

## Occasion : les pros s'engagent... par écrit

Alors que le marché du neuf est encore loin d'avoir retrouvé ses couleurs initiales, il n'est pas inintéressant d'apprendre que les professionnels de la distribution - à travers leur Fédération (la Dica) - lancent une charte de qualité occasion qui pourrait ni plus ni moins changer le visage du marché de l'occasion. En rassurant grandement les particuliers en quête d'un véhicule de seconde main.

**S**aviez-vous que parmi les camping-caristes qui ont l'intention d'acheter un véhicule d'occasion, trois sur quatre souhaiteraient acquérir un modèle de moins de 10 ans\* ? La nouvelle charte mise en place par la DICA (la Fédération Nationale des distributeurs de véhicules de loisirs, qui représente 90 % des points de vente en France) va donc intéresser de très nombreux usagers. En effet, la charte « Occasion ProCampingCar », qui sera opérationnelle dès le mois prochain et qui offrira un grand nombre d'opportunités et de garanties à l'acquéreur, concernera précisément les modèles de moins de 10 ans, affichant entre 1 000 et 120 000 kilomètres. Les deux tiers des transactions sur les véhicules d'occasion échappant aux professionnels, le but n'est évidemment pas exclusivement philanthropique. Mais peu importent les motivations, pourvu que les garanties proposées, elles, soient réelles et effectives. Et cela semble a priori le cas. Jugez plutôt. Le but, pour tous les adhérents à cette "garantie" - inspirée de celles existant déjà dans le secteur automobile (Garantie Or Renault ou Occasions du Lion Peugeot, par exemple) - est de s'engager sur 6 points :



1 - Chaque véhicule d'occasion siglé ProCampingCar aura subi **plus de 80 points de contrôle**, concernant aussi bien la cellule que le porteur. Rien n'interdisant, naturellement, que les concessionnaires, notamment ceux affiliés à des groupements qui ont déjà leurs propres engagements, en rajoutent...

2 - L'acquéreur profite d'un droit de rétractation exceptionnel, **Satisfait ou remplacé**. Une opportunité majeure qui doit naturellement satisfaire à un certain nombre de conditions (voir encadré ci-contre).  
3 - Le client d'une concession ProCampingCar aura tout loisir de procéder à un **essai routier** du véhicule qu'il désire acquérir.  
4 - Des **offres de financement adaptées**, très proches de celles du neuf, seront proposées au client.  
5 - Les concessions adhérentes garantissent des **avis expérimentés**. C'est la garantie **Conseils et compétences** qui fera l'objet d'une PLV (publicité sur le lieu de vente) spécifique.  
6 - Le sixième engagement apparaîtra sans doute comme le plus attractif (et au demeurant le plus à même de rendre moins attractives les transactions entre particuliers...) : les véhicules d'occasion soumis à cette charte profiteront d'une **garantie 18 mois** !

Le respect de ces engagements reste évidemment prioritaire pour que cette charte puisse réellement être considérée comme un événement majeur en matière de services à la clientèle. On peut d'ores et déjà considérer que la DICA entend tout faire pour qu'il en soit ainsi. Des réunions régionales se dérouleront régulièrement pour sensibiliser les concessionnaires aux contraintes de cette charte. Parallèlement, la DICA a mis en place un contrôle agréé par un organisme spécialisé, lequel pourra procéder à des "visites mystère". Il ne vérifiera pas à proprement parler le respect des engagements de la charte, mais se prononcera notamment sur la réalité de la PLV, la propreté et la mise en valeur des



Parmi les six engagements, l'opportunité de faire un essai routier du véhicule que l'on souhaite acquérir n'est pas le moins intéressant.



Sur les concessions adhérentes à la charte, les modèles siglés "Occasion ProCampingCar" vont probablement être visités les premiers...

**SATISFAIT OU REMPLACÉ**

### Le droit de se tromper (enfin) reconnu

Issu du secteur de l'automobile et de la grande distribution où le "droit de se tromper" est reconnu depuis déjà 25 ans, l'engagement « satisfait ou remplacé » n'existait pas encore dans le secteur du camping-car. Sa mise en place par la DICA est une sorte de reconnaissance institutionnelle d'un droit que le consommateur revendique aujourd'hui sans scrupules. Un engagement extrêmement rassurant pour le particulier mais qui s'accompagne évidemment de conditions strictes. Le professionnel ProCampingCar s'engage effectivement à échanger le véhicule qui ne convient pas au client, mais dans la limite des 1 000 km parcourus et des 10 jours suivant la livraison, notamment. Et cette opportunité est limitée à un seul remplacement...

véhicules. Par ailleurs, tout véhicule profitant de ces dispositions sera repérable grâce à l'apposition sur le pare-brise d'un macaron spécifique. Naturellement, dans les prochains jours, les particuliers pourront accéder à un tout nouveau portail Internet administré par la DICA, sur lequel chaque concessionnaire adhérent pourra "exposer" l'intégralité de ses modèles d'occasion, les modèles "chartés" ProCampingCar faisant naturellement l'objet d'une mise en valeur particulière.

\* Enquête Le Monde du Camping-Car