

Communiqué de presse

Nette augmentation des pannes du système d'alimentation

Analyse de CarGarantie sur la répartition des sinistres

Fribourg, le 18 avril 2017. CarGarantie, spécialiste de la garantie et de la fidélisation clients, livre les résultats de l'analyse de son portefeuille d'assurances. Avec plus de 2,1 millions de contrats et près de 23 000 partenaires, CarGarantie compte parmi les assureurs spécialisés les plus importants d'Europe. L'évaluation a porté sur 251 593 extensions de garantie pour véhicules neufs et 688 824 garanties pour véhicules d'occasion arrivées à expiration sur l'année 2016 et conclues pour une période de 12, 24 ou 36 mois sur l'ensemble des marques et des modèles.

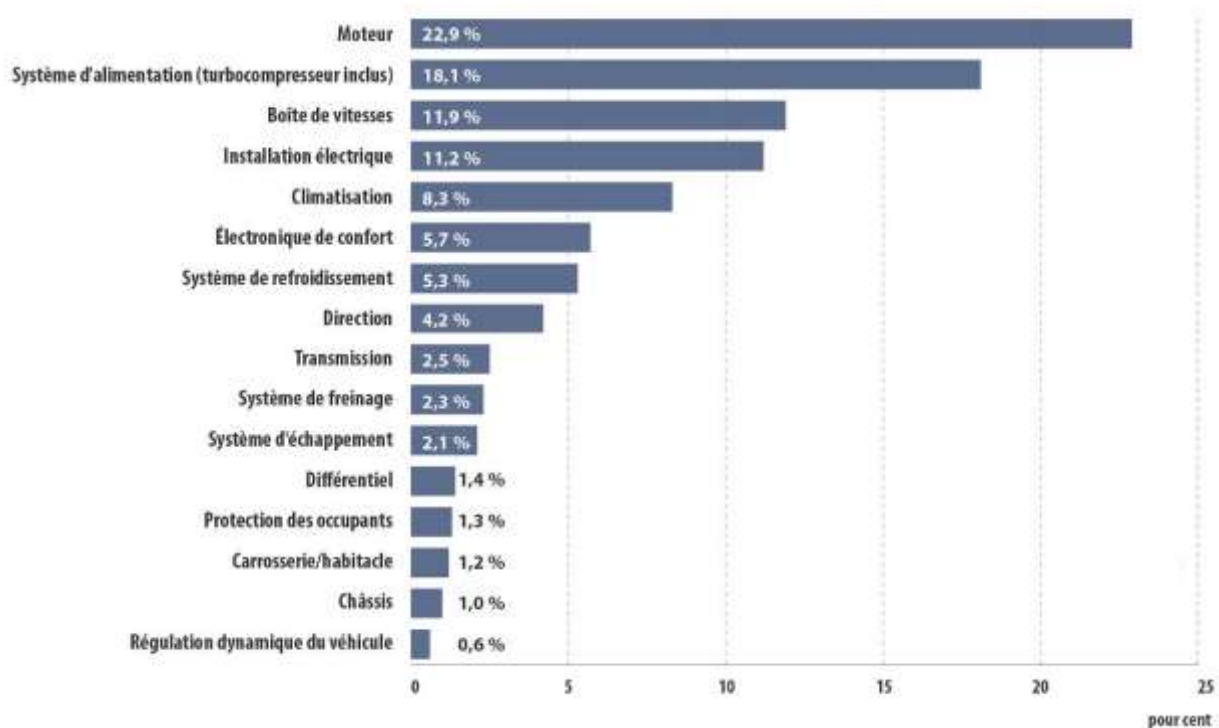
Complexité technique élevée = frais de réparation élevés

L'équipement complexe des véhicules récents présente de grands avantages en termes de confort. Les fonctions auxiliaires et de sécurité aident non seulement le conducteur à garder une visibilité parfaite à tout moment et à suivre attentivement le trafic qui l'entoure, mais l'avertissent également des dangers potentiels. Cette complexité croissante s'étend jusqu'aux éléments qui ne relèvent pas de procédures automatisées. Ils nécessitent un réglage plus fin qu'avant et intègrent de plus en plus de systèmes de sûreté. Ce qui améliore le confort de conduite entraîne des coûts d'atelier plus importants. C'est cela qui augmente le risque de pannes, donc le montant des frais de réparation. Il ressort de l'étude de CarGarantie que le coût moyen des réparations n'a pas baissé par rapport à l'année dernière : il s'élève à 502 € par sinistre.

