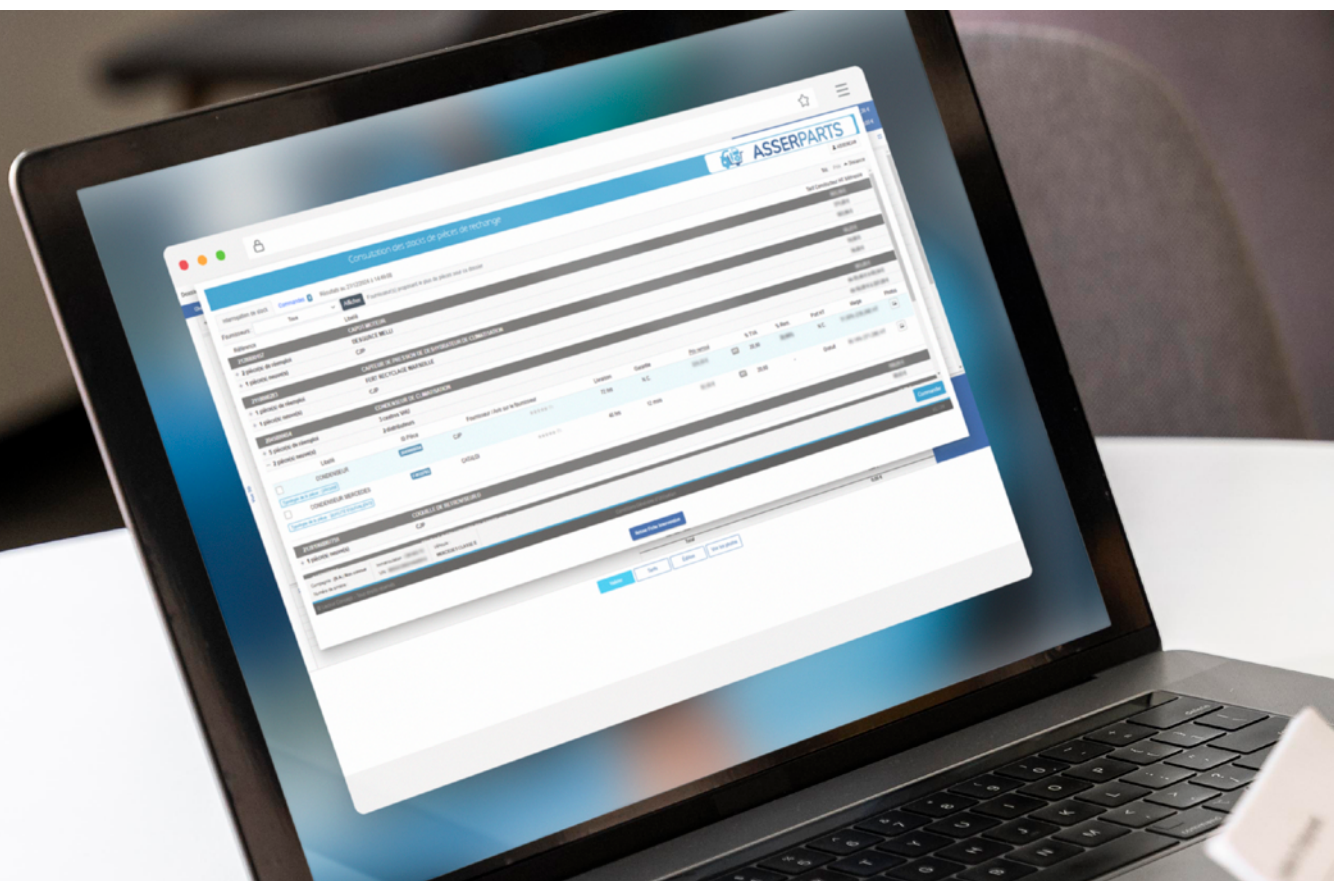
La plateforme de commande de pièces d'ASSERCAR continue de se transformer afin de faciliter toujours plus le quotidien des réparateurs. Cynthia RAJAONA, Daisy DJEUKAM DJOUBISSIE et Antoine GRYSO du Pôle Grands Projets et Informatique révèlent les nouveautés de la plateforme ASSERPARTS.

