

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Les frais de réparation de nouveau en augmentation

Nouvelle analyse de CarGarantie sur la répartition des sinistres

Richwiller, le 4 juillet 2019. La tendance des coûts de réparation à la hausse se poursuit : après une période de stabilité relative, les coûts moyens de réparation en cas de sinistre pour les voitures neuves et les voitures d'occasion enregistrent à nouveau une nette augmentation en 2018. C'est ce que montre l'analyse des sinistres de CarGarantie, le spécialiste de la garantie et de la fidélisation de la clientèle.

L'étude a évalué 767 262 garanties de voitures d'occasion et 240 956 garanties de voitures neuves arrivées à échéance, toutes marques et modèles confondus, d'une durée de 12, 24 et 36 mois. CarGarantie a plus de 2 millions de contrats de garantie en portefeuille et travaille avec 23 000 distributeurs spécialisés dans 22 pays.

Exigences croissantes des clients

Depuis plusieurs années, les exigences des propriétaires de véhicules ne cessent de croître. Ils sont de plus en plus conscients de leurs droits et de leurs attentes en matière de garantie. Les constructeurs répondent à ces exigences par de nouvelles fonctionnalités et des véhicules d'une qualité

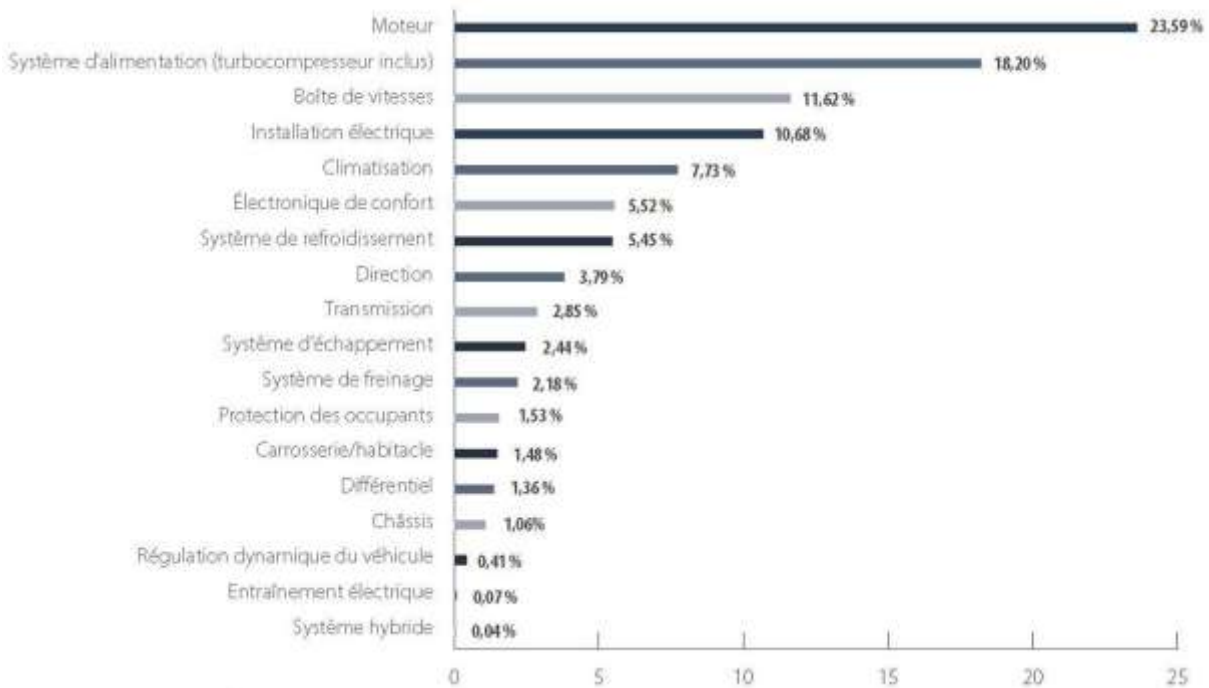
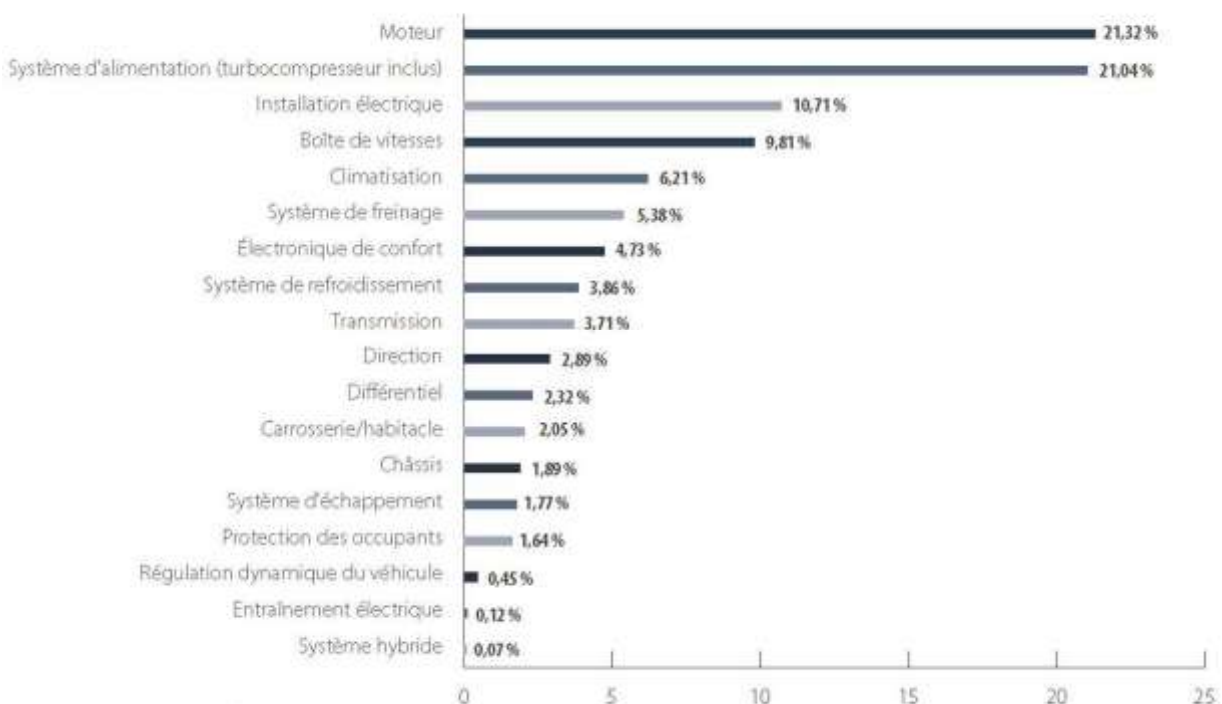
supérieure : les nouvelles voitures sont de plus en plus performantes et polyvalentes.

