

Nobilas/AXA (suite): pourquoi le rapprochement déplaît beaucoup...

mercredi, 18 septembre 2013

Le nouvel ensemble AXA/Nobilas vient de résilier les 1 900 réparateurs AXA et finalement, pas les carrossiers «Nobilas», montrant ainsi que les prochains contrats rejoindront les dures conditions de la plateforme. Et voir Nobilas, ses achats obligatoires en peinture, pièces et services prendre du poids ne plaît guère aux réseaux en général et en particulier, à ceux des groupements de distributeurs de pièces et de peinture...



Notre information de la semaine dernière est confirmée... à l'envers. Non, les 580 carrossiers Nobilas ne sont pas résiliés comme nous l'annoncions. Mais c'est en fait bien pire : les résiliés, ce sont les 1 900 carrossiers agréés et «garages services» du réseau AXA ! Rien que sur le principe, cela ne les réjouit guère et en l'espèce, les inquiète même profondément. Car le contenu du ou des prochain(s) contrat(s) s'annonce pour les carrossiers sous de préoccupants auspices : il sera clairement d'inspiration Nobilas et sous son contrôle opérationnel comme l'a confirmé l'assureur.

En donnant la main au sulfureux Nobilas qui, lui, conserve ses carrossiers affiliés en l'état, le message émis est particulièrement brutal : si les réparateurs veulent continuer à travailler avec AXA, il va falloir passer par les fourches caudines de la plateforme de gestion, réputée comme la plus exigeante du marché... Car Nobilas a, on le sait, plutôt mauvaise réputation chez les carrossiers (voir [nos articles sur le sujet](#)) : un management à la hussarde, un appétit insatiable en remises et pied de facture, des obligations d'achats diverses...

Les deux faces d'une même médaille

Mais que diable vient faire le très policé AXA avec l'inferral Nobilas ? Peut-être bien trouver le "père

fouettard" dont l'assureur a besoin. AXA se dit volontiers «*en retard*» en matière d'orientation contrôlée de ses assurés sinistrés : à peine plus de 50% d'entre eux passeraient par la préconisation du réseau agréé, ce qui signifie que près de 50% s'évadent vers les réparateurs de leur choix. Une hérésie pour l'assureur, synonyme de coûts de réparation mal maîtrisés, ce qui l'agace évidemment.

Au moins sait-on maintenant pourquoi AXA a pris 30% de la plateforme (pour commencer) : les deux associés sont les deux faces d'une même médaille. Sur le terrain du gant de fer, AXA le laxiste va beaucoup apprendre du très coercitif Nobilas... Ensuite, en fonction de la taille et de la profondeur des plaies que la purge et les re-signatures laisseront, AXA pourra toujours, une fois pris le contrôle total de Nobilas, jouer si besoin la grande scène classique du «*si j'avais su...*». L'assureur pourra toujours décréter l'époque révolue, couper quelques têtes expiatoires parmi les bourreaux synonymes des souffrances qu'il dira avoir découvertes en prenant complètement les commandes. Puis il tournera la page... en gardant les acquis obtenus par Nobilas dans la douleur.

Combien de réparateurs AXA demain ?

Mais nous n'en sommes pas encore là. Dans l'immédiat, pour les 1 900 carrossiers brutalement placés en ballottage, avoir à subir les exigences et les conséquences futures du changement en cours n'est pas le pire des scénarii. Car encore leur faudra-t-il d'abord re-signer. Et ce n'est pas gagné. Rien ne dit que le nouvel ensemble AXA/Nobilas aura besoin de conserver les 2 480 réparateurs que cumulent actuellement les deux réseaux. Et le pourrait-il d'ailleurs que ce serait, en tout cas du strict point de vue de l'assureur et de sa plateforme, une mauvaise stratégie.

