

## **COMMUNIQUÉ DE PRESSE**

### **Panne de moteur : l'un des sinistres les plus fréquents**

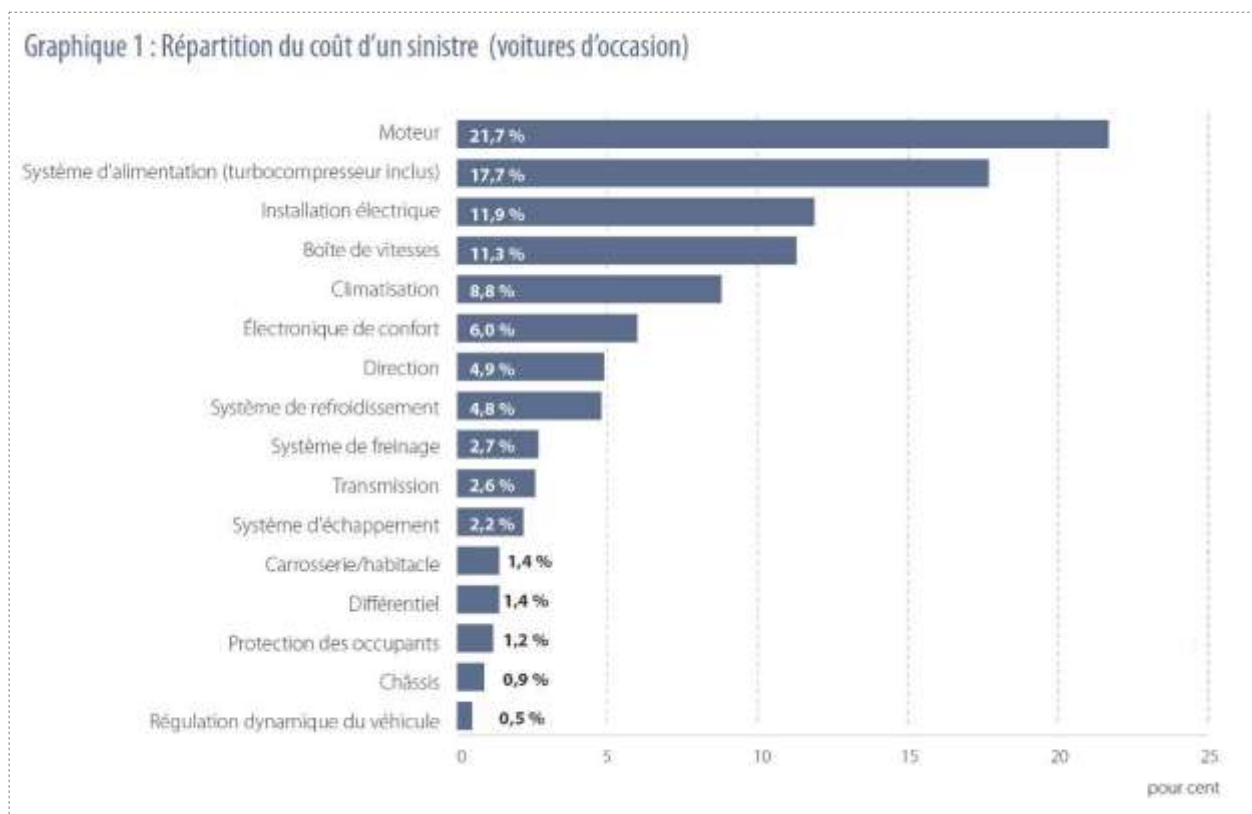
#### **Analyse de CarGarantie sur la répartition des sinistres**

Richwiller, le 07/09/2016. CarGarantie, l'un des principaux spécialistes de la garantie et de la fidélisation clients, communique les chiffres de sa dernière étude portant sur les pannes automobiles. L'analyse a été réalisée à partir des données de 655 892 garanties pour véhicules d'occasion et de 363 093 extensions de garantie pour voitures neuves arrivées à expiration en 2015 avec des durées de 12, 24 et 36 mois, toutes marques et tous modèles confondus.

