

# Communiqué de presse

Paris, le 6 octobre 2015

## Toute l'expertise automobile expliquée dans des vidéos pédagogiques

**Qu'est-ce qu'une voiture déclarée VGE ? Et une autre déclarée VEI ? Y a-t-il une différence avec un RIV ? Connaissez-vous l'imputabilité ? Comment se mesure la dangerosité ?**

**Parce que les procédures et les notions techniques propres à l'expertise automobile ne sont pas toujours faciles à appréhender par l'automobiliste, ANEA vient de réaliser une série de 5 vidéos métiers à destination du grand public.**

Dans le cadre de son activité professionnelle, l'expert en automobile se doit souvent d'expliquer à un assuré que son véhicule est « *gravement endommagé*<sup>1</sup> » ou « *économique irréparable*<sup>2</sup> » par exemple.

Face à un tel jargon, c'est souvent l'incompréhension qui domine. L'expert doit alors faire œuvre de pédagogie et apporter tous les éléments d'information nécessaires afin de rassurer et d'accompagner l'assuré.

Pour apporter un premier niveau d'information, l'Alliance Nationale des Experts en Automobile vient de réaliser une série de petites vidéos didactiques.

### Réactivité, efficacité, amélioration de la relation client

Ces vidéos doivent être utilisées par les experts comme des outils de communication dans l'exercice de leur activité quotidienne. L'envoi après expertise au propriétaire de véhicule d'un mail ou d'un sms avec un lien vers la vidéo correspondant au cas de figure rencontré permet d'apporter un meilleur service à son client assuré :

- Celui-ci sait ainsi que son véhicule a bien été expertisé ;
- la vidéo lui apporte un premier niveau d'explication qui facilitera l'échange à suivre avec l'expert.

ANEA propose également aux cabinets d'expertise qui le souhaitent de personnaliser les vidéos avec leur logo et leurs coordonnées.

<sup>1</sup> La procédure des Véhicules Gravement Endommagés (VGE) est inscrite dans les articles [L327-4](#) et [R327-2](#) du Code de la route.

<sup>2</sup> La procédure des Véhicules Economiquement Irréparables (VEI) est inscrite dans les articles [L327-1](#) à [L327-3](#) du Code de la route.

## Découvrez les 5 vidéos métiers ANEA en ligne sur YouTube

### VGE



Véhicule Gravement Endommagé. Derrière ces mots qui alarment, une procédure réglementaire qui assure la remise en état du véhicule dans des conditions normales de sécurité sous le contrôle d'un expert en automobile.

### VEI



Véhicule Economiquement Irréparable. Des mots souvent difficiles à entendre et à accepter par l'automobiliste.

### RIV



RIV (réparation inférieure à la valeur), bilan technique, valeur à dire d'expert. Des notions souvent nouvelles pour l'automobiliste.

La vidéo présente et valorise la méthodologie de l'expert en automobile.

### Imputabilité



L'expert relève des incohérences entre l'état du véhicule et la déclaration faite par l'assuré. Le sujet est délicat.

Une vidéo illustre ce cas de figure.

### Dangerosité



Des travaux supplémentaires sont à engager. Pour des raisons de sécurité certes mais le surcoût induit n'est pas toujours facile à accepter par l'automobiliste.

Cette vidéo met en avant le cadre réglementaire de la profession.

## 3 Questions à Sylvain Girault, vice-président ANEA en charge de la communication

### Pourquoi avoir choisi le support vidéo ?

**Sylvain Girault** : L'intervention de l'expert fait généralement suite à un sinistre, une situation difficile pour l'assuré. Celui-ci est amené à prendre des décisions concernant l'avenir de son véhicule et a besoin de conseils et d'explications de la part de l'expert en automobile.

*Nous avons souhaité élaborer des supports qui lui apportent un message simple et facilitent sa compréhension... et sa prise de décision. La vidéo en conjuguant son, texte et image animée offre un contenu enrichi et impactant qui répond à cet objectif.*

*De plus, la vidéo est le format préféré pour consommer de l'information en provenance d'entreprise ou d'institution<sup>3</sup> et YouTube le deuxième moteur de recherche sur le Net. En misant sur ce format, nous voulons également renforcer la visibilité de notre profession auprès des automobilistes.*

*Et surtout... parce qu'une journée reste et restera toujours 24H, qu'une image valant 1 000 mots, la vidéo permet de raconter une histoire ... en quelques secondes !*

## **Qui peut utiliser ces vidéos ?**

### **Sylvain Girault :**

*Ces vidéos métiers ont été réalisées en premier lieu pour nos adhérents à destination des automobilistes. Elles sont toutefois à disposition de tous et peuvent être utilisées comme supports d'information ou comme outils pédagogiques par tous les acteurs professionnels du monde automobile.*

## **Comment avez-vous présenté ces vidéos à vos adhérents ?**

**S. G. :** *Nous leur préconisons d'adresser à l'assuré à l'issue de l'expertise un lien vers la vidéo correspondant à la situation rencontrée. C'est un réel service supplémentaire apporté à l'assuré.*

*Cette communication métier peut également être un vecteur de communication pour le cabinet. Nous proposons en effet aux cabinets d'expertise, qui le souhaitent de personnaliser les vidéos avec leur logo et leurs coordonnées.*

## **A propos d'Anea**

*Acteur clé dans le secteur de l'expertise automobile, ANEA, l'Alliance Nationale des Experts en Automobile, est la première et l'unique organisation représentative dans la profession avec 1 819\* adhérents personnes physiques et 692\* cabinets répartis à travers tout le territoire national.*

*Elle a notamment qualité pour représenter l'intérêt collectif de la profession, être l'interlocuteur privilégié des Pouvoirs Publics, des organisations nationales, européennes et internationales ainsi que de toutes autres personnes physiques ou morales, et de siéger au sein de la Commission Nationale des Experts en Automobile.*

*\* chiffres au 29 septembre 2015*

<sup>3</sup> Préférence à 79% (source Brightcove 2014)