



LA SECURITE DES CONCESSIONNAIRES

RISQUES ●●● Faible ●●● Moyen ●●● Fort

- **Vol / Intrusion** → ●●●
 - Véhicules, pièces, papiers officiels
- **Vandalisme** → ●●●
 - Outillage lourd (détériorations irréversibles)
 - Véhicules (rayures carrosserie, bris de glace, pneus crevés, saccage sièges en cuir,...)
 - Informatique (destruction PC...)
 - Locaux (tags, ...)
- **Démarche inconnue** → ●●●
 - Pièces détachées, accessoires/équipement, outillage
- **Agression** → ●●●

POINTS VULNERABLES

- Parc extérieur exposé (vol ou dépeçage de véhicules)
- Matériel lourd coûteux, difficile à remplacer immédiatement en cas de vandalisme
- Outillage léger facile à subtiliser ou à "emprunter"
- Pièces détachées (dérobées dans le stock ou directement à l'extérieur sur les véhicules neufs) très convoitées et facilement "écoulables" pour les revendeurs
- Parc Informatique sensible, véritable centre nerveux du fonctionnement du concessionnaire (commande de véhicules ou de pièces, fichiers clients,...)
- Documents officiels importants (cartes grises WW, papiers des véhicules en réparation,...), très recherchés pour "légaliser" les véhicules volés
- Responsabilité des véhicules clients (obligation contractuelle de sécurité)
- L'assurance ne rembourse pas :
 - Au prix du matériel neuf (taux de vétusté)
 - Le vol de petits accessoires (rétroviseurs,...)
 - La perte d'exploitation
 - Les vols de papiers officiels et la perte d'informations

PROTECTIONS EN PLACE

- **Protections mécaniques**
 - Grilles / Clôtures pour le parc extérieur
 - Barrières/portail ouvrant
 - Rideau de fer
 - Plots hydrauliques
 - Vitres anti-effraction

Dans tous les cas, ce sont des protections utiles mais passives, qui retardent l'effraction mais ne l'empêchent ou ne la dissuadent pas
- **Autres protections**
 - Alarme sonore (sans efficacité)
 - Gardiennage (coûteux/nécessite confiance absolue)
 - Chiens (salissent l'exposition)
 - Télésurveillance avec intervention de vigiles (délais incertains, confiance absolue, nécessite de confier les clés à une personne inconnue)

CONSEQUENCES

- **Pertes économiques sèches et régulières** (vol de véhicules ou pièces détachées, taux de vétusté des machines vandalisées, perte d'exploitation générée par les délais de remplacement des machines...)
- **Perte de clientèle** (vol de véhicules clients, retard dans les réparations pour cause de machine vandalisée ou pièce dérobée, fichiers clients sur ordinateurs inutilisables...)
- **Sentiment d'insécurité du personnel**
- **Responsabilité engagée** pour un véhicule volé ou en cas de réparation mal effectuée (outils nécessaires dérobés)
- **Image dégradée** (locaux vandalisés, vols fréquents, ...)
- **Perte d'exclusivité sur la région** (si incidents répétés)



DEBOUCHES POUR PROTECTION ONE

QUESTIONS A POSER

- Quel est votre investissement global ?
- Quel est, selon vous, votre plus gros risque ?
- Combien de voitures (neuves, occasions, véhicules clients) sont sous votre responsabilité ?
- Quel(s) équipement(s) est/sont indispensable(s) à la continuité de votre activité ?
- Quel est votre site le plus sensible ?
- Qu'arriverait-il si demain, vous ne pouviez plus exercer votre activité et satisfaire vos clients ?

OBJECTIONS FREQUENTES

" Je suis bien assuré "

Réponse : Taux de vétusté ? Perte d'exploitation ? Délais de remboursement ? Franchises accessoires ? ...

" Je suis déjà équipé "

Réponse : Protections mécaniques ? Mise en fuite immédiate des intrus ? Levée de doute ?

SOLUTIONS PRODUITS

• Pack CONCESSION 218 €			
Réf.	Matériel	Qté	Prestation
PO 400-1	Centrale + IR + Caméra	1	Levée de doute intérieure vidéo Non évolutif sur extérieur
PO 119	Sabot de sol	2	
PO 168	Sirène extérieur	1	
• Pack EVOLUTION 254 €			
Evolution Intérieur			
PO 60 S	Centrale	1	Levée de doute intérieure vidéo Evolutif sur extérieur
PO 100	IR	3	
PO 119	Sabot de sol	2	
PO 165	Sirène intérieur	1	
PO 168	Sirène extérieur	1	
+ Evolution Extérieur 929 €			
PO 661 eHD	Caméra	3	Levée de doute extérieur vidéo (3 barrières IR)
PO 129	Barrière ext.	2	
PO alimbr 5 A	Coffret Alim.	1	
PO Wat 21	Boîtier transp.	3	
PO 129 S	Barrière ext.	1	
+ Evolution Intégrale 218 €			
PO 661 eHD	Caméra	1	Levée de doute extérieur vidéo (4 barrières IR)
PO 129 S	Barrière	1	
PO Wat 21	Boîtier transp.	1	

