

Article écrit par Barbara ROMERO le 15 janvier 2020

Le secteur de l'assistance auto en pleine mutation

Entre la digitalisation du parcours client, les nouveaux visages de la mobilité, la gestion des véhicules électriques et des modes de transports alternatifs, le secteur de l'assistance auto se réinvente.

Le temps où l'on avait qu'un téléphone pour contacter son assistant est révolu. Celui où, à 18 ans, l'un de nos premiers objectifs était de passer notre permis et d'acheter notre première voiture aussi. Entre digitalisation du service, prise en compte des nouvelles formes de mobilité des Français et montée en puissance des modes de transports électriques, le secteur de l'assistance auto vit une vraie mutation.

"Nous sommes redevenues les start-up que nous étions lors de notre création il y a plus de cinquante ans, souligne ainsi dans un récent communiqué Claude Sarcia, président du Syndicat national des sociétés d'assistance (SNSA). Bien sûr, la digitalisation n'est pas une fin en soi, mais elle offre une amélioration de l'expérience utilisateur et de nouveaux champs de service."

LA DIGITALISATION RASSURE DANS DES SITUATIONS ANXIOGÈNES...

Si l'arrivée des téléphones portables avait déjà bousculé le secteur - notamment grâce au suivi par SMS - celle des smartphones et d'Internet l'a révolutionné. *"Aujourd'hui les clients peuvent contacter leur assistant via une application, être géolocalisés ou suivre leur dépanneur, explique Julien Derré, directeur commercial et marketing d'ACTA Assistance. Cela permet de rassurer le conducteur dans une situation anxiogène, que ce soit après une panne ou un accident, entre le temps où il a contacté l'assistant et l'arrivée du dépanneur"*.

Le digital offre également un gain de temps pour l'activité. De fait, le SNSA a créé l'outil Nomad permettant à tous les assistants et dépanneurs de travailler en réseau, pour davantage d'efficacité.

En 2018, 1,9 millions de dossiers ont été traités via cette plateforme. Le dispositif pourrait dépasser les trois millions de dossiers en 2019, précise le SNSA. *"Ce premier chantier contribue largement à optimiser la qualité de notre service tant vis-à-vis des automobilistes que de notre réseau de prestataires"*, indique Claude Sarcia. De même, Julien Derré précise : *"Cela évite aux dépanneurs d'avoir autant d'outils que d'assistants. Nous sommes certes concurrents, mais il est important que nous travaillions ensemble sur des projets communs tels que Nomad"*.

L'arrivée des loueurs de petites et courtes durées - professionnels ou particuliers - ou du covoiturage, a aussi obligé les assistants à revoir leurs copies. *"Il y a trente ans on parlait d'industrie automobile, aujourd'hui le monde de la mobilité est en plein bouleversement"*, rappelle Julien Derré. Acheter une voiture, voire même passer son permis, n'est plus une priorité pour la jeune génération. Posséder son propre véhicule non plus, notamment dans les centres urbains.

“Se pose alors la question de l'assistance. Aujourd'hui ce qui est couvert dans le contrat d'assistance, ce n'est plus le véhicule, mais la personne, quelle que soit sa mobilité, explique le directeur commercial. De même, si vous louez votre voiture à un particulier, il faut veiller à ce qu'il bénéficie de l'assistance.” Autre défi que doit relever la profession : l'assistance des véhicules électriques. *“Nous devons nous assurer que les dépanneurs sont habilités à intervenir sur des véhicules électriques selon la norme UTE 550. Même si l'objet de la panne n'a rien à voir avec l'électricité, par exemple un pneu crevé, il ne pourrait intervenir sans accréditation. Les pannes sur les véhicules électriques sont en effet spécifiques et nécessitent des connaissances particulières. En revanche, selon les retours de nos collègues dans des pays étrangers où l'électrique est plus commun, les pannes seraient moins fréquentes, car le système de motorisation plus simple et doté de moins de pièces qu'un moteur thermique.”* Le hic en revanche ? La batterie. Depuis 2019, ACTA Assistance dispose de véhicules de dépannage capables de recharger les batteries en bord de route. *“Nous les rechargeons 15 minutes pour 15 kilomètres d'autonomie et permettre ainsi à nos clients de rentrer chez eux”.*

EN CHARGE DES APPELS D'URGENCE

L'an dernier enfin, le SNSA a été chargé par le ministère de l'Intérieur de gérer le “eCall européen”, ou le numéro d'urgence “112”, obligatoire depuis avril. Une plateforme téléphonique, gérée par le SNSA, se charge de contacter la personne accidentée. En cas d'accident nécessitant l'arrivée des secours, ce sont les assistants qui se chargent de les appeler. *“L'eCall 112 démarre lentement, relate le SNSA. Dans deux ans, le dispositif pourrait s'étendre aux cars, poids lourds et deux-roues à moteur. À terme, tous les véhicules seront connectés. L'inscription du GIE SNSA dans le Code des assurances lui donne désormais accès au Système d'immatriculation des véhicules (SIV) et au Fichier des véhicules assurés (FVA) permettant ainsi de gagner un temps précieux dans la gestion des urgences”.*

Ce numéro d'urgence public s'ajoute au eCall privé développé par des marques comme PSA, Land Rover ou Jaguar. *“En déployant leurs plateformes, les sociétés d'assistance ont mis au service de ce nouvel enjeu de sécurité routière toute l'expertise qu'elles avaient acquise depuis plus de 15 ans avec le service privé d'appel d'urgence TPS eCall”*, appuie le SNSA. Enfin, de nouvelles offres émergent tout doucement pour l'assistance des moyens de déplacement alternatifs type trottinettes ou vélos électriques. *“Cela reste encore peu développé par rapport à d'autres pays comme les Pays-Bas. Mais cela représente un autre enjeu de demain”*, conclut Julien Derré.

Pour aller plus loin :

- www.snsa.asso.fr
- www.acta-assistance.com

© Zenstock - AdobeStock