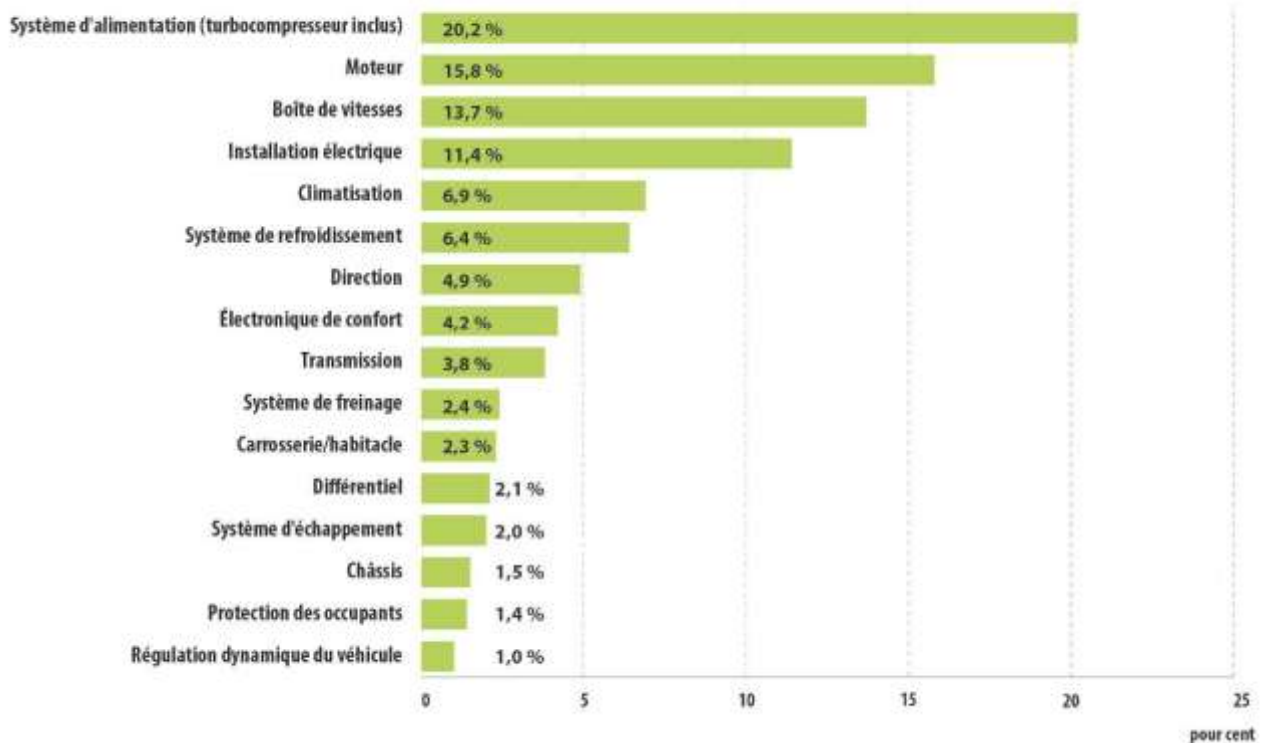
C'est toujours le moteur qui est la cause des plus grandes dépenses pour les véhicules d'occasion. Sa part est passée de 21,7 % à 22,9 % (fig. 1). Après le moteur vient le système d'alimentation (turbocompresseur inclus), puis la boîte de vitesses (4^e place en 2015) et l'installation électrique (3^e place en 2015).

Dans le domaine des extensions de garantie pour véhicules neufs, c'est le système d'alimentation qui arrive en tête des pannes avec 20,2 %, soit 7,3 % de plus qu'en 2015. Les pannes du système d'alimentation représentent donc plus d'un cinquième des interventions de garantie en montant versé pour les voitures neuves (fig. 2). La part des coûts du système d'alimentation dépasse celle de 2015, mais aussi des années précédentes. Aux places suivantes viennent le moteur avec 15,8 %, puis la boîte de vitesses avec 13,7 %, soit une augmentation de 3 %. L'installation électrique arrive en 4^{ème} position avec 11,4 %.