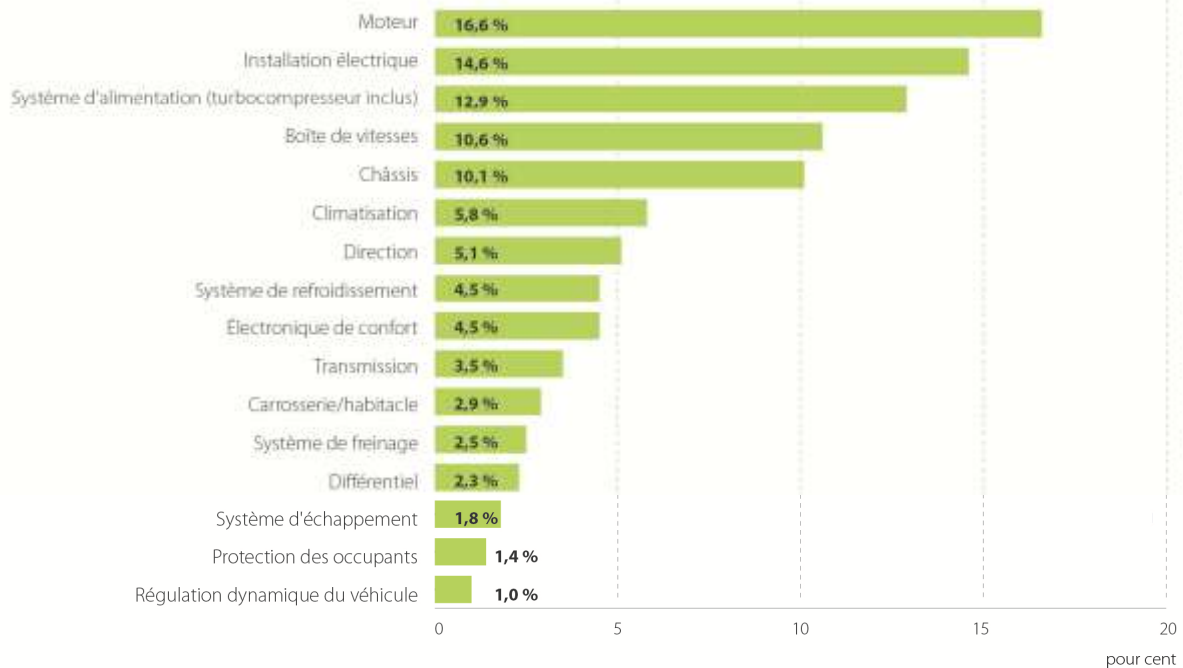
#### **Véhicules connectés : une probabilité de panne toujours plus élevée**

L'industrie automobile investit des montants considérables dans la recherche et le développement, et c'est surtout la conduite interconnectée et automatisée qui représente un défi majeur. Elle permet non seulement d'améliorer les normes de qualité et de sécurité des véhicules mais aussi d'accroître les fonctions intelligentes dans la voiture. Le véhicule accélère et freine ou se stationne automatiquement. L'assistant embouteillages soulage le conducteur dans des situations monotones pour que le véhicule s'intègre tout naturellement au trafic. Si ces fonctionnalités de plus en plus nombreuses sont sources d'un plus grand confort, leurs technologies complexes sont à l'origine d'une probabilité plus élevée de pannes. La nouvelle analyse de CarGarantie montre qu'avec 502 euros, le coût moyen par sinistre a encore augmenté.

Comme l'année précédente, les réparations du moteur, du système d'alimentation (turbocompresseur inclus) et de l'installation électrique représentent les pannes les plus coûteuses pour les véhicules d'occasion (fig. 1). Le moteur était et reste en tête de liste, la part de ses coûts ayant augmenté de presque un pour cent par rapport à 2015. Concernant l'extension de garantie pour voiture neuve, le moteur, l'installation électrique et le système d'alimentation sont également les trois groupes de pièces les plus coûteux. Ici aussi, le moteur arrive en tête (fig. 2). Par rapport à l'année précédente, les coûts liés à l'installation électrique ont augmenté et ce groupe de pièces passe donc de la quatrième à la deuxième place (de 11,8 % l'année dernière à 14,6 % cette année).



