

Nette augmentation des coûts de réparation

Analyse de CarGarantie sur la répartition des sinistres

Richwiller, le 9 mai 2018. L'étude annuelle des contrats de garantie de CarGarantie indique que les coûts moyens de réparation en cas de sinistre connaissent une nouvelle augmentation en 2017 après être restés stables l'année précédente. Pour les besoins de l'enquête, 750 349 garanties pour voitures d'occasion et 229 898 garanties pour voitures neuves ont été analysées. Ces garanties d'une durée de 12, 24 ou 36 mois arrivées à échéance en 2017 couvrent l'ensemble des marques et des modèles.

Des réparations plus coûteuses

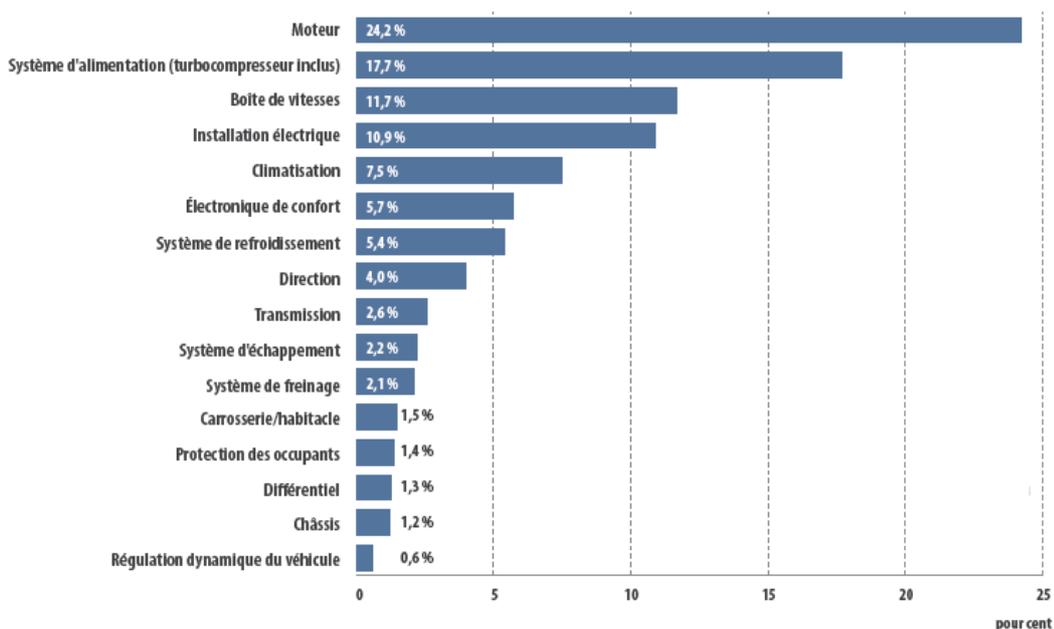
En 2017, la moyenne des frais de réparation est en forte augmentation : elle est passée de 502 € à 514 € par sinistre, la plus forte progression de ces dernières années. Cette augmentation est due à la complexité technique sans cesse croissante des véhicules actuels. Les voitures neuves disposent de systèmes d'assistance de plus en plus sophistiqués qui facilitent nettement la conduite quotidienne. Toutefois, en cas de panne, la réparation d'un groupe de pièces complexes requiert également une plus grande charge de travail. Au fil du temps, des composants de plus en plus modernes sont également présents sur les véhicules d'occasion. Ceux-ci sont plus souvent sujets à des pannes de pièces coûteuses, ce qui entraîne une augmentation considérable des coûts dans les deux domaines.

À l'origine de la majorité des coûts dans le secteur des véhicules d'occasion : le moteur. Avec 24,2 %, il affiche à nouveau des valeurs particulièrement élevées (année précédente : 22,9 %). Il est suivi à la 2^{ème}