Graphique 1 : Répartition du coût d'un sinistre (voitures d'occasion)



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

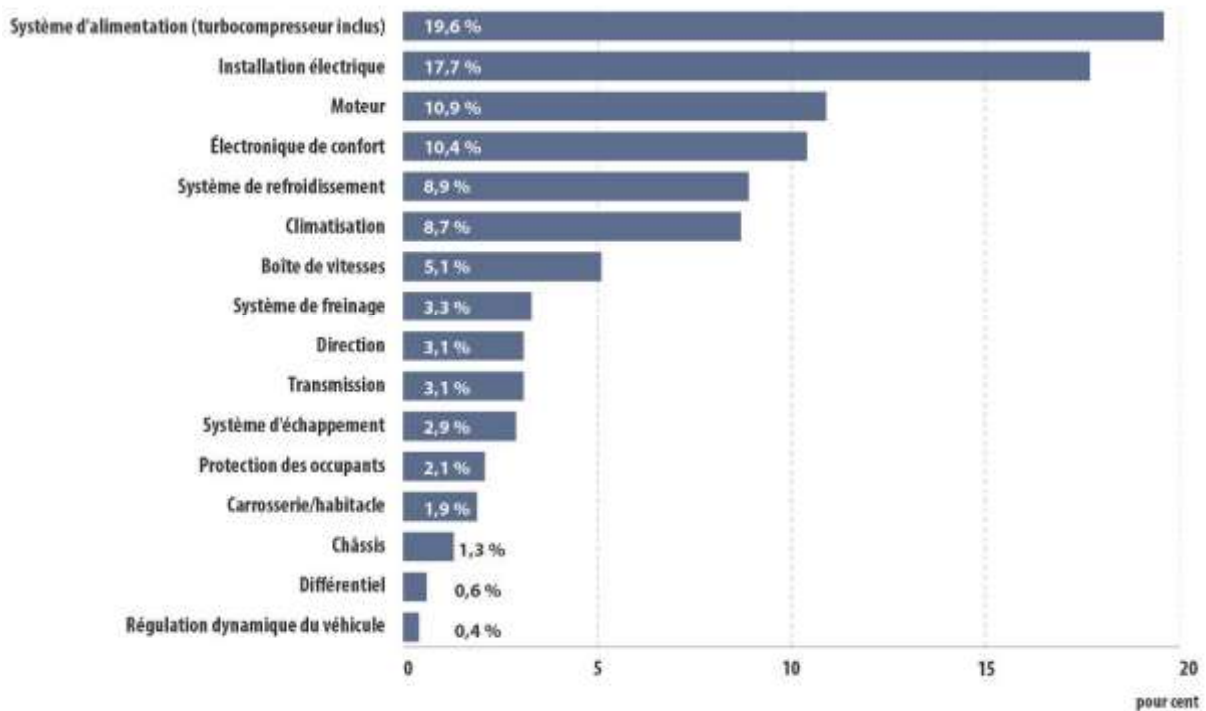


Le système d'alimentation, n° 1 des pannes

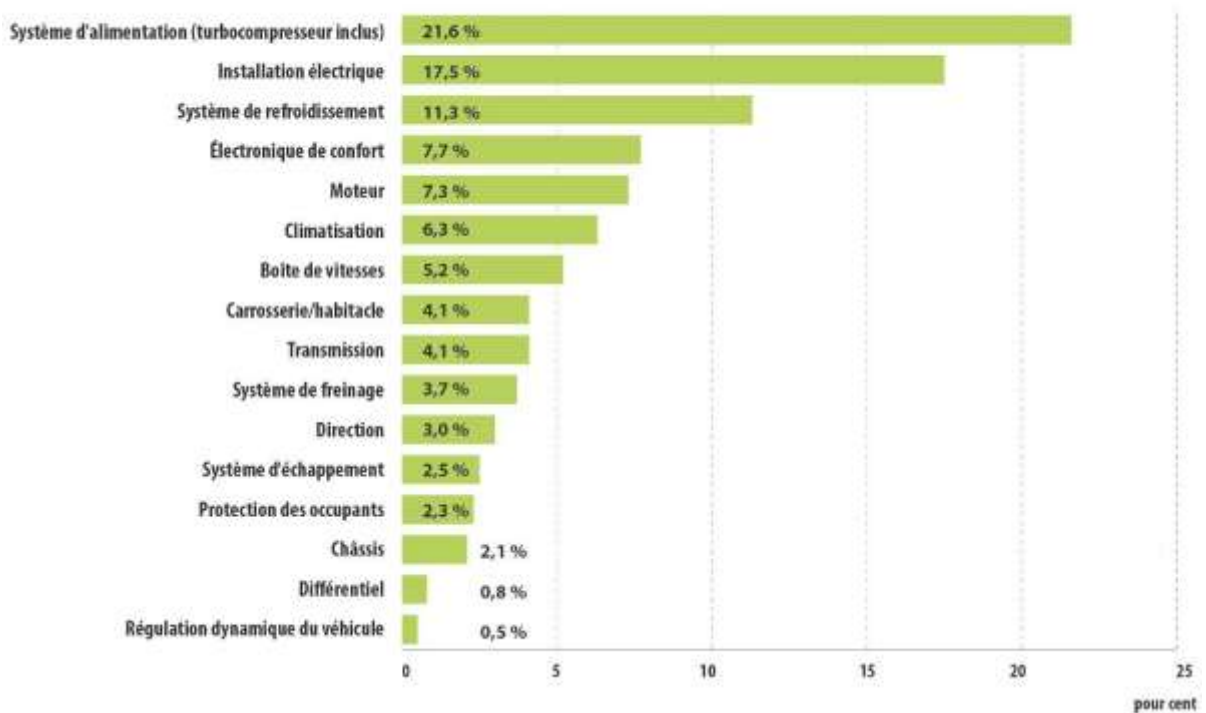
En termes de fréquence des pannes, c'est le système d'alimentation qui arrive également en tête. Chez les véhicules d'occasion, il reste en 1^{ère} place et accuse une augmentation de +0,3 % pour atteindre 19,6 %. Avec 17,7 %, l'installation électrique arrive à nouveau en deuxième place. Le moteur et l'électronique de confort occupent les 3^{ème} et 4^{ème} positions avec respectivement 10,9 % et 10,4 % (fig. 3).

Le classement de la fréquence des pannes pour les véhicules neufs présente de plus grandes différences avec l'année précédente. Le système d'alimentation arrive en tête des éléments les plus sujets aux pannes, avec 21,6 % (15,0 % en 2015). La part des pannes augmente sensiblement aux positions suivantes : +0,8 % pour l'installation électrique qui atteint la 2^{ème} place avec 17,5 %, +3 % pour le système de refroidissement, en 3^{ème} position avec 11,3 % et +0,2 % pour l'électronique de confort qui représente 7,7 %. (fig. 4)

