

GT Motive, partenaire de l'ANEA, partage sa vision de l'évolution du métier d'Expert automobile

Paris, le 18 mars 2016 – A l'occasion de 6 réunions régionales organisées par l'ANEA (Alliance Nationale des Experts en Automobile) qui se déroulaient de fin janvier à début février, GT Motive, a Mitchell Partner Company, spécialiste européen des solutions de gestion de sinistres, maintenances et pannes dans le secteur automobile, est intervenu auprès d'un auditoire d'experts libéraux. En tant que partenaire de l'ANEA, GT Motive apporte régulièrement sa connaissance et son expertise aux experts. Ces réunions furent l'occasion d'échanger sur les évolutions indispensables de leur métier, à relativement court terme, et de leur livrer quelques pistes à explorer pour négocier au mieux ce virage délicat.

Aujourd'hui, l'expert automobile ne peut plus uniquement se contenter d'évaluer le coût du sinistre. En effet, dans un contexte où les compagnies d'assurance cherchent à optimiser leur processus de gestion sinistre, les cabinets d'experts voient leur nombre d'expertise terrain diminuer, au profit de contrôles automatiques ou d'expertise à distance, ce qui n'est pas sans conséquence sur leurs honoraires.

« Notre partenariat avec l'ANEA nous permet de mieux comprendre les impératifs et les problèmes rencontrés par les experts automobiles. Grâce à notre parfaite maîtrise du cycle de la gestion de sinistre, qui prend en considération l'ensemble des intervenants, nous réalisons un travail constructif sur les évolutions nécessaires du métier tout en mettant au cœur du processus les attentes de l'assuré. Nous sommes convaincus que l'expert peut adapter ses services pour optimiser le processus de gestion du sinistre, diminuer les délais de traitement et améliorer la satisfaction des assurés », déclare Caroline Brun, Directeur Activité France de GT Motive.

Le spécialiste des solutions de gestion de sinistre a acquis une connaissance approfondie des attentes de l'assuré. GT Motive s'appuie notamment sur les résultats d'une étude qu'elle a menée en 2015 sur la satisfaction des assurés concernant la gestion de leur sinistre automobile, pour mesurer et souligner les points d'insatisfaction des assurés dont ceux relatifs à l'intervention de l'expert automobile.

L'étude Satisfaction des Assurés 2015 de GT Motive sous l'angle « Expert »

L'étude « Satisfaction des Assurés 2015 » conclut à une perception globale plutôt satisfaisante de l'assuré concernant la gestion de son sinistre (7.3/10). Cependant, il ressort de l'étude une forte attente des assurés concernant la traçabilité de l'information et la réduction des délais de traitement de son dossier.



Par ailleurs, GT Motive annonce un très mauvais score, de 4.71/10, lorsqu'il s'agit de noter le degré d'accord avec le chiffrage de l'expert dans le cas d'un accident avec perte totale du véhicule. Les experts, conscients du fait qu'il s'agit toujours de dossiers engendrant une insatisfaction de l'assuré, ont accueilli ce score sans étonnement. Le problème des dossiers « perte totale de véhicule » est un sujet sur lequel les experts travaillent. La gestion des pertes reste une préoccupation majeure pour les compagnies d'assurance car une mauvaise gestion peut entraîner très rapidement la résiliation d'un contrat d'assurance.

Certains cabinets d'expertise mènent actuellement des expérimentations pour traiter ces dossiers dans un délai restreint. Autre fait notable dans l'étude, les assurés sont davantage en désaccord avec l'expert lorsqu'ils sont à l'origine d'un sinistre responsable (6.7/10 contre 7.6 pour les sinistres non responsables).

Enfin, quand il s'agit d'évaluer le délai de l'expertise, même si ce critère est plutôt bien noté par les assurés, les jeunes semblent moins satisfaits que les autres. 25.5% des jeunes parmi les 15% des assurés ont jugé l'expertise lente à très lente.

« Cette étude met en avant le fait que le métier de l'expert, tel qu'il existe aujourd'hui, doit subir des mutations. L'analyse de GT Motive permet de leur faire prendre conscience qu'ils devront intégrer de nouveaux outils de communication multicanaux afin de pouvoir délivrer la bonne information, au bon moment, pour accélérer le traitement du sinistre. Cette nécessité est d'autant plus marquée lorsqu'il s'agit du traitement de dossiers avec perte totale, sujet particulièrement sensible dans le milieu », déclare Philippe Ouvrard, Président de l'ANEA.

Quelques pistes pour accompagner l'expert dans l'évolution de son métier

L'enquête de GT Motive conforte les orientations déjà prises par l'ANEA sur l'évolution du métier d'expert.