Car quitte à bousculer 1 900 carrossiers, autant aller au bout de la démarche. Résilier tous les «AXA», c'est les mettre tous à égalité d'incertitude et en fâcher certes quelques-uns par une résiliation pure et dure. Mais c'est aussi, techniquement –et cyniquement– parlant, la meilleure façon de renégocier au mieux avec les survivants : soulagés d'être passés entre les gouttes, ces derniers seront psychologiquement mieux à même de troquer sans trop de résistance un volume d'entrées-atelier accru... contre des contreparties comme seul Nobilas sait en imaginer. Quand nous bouclions cet article, des carrossiers inquiets parlaient de... 13,5% de remise !

Tout cela sera sûrement dur à avaler, mais vu le poids d'AXA sur le marché, impossible à refuser. Selon notre confrère L'Argus de l'Assurance en effet, Axa restait en 2010 le premier assureur auto français en CA (1,788 Mds d'euros) et le deuxième en nombre de contrats en portefeuille (3,972 millions, derrière les presque 5 millions de la Macif, voir tableau ci-dessous).

AXA/Nobilas est-il «réso-compatible» ?

Reste que tout ne sera pas nécessairement facile pour le jeune couple AXA/Nobilas. Car si les carrossiers vont être obligés de subir la liste de mariage de l'assureur et de la plateforme de gestion, les têtes de réseaux vont peut-être s'inviter à la fête pour la gâcher en partie. De leur point de vue, si AXA est premier assureur, il ne représente qu'un gros 11% du marché total. Assez pour qu'on ne le heurte pas frontalement. Mais pas assez pour qu'on lui obéisse au doigt et à l'œil.

Car les réseaux n'aiment guère voir les volumes d'affaires AXA se colorer des diktats de Nobilas et encore moins voir la plateforme croître en poids et en influence. D'abord parce qu'elle se rétribue

grassement en tant qu'intermédiaire sur tout ce qu'elle obtient des carrossiers. Ce qu'elle leur prend en plus, c'est autant en moins. En outre, l'idée de voir certains de leurs adhérents devenir Nobilas massivement, voire majoritairement, ne plait guère aux enseignes de carrosserie qui, pour la plupart, essaient de diversifier les apporteurs d'affaires. Qu'il s'agisse du réseau ou de ses adhérents, mieux vaut éviter une dépendance économique qui renforce le pouvoir de celui qui distribue les voitures accidentées.

Apporteur d'affaires... et «emporteur» de business ?

Enfin -surtout ?- certaines enseignes sont encore plus méfiantes que d'autres : celles déployées par les groupements de distributeurs. Les Top Carrosserie, Precisium Carrosserie, Autoneo et autres AD Carrosserie surveillent probablement de près les conséquences de l'association AXA/Nobilas. Pour eux, le rapprochement AXA/Nobilas transforme potentiellement l'apporteur d'affaires... en "emporteur" de business : Nobilas, avec ses obligations en achats peinture, pièces et services vient directement bousculer le pacte commercial fondateur qui unit les réseaux de distributeurs-stockistes et leurs adhérents carrossiers.

A moins bien sûr qu'AXA/Nobilas choisisse de ne pas chatouiller frontalement cet environnement concurrentiel (les réseaux sont aussi ses clients) en diversifiant par exemple ses nouveaux contrats dans un éventail allant du plus light et permissif au plus dur et contraignant. L'approche n'endormirait pas toutes les suspicions des distributeurs, prompts à la paranoïa quand on rôde autour de leur pré carré ; mais au moins éviterait-elle une guerre de tranchées, consommatrice d'énergie et de temps.

Un dernier petit mot rassurant pour les experts AXA : pour l'instant au moins, les 200 experts libéraux et les 80 cabinets BCA utilisés par l'assureur ne devraient pas, eux, connaître de tremblement de terre. Mais les grandes manœuvres des assureurs, c'est un peu comme la tectonique des plaques : ça se met à bouger sans prévenir et à une telle échelle qu'il est difficile de se mettre à l'abri...

voir aussi : [Nobilas/AXA \(suite\) : résiliation de 1 900 carrossiers, mode d'emploi...](#)

Classement des assureurs Auto en 2010	
Assureurs	Contrats en portefeuille
Macif	4 993 900
Groupama	4 026 230
AXA	3 972 000
Maaf	3 229 132
Maif	3 033 000
Allianz	2 205 310
GMF	2 726 789
Groupe Matmut	2 572 408
MMA	1 781 000
Groupe des assurances du Crédit Mutuel	1 655 904
Crédit Agricole Assurances	1 760 235
Aviva	587 000
Aréas Assurances	356 000