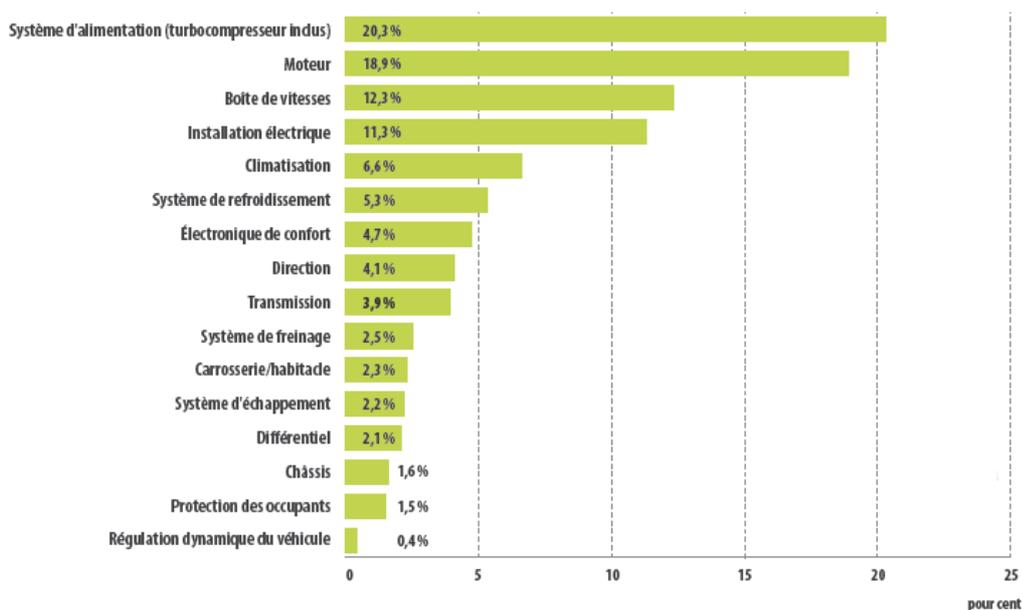
et à la 3^{ème} place par le circuit d'alimentation (turbocompresseur inclus) ainsi que par la boîte de vitesses, comme l'année précédente. Tous deux affichent des reculs très faibles dans leur contribution au montant du sinistre (système d'alimentation : -0,4 % passant ainsi à 17,7 %; boîte de vitesses : -0,2 % passant ainsi à 11,7 %). L'installation électrique et la climatisation occupent toujours la 4^{ème} et la 5^{ème} place.

En ce qui concerne les voitures neuves, la part des pannes de moteur est nettement plus élevée que l'année dernière. Le système d'alimentation, en tête de liste, n'a presque pas évolué avec 20,3 % (2016 : 20,2 %). Le moteur se hisse à la 2^{ème} place avec 18,9 % des coûts – soit une augmentation de 3,1 %. La boîte de vitesses en troisième place enregistre un recul modéré de 1,4 % pour passer à 12,3 %.