Tout d'abord, l'expert a un rôle à jouer pour accompagner l'assureur dans la traçabilité du sinistre auprès de l'assuré. Dans le cadre de la loi Hamon qui permet à l'assuré de résilier son contrat quand bon lui semble, travailler sur la satisfaction client reste un axe de préoccupation majeur des compagnies d'assurance dans lequel l'expert a peut-être une opportunité à saisir. Afin de rester un maillon de la chaîne indispensable dans le traitement de la gestion du sinistre, ils doivent être capables de développer des services personnalisés à valeur ajoutée.

Dans cette optique, les experts doivent apprendre à utiliser des outils prédictifs, développer la visio-expertise, étendre leurs horaires d'intervention et proposer des services spécifiques pour la perte totale. La mise en place de ces nouveaux outils leur permettra d'améliorer la fluidité du traitement des dossiers, bénéfique pour l'assureur comme pour l'automobiliste.



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Côté automobilistes, l'expert a tout intérêt à élargir son champ d'intervention. Il doit se faire connaître auprès du grand public via une approche B2B2C en s'appuyant sur des partenaires spécialisés dans le domaine du VO ou de la garantie panne mécanique pour lesquels il peut apporter expertise et conseil.

Il peut notamment développer le conseil préventif, l'avis technique et les expertises VO. L'expert apporte une compétence technique, à forte valeur ajoutée, pour conseiller le client dans l'entretien ou dans l'analyse d'une réparation / collision hors assurance.

En ce qui concerne les clients grands-comptes, il peut élargir son spectre d'actions avec du conseil en maintenance pour optimiser les coûts d'entretien des flottes. Autre piste, développer la maîtrise des coûts pour les grandes flottes en auto-assurance.

Côté constructeurs, l'expert peut jouer un rôle au niveau de la garantie VO. Il peut partager des retours d'expérience sinistres et les aider à maîtriser les réparations sous garantie.

GT Motive, grâce à sa base de données mécanique, maintenance et carrosserie, accompagne l'expert dans l'évolution de son métier dans ces trois domaines d'intervention.

Enfin, les experts ne doivent pas non plus négliger les nouveaux acteurs de la mobilité urbaine qui entrent sur le marché tels qu'Autolib, Velib...

« Les enseignements tirés de l'étude « satisfaction des assurés » ainsi que l'analyse et les conseils de GT Motive sont riches. C'est pourquoi, en 2016, nous avons décidé de lancer une nouvelle étude plus poussée pour laquelle nous définirons conjointement les items avec des questions spécifiques centrées sur l'expert », conclut Philippe Ouvrard.

À propos de GT Motive, a Mitchell Partner Company

GT Motive, a Mitchell Partner Company, est une entreprise européenne dédiée à la mise en place de solutions de gestion des sinistres, de la maintenance et des pannes pour le secteur automobile. Ses solutions fournissent la technologie nécessaire pour obtenir les meilleurs résultats et permettre un retour à la normale après un accident ou une panne automobile.

Les solutions de GT Motive permettent de moduler et de configurer les processus de gestion de manière précise et innovante, en les adaptant aux besoins spécifiques de chacun de ses clients.

GT Motive, qui bénéficie d'une expérience de plus de 42 ans, est une entreprise capable de simplifier et d'améliorer les échanges d'information grâce à l'utilisation de plateformes de collaboration dans le cloud, qui relie tous les intervenants du processus, en assurant efficacité, qualité et économie.

L'entreprise est issue d'une alliance stratégique entre la société européenne GT Motive et la société américaine Mitchell International, leader du marché nord-américain. La nouvelle organisation résultante de cette alliance a pour objectif de révolutionner le marché européen, car elle va disposer de plateformes de communication et de systèmes de gestion de sinistres déjà testés aux EUA et absolument innovateurs en Europe.

Les solutions et les services de GT Motive sont présents chez plus de 11 500 réparateurs et carrossiers, 4 300 experts, 32 compagnies d'assurance, 47 sociétés de leasing et gestionnaires de flottes, chez des fournisseurs du marché secondaire et sont utilisées par 26 000



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

utilisateurs professionnels. GT Motive emploie 255 personnes et a réalisé un chiffre d'affaires de 15,1 millions d'euros en 2015. La société est actuellement présente en Espagne (siège), et via des filiales au Portugal, en France et au Royaume-Unis et en Allemagne et opère dans 19 pays en Europe via des filiales, partenaires et clients utilisateurs.

A propos de GT Motive France

GT Motive France, créée en 2007, est une filiale de GT Motive et emploie à ce jour 20 personnes. Dirigée par Caroline Brun, Directeur Activité France, GT Motive France est présente sur trois principaux secteurs: l'assurance, la location longue durée et la réparation/carrosserie. GT Motive est aujourd'hui le leader sur le marché de la LLD à travers ses solutions de chiffrage et ses bases de données qui couvrent 97% du parc roulant français.