ASSERPARTS, décryptage

Jusqu'à début décembre, la plateforme d'ASSERCAR n'avait pas de nom. « C'est Daisy DJEUKAM DJOUBISSIE qui a trouvé le nom : **ASSER** pour ASSERCAR, **PARTS** pour Pièces

Auto Réparation Tous Sinistres. Pour accompagner le développement de cette plateforme, nous lui avons aussi trouvé une identité visuelle percutante et identifiable pour les réparateurs. Interfacée avec les outils de chiffrage LACOUR, ETAI et SIDEXA,

ASSERPARTS permet aux réparateurs de commander directement, depuis un seul endroit, l'ensemble des pièces proposées par nos partenaires actuels (CJP, CATALDI, OPISTO) » explique Antoine GRYSO.



Pour faciliter son déploiement, ce sont les Responsables de Secteur Réseau (RSR) qui accompagnent leurs réparateurs lors de la prise en main d'ASSERPARTS. Tout besoin complémentaire est assuré par deux référents terrain chez ASSERCAR : Christophe DUTHOIT et Cyril LAGNER.

« Proposer des alternatives aux pièces d'origine constructeur permet de réduire les coûts finaux, sans baisser en qualité pour l'assuré, ni réduire la marge des carrossiers »

les partenaires. Pour Antoine GRYSON, « Il est primordial que la marge des réparateurs soit maintenue. Nous avons également conclu deux nouveaux partenariats à compter du 1^{er} janvier 2025 : GPA 26 pour les Pièces Issues de

l'Economie Circulaire (PIEC) et KAP NEGOCES pour les Pièces génériques. Proposer des alternatives aux pièces d'origine constructeur permet de réduire les coûts finaux, sans baisser en qualité pour l'assuré, ni réduire la marge des carrossiers ».

En 2024 plus de 808 réparateurs – sur les 1 362 agréés déployés – ont déjà commandé une fois. Et le nombre de connexions a déjà augmenté de 15% sur un an, signe qu'ASSERPARTS répond à un réel besoin. ■

Une plateforme au service des réparateurs

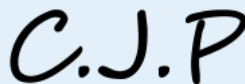
Depuis sa création il y a environ deux ans, l'objectif de cette plateforme – devenue ASSERPARTS – est de proposer aux réparateurs un maximum de pièces à des tarifs négociés avec

VRAI OU FAUX

LE NOM « KLAXON » NÉ EN 1911 VIENT DU GREC KLAZO QUI VEUT DIRE « HURLER »