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



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

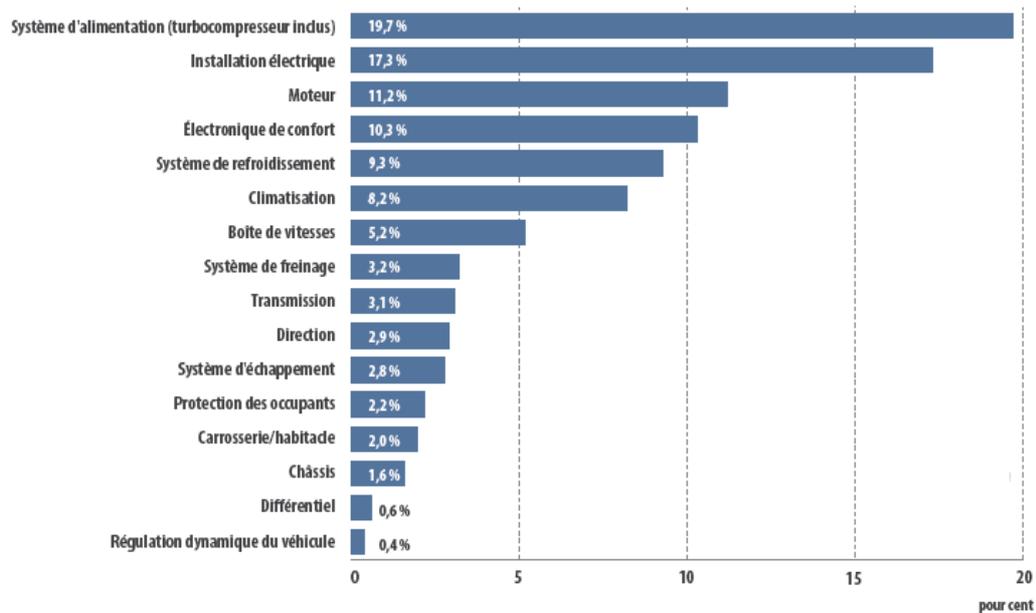


Les sinistres toujours aussi fréquents

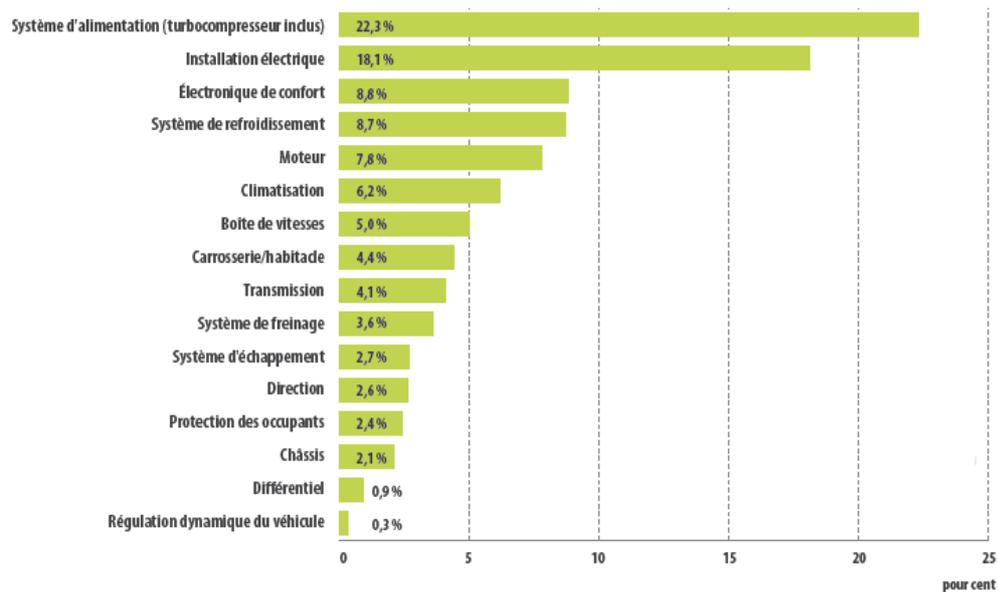
Considérons les coûts élevés d'une panne de moteur à la lumière de la fréquence des sinistres. Pour les voitures d'occasion, on trouve encore le circuit d'alimentation en 1^{ère} place avec 19,7 % (2016 : 19,6 %) et en 2^{ème} place le système électrique avec 17,3 % (2016 : 17,7 %). Avec 11,2 %, le moteur occupe la 3^{ème} place du palmarès (2016 : 10,9 %). Plus d'un sinistre sur dix est donc une panne de moteur – cependant, celle-ci représente presque un quart des frais engagés.

Pour les voitures neuves, le palmarès des deux premières places reste identique : le système d'alimentation en tête (+0,7 % passant ainsi à 22,3 %), suivi de l'installation électrique (+0,6 % passant ainsi à 18,1 %). Toutefois, on trouve à la 3^{ème} place l'électronique de confort (+1,1 % passant ainsi à 8,8 %), tandis que le système de refroidissement qui détenait la 3^{ème} place l'année dernière enregistre un recul de 2,6 %, passant ainsi à 8,7 %.

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



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



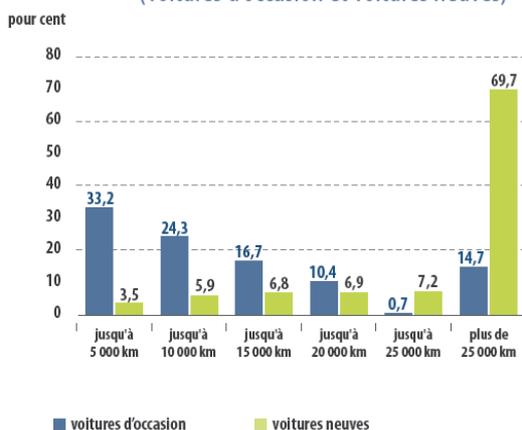
Véhicules d'occasion : les sinistres surviennent plus tôt

Sur la base du kilométrage, les sinistres touchant des véhicules d'occasion surviennent plus vite que l'année dernière : la part des sinistres survenant avant 15 000 kilomètres augmente dans chaque catégorie. Avec un taux de 33,2 % (2016 : 31,7 %), un tiers des sinistres survient pendant les 5 000 premiers kilomètres. Dans l'ensemble, les statistiques des sinistres des 25 000 premiers kilomètres ne changent pas puisque les catégories enregistrent un recul après 15 000 km.

