

Les assureurs et le marché de l'après-vente ne répondent pas à la demande des consommateurs en matière de réparation durable des véhicules

De nouvelles données de Solera révèlent un intérêt croissant des conducteurs pour des options de réparation durables avant l'Insurtech Insights Europe

Solera, leader mondial dans la gestion du cycle de vie des véhicules et des sinistres, annonce aujourd'hui les résultats d'une nouvelle étude menée auprès de plus de 8 000 conducteurs européens. L'étude révèle que l'industrie ne répond pas à la demande des clients pour des options de réparation écologique de leur véhicule.

Moins d'un quart (23 %) des conducteurs européens ont été informés par leur assureur automobile des options de contrats plus respectueux de l'environnement et, lorsque leur véhicule a été réparé, moins d'un tiers (32 %) se sont vu offrir le choix entre des pièces neuves ou d'occasion.

Pourtant, plus de la moitié des conducteurs (53 %) se disent réellement préoccupés par l'impact environnemental des réparations et de l'entretien de leur véhicule. Cette proportion s'élève à 66 % en Espagne et à 65 % en France.

Une opportunité de devenir plus écologiques pour les garages

L'étude révèle également que les garages qui proposent des options de réparation durables ont des chances de conquérir de nouveaux clients et d'en fidéliser d'autres. En effet, 59 % des conducteurs ont déclaré que s'ils avaient besoin d'une réparation, ils opteraient plus volontiers pour un garage proposant une option de réparation durable, 58 % reviendraient et le même nombre les recommanderait à leurs amis ou à leur famille.

Ling Jao, Chief Administration Officer de Solera, déclare : *“L'émergence pérenne du conducteur éco-responsable représente une opportunité claire pour les acteurs de ce secteur de prendre des mesures fortes. La mise en œuvre de changements concrets en matière de développement durable pourrait avoir un impact global significatif, transformant fondamentalement le secteur et contribuant à un environnement plus sain pour les générations futures. Cependant, il ne s'agit pas uniquement d'une démarche éthique, mais également d'un moyen d'acquérir un avantage concurrentiel pour les assureurs, les garages et les carrossiers. Partout en Europe, les conducteurs privilégient les garages et les carrossiers qui adoptent une approche plus durable. Il est temps pour le secteur de prendre la question du développement durable au sérieux, sous peine de perdre non seulement sa clientèle fidèle et potentielle, mais également l'opportunité d'être le moteur d'une révolution durable.”*

L'essor des fausses idées sur l'écologie

L'étude révèle également des idées reçues très répandues chez les consommateurs concernant les options de réparation durable. Bien que l'utilisation de pièces détachées d'occasion soit l'un des meilleurs moyens d'assurer des réparations et un entretien plus écologiques, 40 % des conducteurs pensent que si leur garage leur propose des pièces

d'occasion, c'est pour économiser de l'argent sur la réparation, et non pour des raisons de durabilité.

Cependant, beaucoup s'attendent également à payer un supplément. Près de la moitié (45 %) des conducteurs pensent que les réparations de véhicules écologiques ou durables coûteront plus cher, ce chiffre atteignant 56 % en Espagne.

“Dans le secteur traditionnel de la réparation automobile, le remplacement systématique des pièces défectueuses était la solution privilégiée. Or, cette approche n'est pas toujours la plus rentable ni la plus respectueuse de l'environnement”, comme le souligne **Arnaud Agostini, Directeur Général International de Solera**. *En effet, la réparation d'éléments courants tels que les pare-chocs ou les pare-brise permet de prolonger la durée de vie des pièces et de limiter les déchets envoyés en décharge. Les assureurs et les garages ont donc un rôle clé à jouer en informant leur clientèle des options de réparation écologiques disponibles. En adoptant cette démarche proactive, ils peuvent non seulement fidéliser leur clientèle existante mais également en attirer de nouvelles. Fortes des données et technologies les plus récentes, les compagnies d'assurance et les ateliers de réparation sont désormais en mesure de mettre ces informations directement à la disposition des techniciens, leur permettant ainsi de choisir systématiquement l'option de réparation la plus adaptée à chaque véhicule.”*

“L'utilisation de pièces détachées écologiques présente un double avantage pour les assureurs : une réduction des coûts de sinistre et une diminution de leur empreinte carbone.”