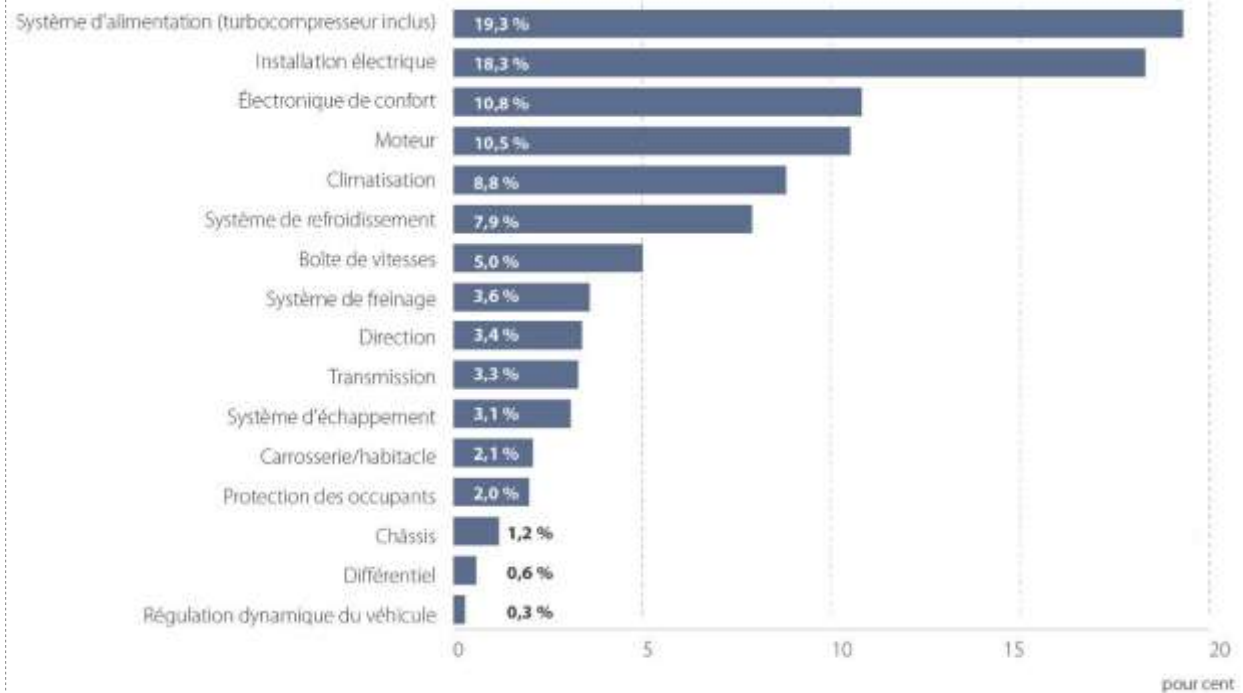
Graphique 2 : Répartition du coût d'un sinistre (voitures neuves)



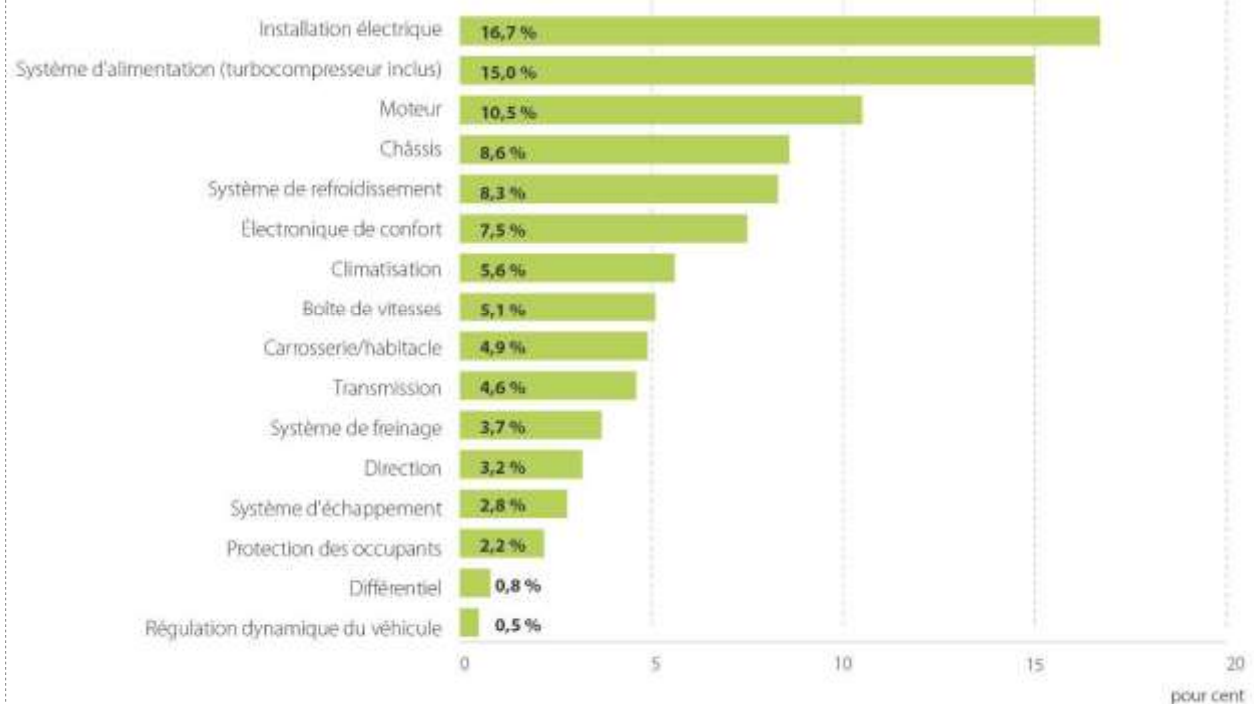
### Les pannes de moteur sur les voitures neuves à la troisième place