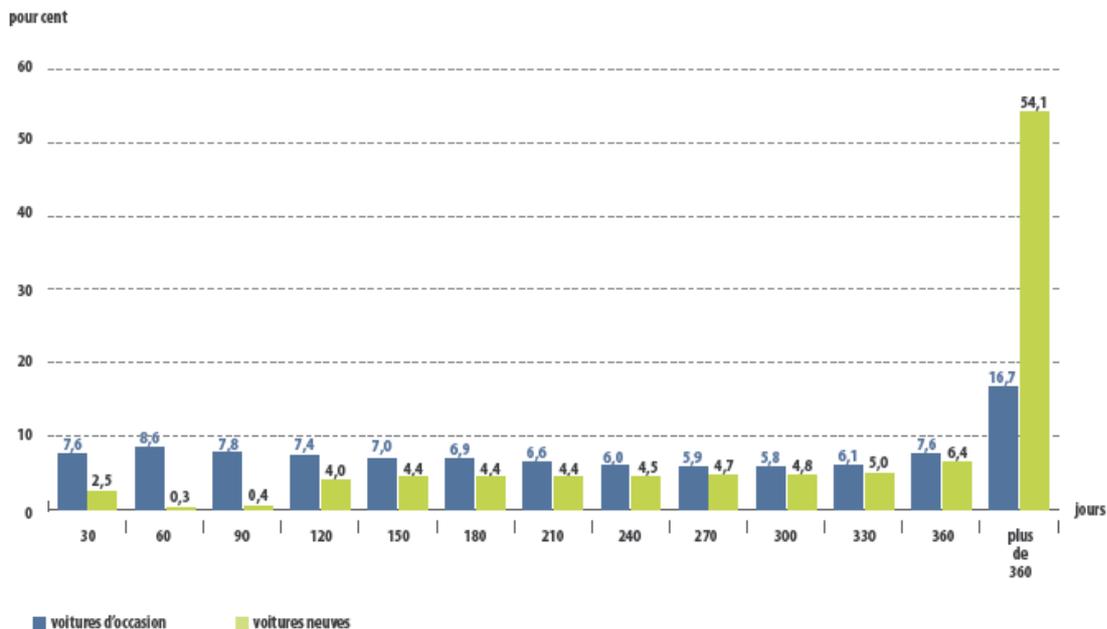
Pour les voitures neuves, la tendance reste sensiblement identique. Dans 30,3 % des cas, le sinistre intervient au cours des 25 000 premiers kilomètres (2016 : 31,7 %).

Les sinistres surviennent plus vite tant pour les voitures d'occasion que les voitures neuves : 83,3 % des voitures d'occasion (2016 : 81,7 %) et 54,9 % des voitures neuves (2016 : 48,9 %) ont dû bénéficier de prestations de garantie durant la première année suivant le début de la garantie. Globalement, les sinistres surviennent plus vite, que ce soit sur base du kilométrage ou sur base de l'âge du véhicule.

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



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



Axel Berger, président-directeur général de CarGarantie :

« La forte augmentation des coûts moyens de réparation montre clairement que la technologie actuelle des véhicules est de plus en plus complexe et nécessite de plus en plus d'entretien. À cet égard, le peloton de tête pour les voitures d'occasion se compose toujours du système d'alimentation, de la boîte de vitesses et du moteur. Ce dernier représente pratiquement un quart de tous les frais de réparation. Dans ce contexte, une garantie est plus souhaitable que jamais. Non seulement elle protège les distributeurs et les propriétaires de véhicules des mauvaises surprises mais elle représente un gage de qualité et de confiance dans les véhicules proposés. De cette façon, le distributeur répond aux attentes de ses clients et augmente leur satisfaction sans prendre de risques financiers. CarGarantie s'est spécialisée dans ces solutions de garantie et de fidélisation de la clientèle et aide ses partenaires à mettre en place le programme de garantie qui leur convient. »

Avec 47 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 22 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, les caravanes et les mobil-homes. CarGarantie est représentée en France depuis 2003 et dispose depuis 2005 d'une équipe française au sein de sa succursale à Richwiller.