LES FOURNISSEURS DE PIÈCES INTERFACÉS



* Prochainement interfacé avec ASSERPARTS

22

PARTENAIRE
KAP NÉGOCES

KAP NÉGOCES, SPÉCIALISTE FRANÇAIS DE LA PIÈCE DE CARROSSERIE DE QUALITÉ ÉQUIVALENTE



ALTERNATIVE ÉCONOMIQUE
AUX PIÈCES D'ORIGINE

PAIEMENT
30 JOURS
FIN DE MOIS

OFFRE ACTUALISÉE EN TEMPS RÉEL
EN FONCTION DU STOCK DISPONIBLE

CONDITIONS TARIFAIRES
PRÉFÉRENTIELLES

LIVRAISON FRANCE
ENTIÈRE 24/48H
AVEC FRANCO DE PORT

PROCHAINEMENT INTERFACÉ AVEC
ASSERPATS

COMMANDES VÉRIFIÉES
POUR CONTRÔLER LA COMPATIBILITÉ DES PIÈCES AVEC LE VÉHICULE
DESTINATAIRE



PLUS DE 30 000 RÉFÉRENCES DISPONIBLES
POUR 1 600 MODÈLES DE VÉHICULES

Ailes



Capots



Feux



Caches



Optiques



Pare-chocs



Lève-vitres



Rétroviseurs - Antivol de direction - Feux AV / AR - Faces avant - Optiques - Caches sous moteurs - Portes de coffre - Antibrouillards - Ailes AV / AR - Pare chocs - Glaces de rétroviseurs - Vases d'expansion - Moto ventilateurs - Radiateurs - Lève-vitres électriques - Poignée de portes - Fixations de pare chocs - Capot - Pare-boues



CONTACT

Service commercial
04 77 06 12 00 choix n°1
secteur3@kapnegoces.fr
secteur4@kapnegoces.fr

SAV :
04 77 06 12 00 choix n°2
secteur1@kapnegoces.fr

Service comptabilité :
04 77 06 12 00 choix n°3
kapnegoces@kapnegoces.fr



www.kapnegoces.fr

GPA 26, LEADER FRANÇAIS DE LA PIÈCE ISSUE DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE



→ **LIVRAISON EN 48H/72H PARTOUT
EN FRANCE ET FRANCO DE PORT**

**PROCESS DE PRODUCTION ET DE
VENTE SONT CERTIFIÉS ISO9001** ←

→ **UN STOCK DE 150 000 ARTICLES QUI ASSURE
UNE DISPONIBILITÉ MULTIMARQUE ET
INTERGÉNÉRATIONNELLE**

**TOUTES LES PIÈCES SONT TESTÉES,
NETTOYÉES, PHOTOGRAPHIÉES ET
GARANTIES 2 AN** ←

→ **CONDITIONS PRÉFÉRENTIELLES
POUR LES RÉPARATEURS ASSERCAR**

**PROCHAINEMENT INTERFACÉ
À ASSERPARTS** ←

30 COMMERCIAUX AU SERVICE DES RÉPARATEURS

A votre écoute du lundi au vendredi, de
8h à 18h par mail ou par téléphone :
pros@groupe-gpa.fr | 04 75 61 79 99

 www.gpa26.com



UN INTERLOCUTEUR UNIQUE

Pour vous aider à paramétrer votre compte client,
vous accompagner dans vos premiers pas avec GPA
ou tout simplement pour vous renseigner.

Alexandre TEYSSIER est votre interlocuteur
privilegié, disponible par mail ou par téléphone :
alexandre.teyssier@groupe-gpa.fr | 04 75 61 15 90



Solutions Jeux :
P. 7 :
La Tesla Model Y
P. 11 :
Vrai
P. 18 :
Toyota
P. 21 :
Vrai

La plateforme digitale de commande de pièces devient
ASSERPARTS PIÈCES AUTO RÉPARATIONS TOUS SINISTRES

Cette plateforme propose une complémentarité d'offres partenaires

Pièces d'origine constructeur

Pièces de Qualité Equivalente (PQE)

Pièces Equipementiers

Pièces Issues de l'Economie Circulaire (PIEC)



AVANTAGES POUR LE RÉPARATEUR

- ✓ Centralisation des offres de pièces
- ✓ Facilite l'accès aux pièces
- ✓ Diversité
- ✓ Rapide
- ✓ Simplicité d'utilisation
- ✓ Offres compétitives
- ✓ Disponibilité



ASSERCAR RECRUTE



Pour tout renseignement ou pour adresser votre candidature,
merci d'écrire à l'adresse suivante : recrutement@assercar.fr

1 CHARGÉ(E)S DE RELATIONS PARTENAIRES EN CDI

Le Pôle Relations Partenaires a pour mission majeure l'assistance des réparateurs partenaires, principalement sur le périmètre facturation/règlement. Le/la Chargé(e) de Relations Partenaires prend en charge les demandes d'assistance des réparateurs par téléphone et par messagerie afin de leur apporter une solution rapide.

