

Communiqué de presse Commission Automobile FG2A - Etude GIPA - octobre 2016

La garantie panne mécanique vue par les automobilistes est jugée « indispensable lors de l'achat d'un véhicule d'occasion ».

Orientée vers le consommateur final, la FG2A a commandé une étude auprès du GIPA (Groupement Interprofessionnel de l'Automobile) afin de connaître les attitudes, les attentes et le vécu du client vis-à-vis des garanties et tout particulièrement de la garantie panne mécanique.

Il en ressort que 48% des conducteurs* interrogés ont été confrontés à **une panne mécanique ou électrique**. **22%** d'entre eux étaient **couverts par une garantie panne mécanique** et manifestent **un fort satisfecit** vis-à-vis de cette garantie.

Le moment d'achat d'une garantie panne mécanique constitue une des pistes de développement à explorer : 42% des conducteurs déclarent être prêt à tout moment, 35% uniquement à l'achat du véhicule, 23% déclarent jamais !

Question clé, combien l'automobiliste est-il prêt à payer, par mois, pour bénéficier d'une garantie pannes mécaniques ? **Le prix moyen attendu ressort à 16 €**, l'étude mettant aussi en évidence les seuils tarifaires et les niveaux d'acceptation de l'automobiliste pour acheter une garantie panne mécanique.



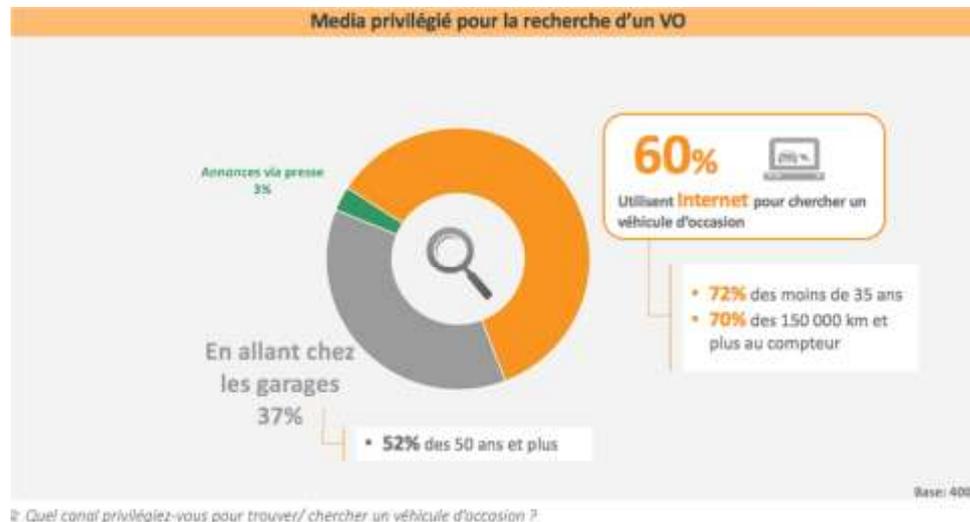
Daniel Roy, Président de la commission auto souligne, « Une communauté professionnelle qui a la maturité de s'interroger sur ses pratiques pour améliorer la relation avec ses clients, n'est-ce pas formidable ? C'est tout à fait l'esprit de la commission auto au sein de la FG2A.

L'enquête initiée par la FG2A et réalisée par le GIPA auprès des automobilistes correspond parfaitement à l'attente de la commission de connaître ses forces et ses axes d'amélioration. Les réponses des consommateurs sont riches d'enseignements et apportent une véritable opportunité d'améliorer les offres et les services. »

*Propriétaires particuliers de véhicules d'occasion (VO) achetés récemment (moins de 3 ans) ou conducteurs ayant l'intention dans les 12 prochains mois d'acheter un VO. Ces conducteurs étant responsables de l'entretien de leur véhicule.

Quelques points clés que révèle l'étude :

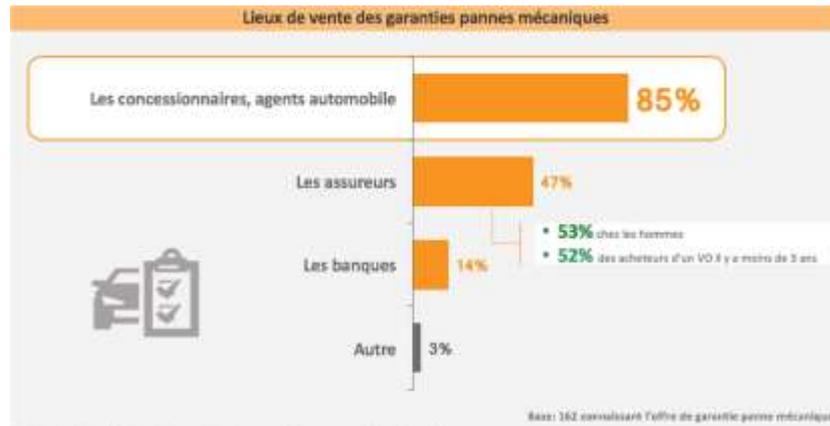
- **Internet** est de loin le principal **media utilisé** pour la recherche d'un VO (60%).