Dans le cadre de son engagement à soutenir les assureurs et les garages face aux attentes croissantes des conducteurs en matière de développement durable, Solera partagera ses expertises lors de deux sessions organisées à l'occasion d'**Insurtech Insights, qui se tiendra le 20 mars 2024 au O2, InterContinental de Londres**.

Décrypter les attentes de la Gen Z : Gagner leur confiance (Cracking the Code: Winning the Hearts of Gen Z)

Lors de sa présentation, Jing Liao, Chief Administration Officer de Solera, expliquera pourquoi les assureurs doivent abandonner leur approche traditionnelle universelle et adopter de nouvelles stratégies pour fidéliser la prochaine génération de clients. Cela inclura notamment la prise en compte d'options durables, car l'étude de Solera révèle que la Génération Z est la plus préoccupée par l'impact environnemental du traitement des sinistres.

Le 20 mars à 12h30 - Red Stage

Vers la neutralité carbone : L'assurance au coeur du changement (Transitioning Towards a Net Zero Society: How Insurance Can Drive Change)

Arnaud Agostini, Directeur Général International de Solera, nous livrera ses réflexions sur la manière dont les compagnies d'assurance peuvent adapter leurs activités, leurs produits et leurs investissements pour contribuer aux objectifs de neutralité carbone.

Le 20 mars à 14h00 - Purple Stage

Aider les entreprises à réduire leurs émissions de CO2

Face aux défis environnementaux croissants rencontrés par les assureurs et les carrossiers, Solera propose la solution "Sustainable Estimatics", une innovation inédite dans le secteur.

Cet outil permet aux assureurs de mesurer et d'exploiter les données liées au processus de gestion des sinistres afin de compenser les émissions de CO₂e (équivalent CO₂) associées. Grâce à un suivi complet du cycle de vie d'un sinistre, "Sustainable Estimatics" fournit des recommandations concrètes aux assureurs, telles que la réparation de pièces détachées plutôt que leur remplacement, pour réduire leur empreinte carbone. Actuellement en déploiement continu tout au long de 2024, "Sustainable Estimatics" contribue à la diminution des émissions indirectes (scope 3) des assureurs et des carrossiers.

Méthodologie de l'étude Solera mentionnée

Solera a mandaté Censuswide, un institut d'études de marché indépendant, pour interroger un échantillon national représentatif de 8 080 conducteurs au Royaume-Uni, en France, en Allemagne et en Espagne entre le 26 et le 28 février 2024. Sauf mention contraire, toutes les données proviennent de cette étude.

A propos de Solera

Solera est le leader mondial des logiciels de gestion du cycle de vie des véhicules, des données et des services. À travers quatre secteurs d'activité - réclamations de véhicules, réparations de véhicules, solutions de véhicules et solutions de flotte - Solera abrite de nombreuses marques leaders dans l'écosystème du cycle de vie des véhicules, notamment Identifix, Audatex, DealerSocket, Omnitracs, LoJack, Spireon, eDriving / Mentor, Explore, CAP HPI, Autodata, et autres. Solera permet à ses clients de réussir à l'ère numérique en leur fournissant une solution de «guichet unique» qui rationalise les opérations, offre des analyses basées sur les données et améliore l'engagement des clients, ce qui, selon Solera, aide les clients à stimuler les ventes, à promouvoir la fidélisation des clients et améliorer les marges bénéficiaires. Solera sert plus de 300,000 clients et partenaires mondiaux dans plus de cent pays. Pour plus d'informations, visitez www.solera.com.