BPCE Assurances	330 000
MACSF	305 029
Mutuelle de Poitiers Asurances	362 379
Thélem Assurances	297 322
Suravenir Assurances	307 000
Assurances Banque Populaire IARD	251 887
ACMV IARD	165 028
Sogessur (Groupe Société Générale)	142 664
Nation Assurances (BNP Paribas Cardif)	111 941
Total	35 172 158

Source: *L'Argus de l'Assurance*

Normal 0 21 false false false MicrosoftInternetExplorer4

Nobilas/AXA (suite): Pourquoi le rapprochement déplaît à beaucoup...

Le nouvel ensemble AXA/Nobilas vient de résilier les 1900 réparateurs AXA et finalement, pas les «Nobilas», montrant que les prochains contrats rejoindront les dures conditions de la plateforme. Et voir Nobilas, ses achats obligatoires en peinture, pièces et services prendre du poids ne plaît guère aux réseaux en général et en particulier, à ceux des groupements de distributeurs de pièces et de peinture...

Notre information de la semaine dernière est confirmée... à l'envers. Non, les 580 carrossiers Nobilas ne sont pas résiliés comme nous l'annoncions. Mais c'est en fait bien pire pour les réparateurs: ce sont les 1900 carrossiers «garages services» du réseau AXA qui le sont!

Rien que sur le principe, cela ne les réjouit guère; mais en l'espèce, cela les inquiète même profondément. Car le contenu du ou des prochain(s) contrat(s) s'annonce pour les carrossiers sous de préoccupants auspices: il sera clairement d'inspiration Nobilas et sous son contrôle opérationnel comme l'a confirmé l'assureur.

En donnant la main au sulfureux Nobilas et en conservant ses carrossiers affiliés, le message émis est particulièrement brutal: si les carrossiers veulent continuer à travailler avec AXA, il va falloir passer par les fourches caudines de Nobilas, réputées comme les plus exigeantes du marché... Car Nobilas a, on le sait, plutôt mauvaise réputation chez les carrossiers (voir nos articles sur le sujet): un management à la hussarde, un appétit insatiable en remises et pied de facture, des obligations d'achats en pièces, peintures, services....

Les deux faces d'une même médaille

Mais que diable vient faire le très policé AXA avec l'infernal Nobilas? Peut-être bien trouver le «père fouettard» dont l'assureur a besoin sur un inattendu terrain. AXA se dit volontiers «mauvais» en orientation contrôlée de ses assurés sinistrés: à peine plus de 50% d'entre eux passeraient par la préconisation du réseau agréé, ce qui signifie que près de 50% s'évadent vers les réparateurs de leur choix. Une hérésie pour l'assureur, synonyme de coûts réparation mal maîtrisés, ce qui l'agace évidemment. Au moins, on sait pourquoi AXA a pris 30% de la plateforme (pour commencer): sur le terrain du gant de fer, le très coercitif Nobilas a effectivement beaucoup de choses à apprendre à AXA le laxiste... Les deux sociétés sont les deux faces d'une même médaille.

En fonction de la taille et de la profondeur des plaies que la purge et les re-signatures laisseront, AXA pourra toujours, une fois pris le contrôle total de Nobilas, jouer si besoin la grande scène classique du «si j'avais su...». L'assureur décrètera l'époque révolue, coupera quelques têtes expiatoires parmi les bourreaux synonymes de souffrances qu'il pourra dire découvrir en prenant les commandes. Et tourner la page... en gardant les acquis obtenus par Nobilas dans la douleur.

Combien de réparateurs AXA demain?

Mais nous n'en sommes pas encore là. Dans l'immédiat, avoir à subir les exigences et les conséquences futures du changement en cours n'est pas le pire des scénarii pour les 1900 carrossiers brutalement placés en ballottage. Encore leur faudra-t-il d'abord re-signer.