- Les prix pratiqués, la fiabilité de la marque et la traçabilité de l'historique de la voiture conditionnent à hauteur de 52% le choix du lieu d'achat du VO. Une pondération différente apparaît cependant, en fonction du lieu d'achat du VO : si achat en concession, mise en avant du critère SAV, si achat à particulier mise en avant des critères de traçabilité, conseil de l'entourage et prix.

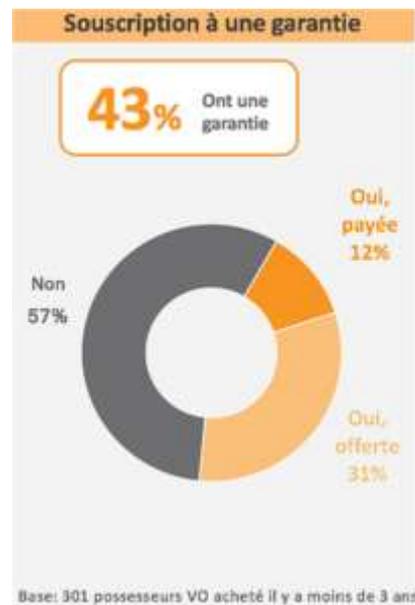


- Le **réseau constructeur** s'impose comme le lieu de vente de la garantie panne mécanique pour les connaisseurs de cette dernière. Près d'un sur deux citent les assureurs.

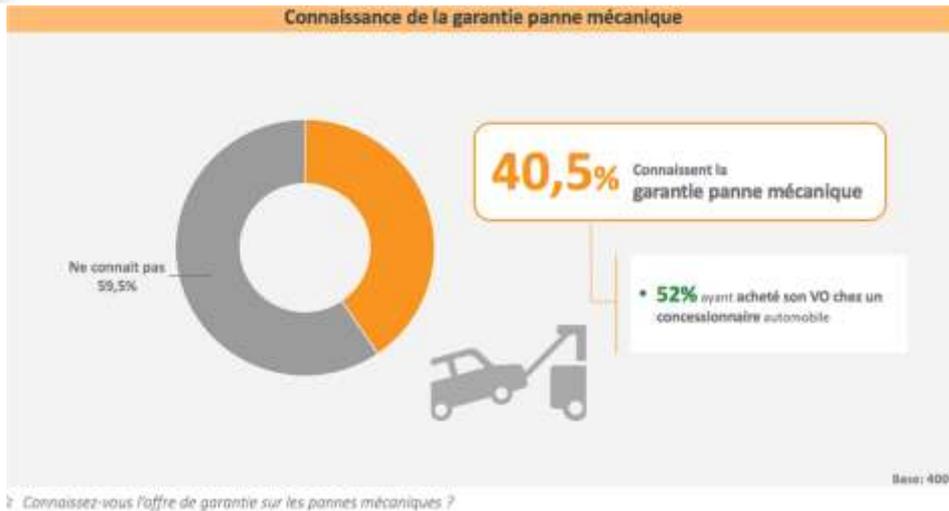


! Qui sont les professionnels vendant les garanties pannes mécaniques ?

- **43% des acheteurs récents de VO ont souscrit à une garantie** qui, dans la très grande majorité des cas (**74%**), est offerte. Pour la décrire, les conducteurs se prononcent en « durée » et non en « contenu ». Quand elle est offerte, les durées en « mois » ressortent.



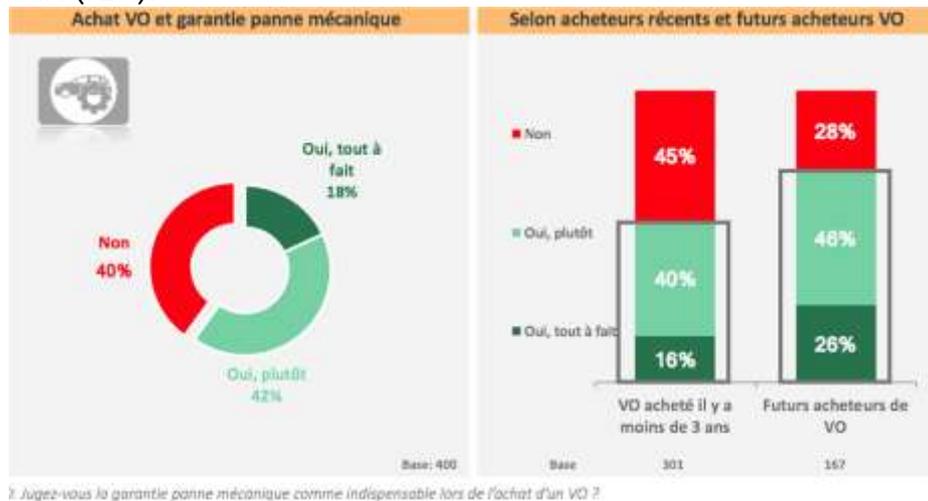
- **40,5%** des conducteurs récents de VO et/ou futurs acheteurs de VO **connaissent la garantie panne mécanique**. Seul un tiers voit la garantie panne mécanique comme **une dépense supplémentaire sans valeur ajoutée**. A noter, que les futurs acheteurs la voient plus comme un moyen de sécuriser l'achat de la voiture.