Le groupe de pièces le plus sujet aux pannes sur les véhicules d'occasion est le système d'alimentation (turbocompresseur inclus) avec 19,3 %. L'installation électrique, qui était en tête l'année dernière, a reculé d'une place. Arrive ensuite l'électronique de confort avec 10,8 %. Le moteur occupe la quatrième place avec 10,5 % (fig. 3). Pour les voitures neuves, ce sont l'installation électrique et le système d'alimentation qui sont les plus souvent touchés par les pannes – toutefois dans l'ordre inverse comparé aux véhicules d'occasion (fig. 4). En ce qui concerne le moteur, la fréquence des pannes est passée de 7,9 % l'année dernière à 10,5 % et atteint ainsi à la troisième place. Par conséquent, le moteur est non seulement le plus coûteux mais aussi un des éléments les plus fréquemment touchés par les pannes pour les véhicules neufs. Le châssis enregistre également un plus grand risque de réparation. Ce groupe de pièces se hisse désormais à la quatrième place avec 8,6 %. En 2014, le taux de sinistres était encore de 2 %.

Graphique 3 : Fréquence des sinistres par groupes de pièces (voitures d'occasion)



Graphique 4 : Fréquence des sinistres par groupes de pièces (voitures neuves)

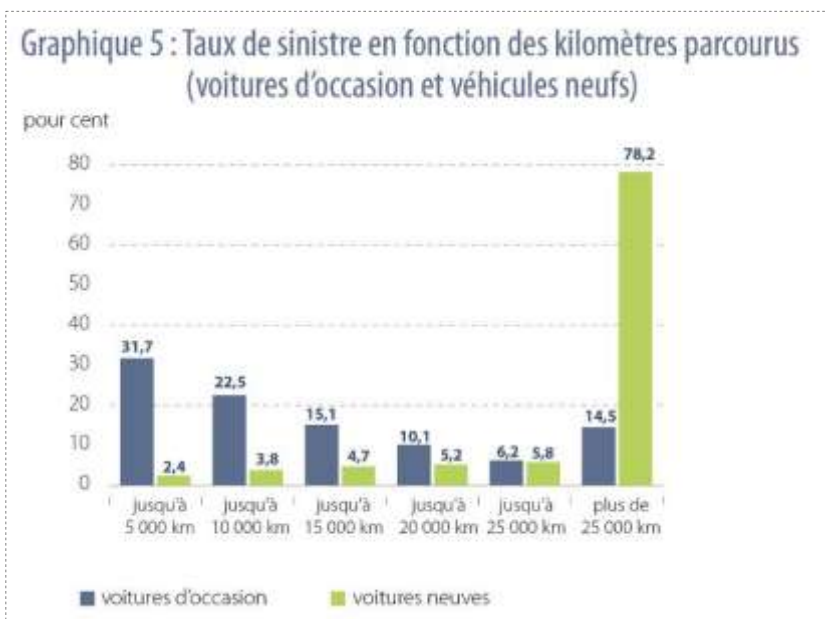


### Véhicules d'occasion : davantage de sinistres au début de la garantie

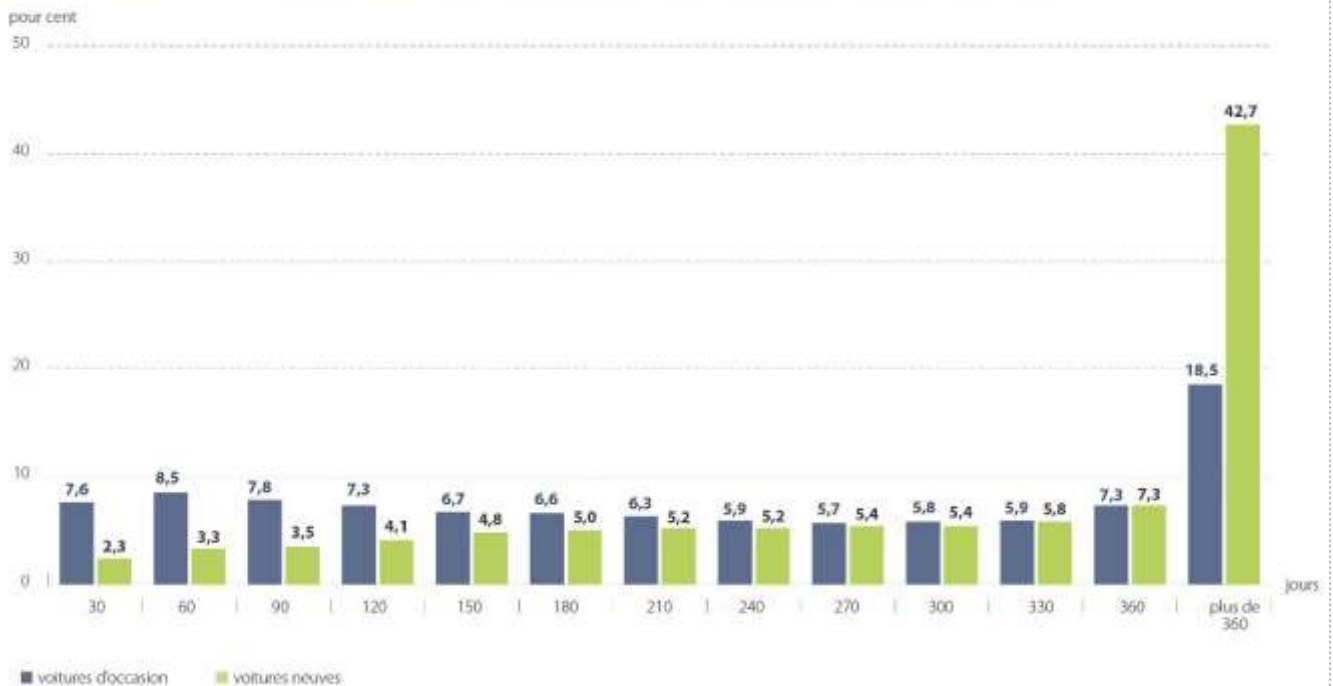
Avec 31,7 %, la majorité des sinistres touchant les véhicules d'occasion ont lieu au cours des 5 000 premiers kilomètres après le début de la garantie, tandis que plus de la moitié des pannes (54,2 %) se produisent au cours des 10 000 premiers kilomètres. La probabilité de sinistre diminue ensuite pour chaque kilomètre supplémentaire parcouru (fig. 5). Cette tendance s'observe nettement dans l'analyse de la survenance des sinistres dans le temps. Avec 23,9 %, presque un sinistre sur quatre a lieu au cours des trois premiers mois (fig. 6).