Et ce n'est pas gagné. Rien ne dit que le nouvel ensemble AXA/Nobilas aura besoin de cumuler les 2480 réparateurs que comptent actuellement les deux réseaux. Et le pourrait-il que ce serait d'ailleurs, du strict point de vue de l'assureur et de sa plateforme en tout cas, une mauvaise stratégie.

Car quitte à bousculer 1900 carrossiers, autant aller au bout de la démarche. Résilier tous les «AXA», c'est les mettre tous à égalité d'incertitude et en fâcher certes quelques-uns par une résiliation pure et dure. Mais c'est aussi, techniquement –et cyniquement– parlant, parlant, la meilleure façon de renégocier au mieux avec les « survivants »: soulagés d'être passés entre les gouttes, ils seront psychologiquement mieux à même de troquer sans trop de résistance un volume d'entrées-atelier accru... contre des contreparties comme seul Nobilas sait en imaginer. Quand nous bouclions cet article, des carrossiers inquiets parlaient de... 13,5% de remise!

Ce sera sûrement dur à avaler, mais vu le poids d'AXA sur le marché, impossible à refuser. Selon notre confrère L'Argus de l'Assurance en effet, Axa restait en 2010 le premier assureur auto français en CA (1,788 mds d'euros) et le deuxième en nombre de contrats en portefeuille (3,972 millions, derrière les presque 5 millions de la Macif, voir tableau ci-dessous).

AXA/Nobilas est-il «réso-compatible»?

Reste que tout ne sera pas nécessairement facile pour le jeune couple AXA/Nobilas. Car si les carrossiers vont être obligés de subir la liste de mariage de l'assureur et de la plateforme de gestion, les têtes de réseau vont peut-être s'inviter à la fête pour la gâcher en partie.

Car de leur point de vue, si AXA est premier assureur, il ne représente qu'un gros 11% du marché total. Assez pour qu'on ne le heurte pas frontalement, mais pas assez pour qu'on lui obéisse au doigt et à l'œil.

Car les réseaux n'aiment guère voir les volumes d'affaires AXA se colorer des diktats de Nobilas et encore moins voir la plateforme croître en poids et en influence. D'abord parce qu'elle se rétribue grassement en tant qu'intermédiaire sur ce qu'elle obtient des carrossiers. Ce qu'elle leur prend en plus, c'est autant en moins.

En outre, l'idée de voir certains de leurs adhérents devenir massivement, voire majoritairement, Nobilas ne plait guère aux enseignes de carrosserie qui, pour la plupart, essaient de diversifier les apporteurs d'affaires. Qu'il s'agisse du réseau ou de ses adhérents, mieux vaut éviter une dépendance économique qui renforce le pouvoir de celui qui distribue les voitures accidentées.

Apporteur d'affaires... et «emporteur» de business?

Enfin -surtout? - certaines enseignes sont encore plus méfiantes que d'autres: celles déployées par les groupements de distributeurs. Les Top Carrosserie, Precisium Carrosserie, Autoneo et autres AD Carrosserie surveillent de près les conséquences de l'association AXA/Nobilas. Pour eux, leur rapprochement transforme potentiellement l'apporteur d'affaires... en «emporteur» de business: Nobilas, avec ses obligations en achats peinture, achats pièces et achats de services vient directement bousculer le pacte commercial fondateur qui unit les réseaux de distributeurs-stockistes et leurs adhérents carrossiers.

A moins bien sûr qu'AXA/Nobilas choisisse de ne pas chatouiller frontalement son environnement concurrentiel (qui est aussi souvent son client) en diversifiant par exemple ses nouveaux contrats dans un éventail allant du plus light et permissif au plus dur et contraignant. L'approche n'endormirait pas toutes les suspicions des distributeurs, prompts à la paranoïa quand on rôde autour de leur pré carré; mais au moins éviterait-elle une guerre de tranchées, consommatrice d'énergie et de temps.

Un dernier petit mot pour les experts AXA: pour l'instant au moins, les 200 experts libéraux et les 80 cabinets BCA utilisés par AXA ne devraient pas connaître de tremblement de terre...