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



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

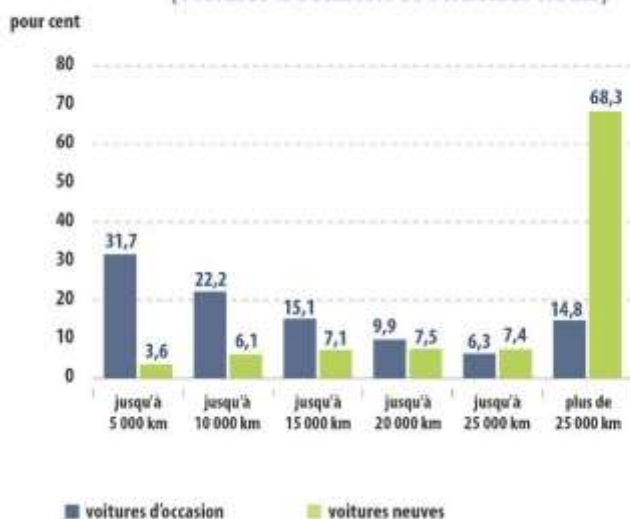


Voitures neuves : des pannes même à faible kilométrage

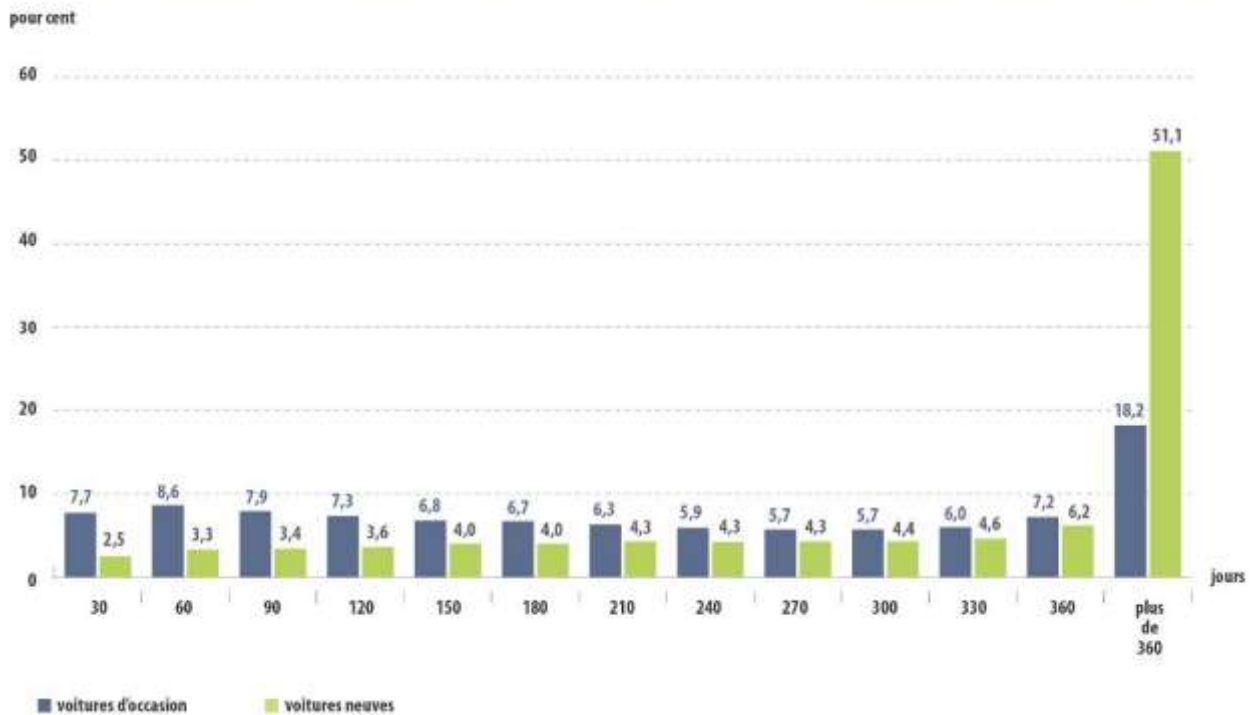
Pour les VO, les statistiques de pannes en fonction du kilométrage ne présentent pratiquement aucune différence par rapport à l'année dernière. Avec 31,7 %, la part des voitures d'occasion qui nécessitent une intervention de la garantie dans les 5 000 premiers kilomètres reste inchangée. Il en va autrement pour le neuf : jusqu'à 25 000 km, on constate une augmentation d'environ 2 % dans chaque catégorie (fig. 5). En tout, 31,7 % des voitures ont recours à la garantie avant d'atteindre 25 000 km.

Cette tendance s'inverse si l'on considère la durée d'utilisation. Pour les voitures d'occasion, on ne constate que quelques petites différences : 81,8 % des dommages surviennent la première année (81,5 % en 2015). Pour les voitures neuves, c'est le contraire : en 2015, 57,3 % des prestations de garantie avaient lieu durant la première année. Cette part passe à 48,9 % en 2016 (fig. 6). Les dommages arrivent donc plus tôt en termes de kilométrage, et plus tard en termes de durée.

Graphique 5 : Taux de sinistre en fonction des kilomètres parcourus (voitures d'occasion et véhicules neufs)



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 :

"Comme l'étude le révèle, les coûts de réparation des véhicules restent élevés. Cela est dû essentiellement à la complexité croissante des technologies automobiles qui facilitent à bien des égards la vie du conducteur mais font augmenter la facture en cas de sinistre. Par conséquent, il vaut mieux se protéger de tels coûts, non seulement avec une voiture d'occasion mais aussi avec une voiture neuve. Une extension de garantie pour voiture neuve ou d'occasion est avantageuse à de nombreux égards. Le client est à l'abri de frais de réparation inattendus et le distributeur, outre que son atelier est mieux rentabilisé, offre un service de meilleure qualité et accroît la satisfaction et la fidélisation de ses clients. CarGarantie bénéficie de près de 50 ans d'expérience et est un interlocuteur fiable en matière de solutions de garantie et de fidélisation. Nous nous efforçons toujours de trouver pour chacun de nos partenaires une solution sur mesure, parfaitement adaptée."

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 23 pays 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.