### Véhicules neufs : 52 % de sinistres la première année

Autre tendance pour les voitures neuves : avec 78,2 %, la majorité des pannes survient après un kilométrage total de 25 000 km à partir du début de l'extension de garantie. Plus d'un cinquième des sinistres (21,9 %) se produit à un kilométrage inférieur (fig. 5). Plus de la moitié des sinistres (57,3 %) surviennent au cours de la première année suivant le début de la garantie. Les 42,7 % restants ont lieu après la première année (fig. 6).



Graphique 6 : Répartition des sinistres en fonction de leur survenance en jours (voitures d'occasion et voitures neuves)



**Laurent Geffard, directeur général Europe de l'ouest de CarGarantie :**

« L'analyse des sinistres montre qu'une garantie est toujours profitable, en particulier pour les véhicules d'occasion puisque de nombreux sinistres surviennent au cours des trois premiers mois suivant la vente du véhicule. En tenant compte de la probabilité croissante de pannes sur les groupes de pièces coûteux comme le moteur, une extension de garantie pour voiture neuve est également à recommander. Une garantie présente de nombreux avantages, non seulement pour le client mais également pour le distributeur : fidélisation de la clientèle, renforcement de l'image de qualité du distributeur et surtout, meilleure exploitation de son atelier. Forte de 45 ans d'expérience en matière de garantie et de fidélisation de la clientèle, CarGarantie trouve toujours la solution adaptée et apporte un soutien durable et efficace aux distributeurs. »

---

*Avec bientôt 50 ans d'expérience, 2,1 millions de contrats de garantie et 23 000 partenaires contractuels, CarGarantie est l'un des spécialistes de la garantie les plus importants d'Europe. La société est présente dans 18 pays européens et en Chine et propose aux distributeurs des programmes de garantie et de fidélisation clients pour les voitures et motos neuves et d'occasion ainsi que les vélos électriques. CarGarantie est représentée en France depuis 2003 et dispose depuis 2005 d'une équipe française au sein de sa succursale à Richwiller.*