- La prise en charge de la réparation est l'intérêt majeur de la garantie panne mécanique (58% l'ont classé en 1^{er}).



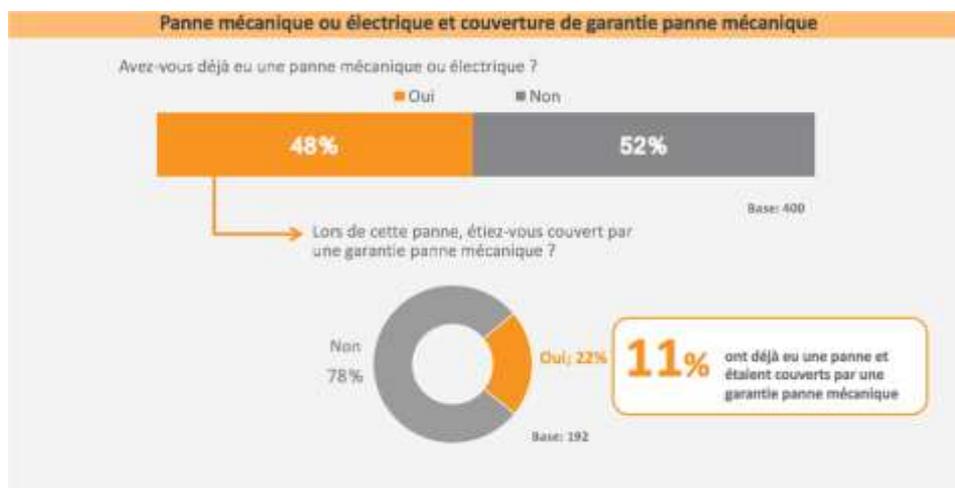
- 60% des conducteurs interrogés jugent la garantie panne mécanique **de tout à fait à plutôt indispensable** lors de l'achat d'un VO. C'est encore plus marqué, chez les futurs acheteurs (72%).



- Quels contenus et services attendus ? : Assistance, prise en charge, rapidité et tout compris.

En majeur	
Assistance et prise en charge	30%
Rapidité	19%
Tous types de pannes	18%
Sans frais	10%

- **48%** des conducteurs récents de VO et/ou futurs acheteurs de VO ont été confrontés à **une panne mécanique ou électrique**. **22%** d'entre eux étaient couverts par une **garantie panne mécanique**. Ces derniers manifestent un **fort satisfecit** vis-à-vis de cette garantie.



≥ 48% des conducteurs ont déjà eu une panne mécanique ou électrique.

La FG2A (Fédération des Garanties et Assurances Affinitaires), a pour mission d'accompagner les évolutions du secteur des assurances affinitaires et de favoriser le développement dans une démarche vertueuse.

Créée en 2012, elle fédère l'ensemble des acteurs de la filière : Assureurs, Courtiers, *Assistants*, Sociétés de Services et Distributeurs, mais également les entreprises partenaires, fournisseurs ou prestataires qui souhaitent apporter leur contribution au développement du secteur, et avec une volonté qui lui est chère :

Renforcer la relation de confiance vis-à-vis du consommateur

A ce titre, début 2016 une nouvelle Commission a été lancée au sein de la FG2A : La Commission Automobile-FG2A

Présidée par Monsieur Daniel Roy (Directeur de l'Activité Automobile et du Développement Commercial chez IMA Technologies), cette Commission a pour objectif d'asseoir des Best Practices grâce à une méthodologie commune aux acteurs du marché. Cette commission réunit les professionnels du secteur Automobile pour travailler ensemble à l'élaboration de ces Best Practices.



GIPA

GIPA (Groupement Interprofessionnel de l'Automobile) ,est leader des études sur l'après-vente automobile.

Il dispose d'une parfaite connaissance du circuit de distribution et des cibles impliquées, d'observatoires de référence sur les comportements après-vente, d'experts de l'après-vente et d'études marketing ainsi que d'une couverture internationale par une présence dans plus de 30 pays.

Grace à son expertise et à sa dimension internationale, GIPA aide ses clients à analyser et comprendre leurs marchés pour leur permettre d'anticiper et d'agir efficacement sur le marché.