



## **Communiqué de Presse**

**Mardi 15 novembre 2016**

### **RAC, VHD et Europ Assistance forment une nouvelle alliance pour les services d'assistance automobile**

RAC, VHD et Europ Assistance ont signé un nouveau partenariat qui renforce leur position sur le marché européen de l'assistance automobile aux professionnels. Avec cet accord, les partenaires bénéficieront d'une expertise technique, d'une expérience et d'une portée commerciale hors du commun.

RAC et Europ Assistance collaborent déjà depuis de nombreuses années, et le principal objectif du nouvel accord, ainsi que l'intégration de VHD, est de créer un service d'assistance automobile unique et optimisé pour tous les professionnels d'Europe.

La collaboration s'appuie sur les qualités des trois entreprises qui se complètent, de sorte à proposer une offre encore meilleure aux constructeurs, loueurs et flottes d'automobiles basés en Europe.

#### **Solutions d'assistance automobile paneuropéennes**

Ce nouveau partenariat est très important, puisqu'il permet à Europ Assistance, à RAC et à VHD d'unir leur forces respectives sur le marché européen sous l'égide d'une organisation centralisée.

Pierre Brigadeau, Directeur des Ventes et du Marketing du Groupe Europ Assistance, explique : « Jour après jour, nos clients sont confrontés à la complexité de leur métier, parce qu'ils doivent fournir une expérience de grande qualité à leur clientèle, où qu'elle se trouve, que ce soit au Royaume-Uni, en France, aux Pays-Bas, en Allemagne ou en Russie. Le nouvel accord vise à fournir un partenaire unique de confiance auquel nos clients peuvent s'adresser pour assister leurs conducteurs et concessionnaires dans toute l'Europe. »



Le Directeur des Services Business de RAC, David Wallace, ajoute : « Avec ce partenariat, nos clients du Royaume-Uni et de la République d'Irlande bénéficieront de l'extraordinaire compétence de RAC en matière d'assistance routière et de dépannage dans 26 pays d'Europe avec, qui plus est, un pilotage centralisé de la relation client. »

« C'est une grande opportunité pour VHD », affirme Peter Varenkamp, PDG de VHD. « Ces dernières années, nous avons beaucoup travaillé pour renforcer nos activités et notre offre nationale; cette alliance nous donne maintenant des nouvelles opportunités professionnelles et elle se traduit par une optimisation considérable de nos services pour les clients existants et les nouveaux clients internationaux basés aux Pays-Bas. »

### **Une offre vraiment cohérente et intégrale**

L'alliance accélérera la progression des services par le partage et par l'adoption mutuelle des bonnes pratiques dans chaque entreprise. Les clients bénéficieront de l'évolutivité des services par un investissement continu au sein des trois entreprises.

David Wallace déclare : « Après plusieurs années de collaboration, nous connaissons très bien les points forts que nos entreprises ont en commun, et nous voulons tous utiliser la technologie, comme la télématique, le digital et le CRM, pour optimiser l'expérience client. »

### **Un premier pas vers une alliance plus large**

Cet accord renforcera la position de RAC, VHD et Europ Assistance qui pourront proposer leurs services aux professionnels présents dans 26 pays<sup>1</sup> d'Europe, couvrant 94 % environ de toutes les ventes automobiles en Europe.

« C'est une réelle réussite », ajoute Pierre Brigadeau. « Néanmoins il y a encore du chemin devant nous pour construire et enrichir une proposition de valeur commune pour nos clients. Notre alliance pourrait bientôt s'élargir pour accueillir d'autres partenaires référencés qui enrichiront davantage notre offre, non seulement en termes d'extension géographique, mais aussi en termes de produits et solutions innovantes. »



<sup>1</sup> L'alliance couvrira directement les pays suivants : Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Croatie, République Tchèque, Irlande, France, Allemagne, Grèce, Hongrie, Italie, Luxembourg, Monténégro, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Russie, Serbie, Slovaquie, Espagne, Suisse, Turquie et Royaume-Uni, ainsi que Bulgarie et Slovénie gérées par des partenaires locaux.

### **À propos de RAC Services Business**

RAC est l'un des assistants automobiles les plus technologiques du Royaume-Uni, avec des services pour les particuliers et pour les professionnels.

Les équipes d'intervention RAC interviennent sur route en moins de 30 minutes en moyenne, et elles transportent plus de 500 pièces et outils. Nous sommes toujours parfaitement équipés pour effectuer des réparations partout.

RAC Business propose une palette complète de services et produits à tous les professionnels du Royaume-Uni, quel que soit leur taille. L'entreprise couvre aujourd'hui environ six millions de véhicules.



La gamme des produits comprend : la couverture dépannage de la flotte automobile, la télématique, les cartes carburant, la gestion des accidents, les contrôles, la formation, l'assurance commerciale et la flotte automobile, la gestion flotte automobile (Business Club) et la gestion des risques.

RAC fournit également des services externalisés sous la marque du client et une assistance téléphonique pour les clients des principaux constructeurs automobiles, compagnies d'assurance, sociétés de location et entreprises de logistique, ainsi que des services de dépannage pour poids lourds, des garanties poids lourds et des assurances pour les véhicules de 3,5t à 44t.

Pour les communiqués de presse RAC, les actualités et des informations dans le domaine automobile, consultez : [www.rac.co.uk/press-centre/](http://www.rac.co.uk/press-centre/).

### **À propos de VHD Business Services**

Fondée en 1963, VHD Alarmcentrale soutient les clients avec des solutions d'assistance pour des situations quotidiennes ou d'urgence 24/7 à travers le monde. Nous servons des clients dans plusieurs secteurs comme: l'automobile, les services financiers, les sociétés de santé, le gouvernement (central), le commerce de détail et les sociétés d'habitation.

VHD Alarmcentrale fournit également des services externalisés de marque client et un service de centre d'appel pour les clients des principaux constructeurs automobiles, des assurances (services de sinistres), des détaillants automobiles, ainsi que la ventilation des camions pour les véhicules de 3,5 à 50 t.

VHD Alarmcentrale est le seul centre d'alarme entièrement indépendant aux Pays-Bas. Avec nos 180 collaborateurs qualifiés et motivés, nous délivrons des services d'assistance reconnus pour leur qualité, comme en témoigne notre mesure de la satisfaction client qui se situe au-dessus de 9.0. Étant ISAE3402 (type 2), ISO27001, ITO et WDTM certifié, nos clients ont la garantie de leurs clients sont pris en charge dans les meilleures conditions.

VHD Alarmcentrale communiqués de presse, les nouvelles alertes sont disponibles sur [www.vhd.nl/nieuws](http://www.vhd.nl/nieuws).

### **À propos du Groupe Europ Assistance**

Créé en 1963, le Groupe Europ Assistance, inventeur du métier de l'assistance, veille sur 300 millions de personnes dans le monde, et leur apporte les solutions appropriées aux situations exceptionnelles ou à celles de la vie quotidienne, 24h/24 et 365 jours par an, au travers de cinq lignes de métiers : Automobile, Voyage, Santé, Famille & Domicile, et Conciergerie.



Contrôlé à 100 % par le Groupe Generali, Europ Assistance emploie 8 543 collaborateurs salariés en regroupant 44 sociétés présentes dans 33 pays. En 2016, le Groupe Europ Assistance a réalisé 11,6 millions d'interventions dans le monde pour 71 millions d'appels traités, grâce notamment à un personnel médical composé de 400 médecins et infirmiers et à un réseau de 750 000 partenaires référencés et 35 centres d'appels.