CONCESSIONS AUTOMOBILE

Echelle risque

1 2 3 4 5



LA PROFESSION

ACTIVITES

- **Activités principales**
 - Vente de véhicules neufs ou d'occasion
 - Entretien et réparation automobile (mécanique, carrosserie...) fréquents
- **Activités annexes**
 - Distribution d'accessoires et pièces détachées
 - Pose d'équipement (autoradio, tuning...)
 - Location de voitures
 - Dépannage

PREOCCUPATIONS / PRIORITES

- Maîtriser intégralement la chaîne auto (de la vente à la revente en passant par la réparation, l'équipement...)
- Fidéliser une clientèle exigeante par la qualité du service, la réduction des délais et la proximité de la relation.

MARCHE

- **État du marché français en 2003**
 - Chute des ventes quasi ininterrompue
 - Toutes les marques sont touchées, exceptées BMW (grâce à sa gamme Mini), et les marques asiatiques (représentant désormais 10% du marché français).
 - Opérations promotionnelles fréquentes
 - Baisse de la part de marché des marques françaises
- **Évolutions futures**
 - Libéralisation progressive du marché impulsée par l'UE :
 - Implantation de concessionnaires européens
 - Concurrence exacerbée et baisse des tarifs
 - Émergence de nouveaux canaux de distribution (grandes surfaces, Internet)
 - Développement du "multimarquisme" (possibilité pour un concessionnaire de distribuer plusieurs marques)
 - Indépendance croissante des concessionnaires vis-à-vis des constructeurs



LES VALEURS

INVESTISSEMENT INITIAL

- En échange d'un droit de vente et d'après-vente exclusif, chaque constructeur impose au concessionnaire des *show rooms* luxueux, des stocks de sécurité conséquents et des ateliers de réparation high-tech qui nécessitent de lourds investissements induisant :
- Fond de roulement
 - Cautions bancaires
 - Équipement de base = environ 99.000 € (étude Auto Plus)

CLIENTELE

- Acquéreurs exigeants, attachés au respect des délais et des engagements
- Conducteurs soucieux de réactivité et de qualité du service en cas de SAV
- Acheteurs sensibles au relationnel et à la proximité
- Clients très protégés légalement (présomption de faute du garagiste, qui a une obligation de résultat dès qu'il accepte de réparer un véhicule)

EQUIPEMENTS / RESSOURCES A PROTEGER

- **Parc Extérieur**

Le gros point sensible des concessions : pillages et dépeçages de véhicules très fréquents.
- **Show Room de vente** (10 à 35 % du CA)
 - Véhicules neufs en exposition
 - Véhicules occasion en exposition
 - Vitrites d'exposition
- **Atelier de réparation** (35 à 55 % du CA)
 - Véhicules clients (responsabilité engagée)
 - Matériel lourd (pont élévateur, cabine de peinture, banc de freinage, contrôle amortisseur/frein, équilibreuse, marbre, cabine de soudage...)
 - Outillage électroportatif (perceuse, démonte pneu, compresseur, serre-boulon...)
 - Outillage courant facile à emporter
- **Stock** (30 à 45 % du CA)
 - Accessoires auto (jantes, essuies glace, poignées de portes, rétroviseurs, auto radio,...)
 - Pièces détachées (pots d'échappement, boîtes de

- vitesses, alternateurs, embrayages, carburateurs, bougies, courroies de transmission, batteries, filtres à air,...)
- Le stock est souvent important, pour répondre à la demande dans les meilleurs délais. Le vol de pièces détachées entraîne retards et perte de clientèle.
- **Bureau / Zone administrative**
 - Informatique
 - ▶ Les concessions disposent de plusieurs postes montés en réseau et reliés directement au constructeur (commandes de véhicules neufs, demandes de pièces détachées).
 - ▶ Le disque dur contient en outre les données clients.
 - Cartes grises WW, dont l'utilisation est laissée aux concessionnaires sous leur responsabilité, ainsi éventuellement que les papiers des véhicules laissés en réparation
 - Clés des véhicules clients : doivent être accessibles en cas d'incendie et... cachées en cas de vol !