Le revers de la médaille réside dans les coûts de réparation. Après des années de croissance continue mais modérée, on observe une nette augmentation du coût moyen par sinistre depuis deux ans. L'année 2017 avait déjà enregistré une forte augmentation avec des frais de réparation passant de 502 à 514 euros. 2018 ne fait pas exception à la règle : cette année, le coût moyen des réparations s'élève à 527 euros.

Le moteur à l'origine des sinistres les plus coûteux

Pour les véhicules d'occasion, la répartition des coûts des différents composants reste sensiblement la même. Comme l'année précédente, le moteur est à l'origine des coûts les plus importants (2017 : 24,2 %, 2018 : 23,6 % ; graphique 1), suivi par le système d'alimentation (turbocompresseur inclus) et la boîte de vitesses. Le système d'alimentation enregistre une faible augmentation de 0,5 % pour passer à 28,2 %, et la boîte de vitesses un très léger recul pour passer à 11,6 % (2017 : 11,7 %).

Pour les voitures neuves, le classement est différent. Alors que l'an dernier, le système d'alimentation était à l'origine de la majorité des coûts, c'est le moteur qui occupe la 1^{ère} place cette année, avec une progression de 1 % pour passer à 21,3 % (graphique 2). Il est suivi à la 2^{ème} place par le système d'alimentation avec 21 % (2017 : 20,3 %), et à la 3^{ème} place par l'installation électrique (-0,6 % passant à 10,7 %) qui occupait encore la 4^{ème} place en 2017.

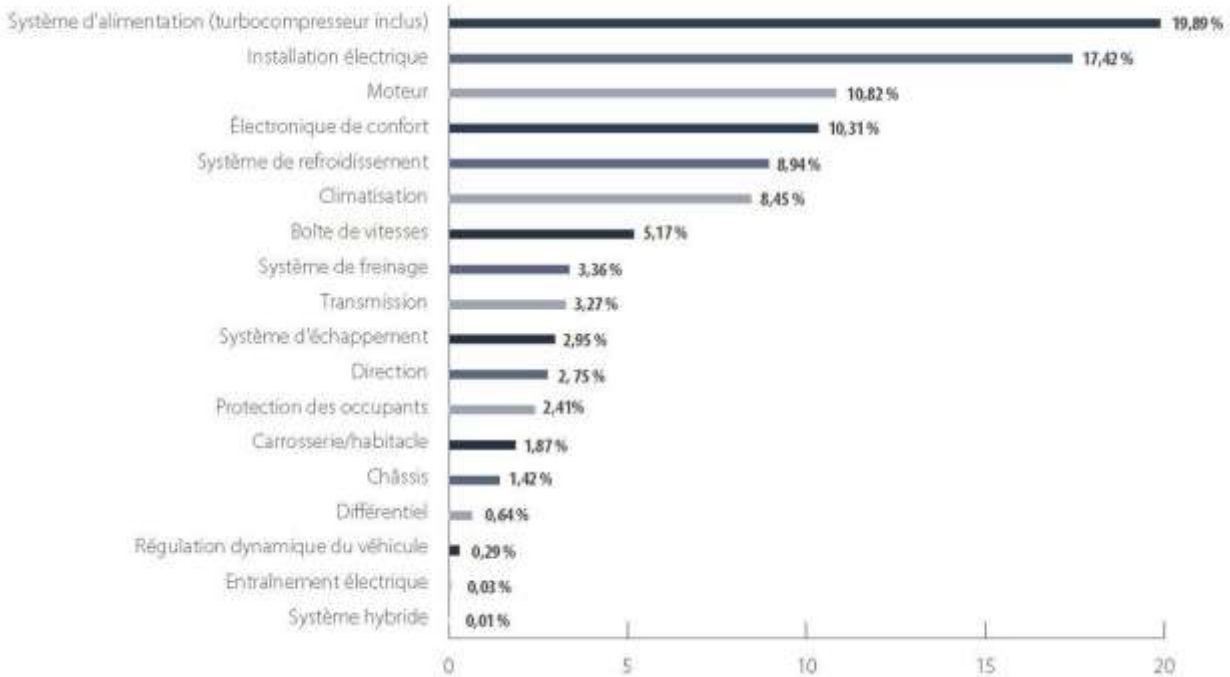
GRAPHIQUE 1 : RÉPARTITION DU COÛT D'UN SINISTRE (VOITURES D'OCCASION)

GRAPHIQUE 2 : RÉPARTITION DU COÛT D'UN SINISTRE (VOITURES NEUVES)


Fréquence des sinistres : 3^{ème} et 4^{ème} places pour le moteur

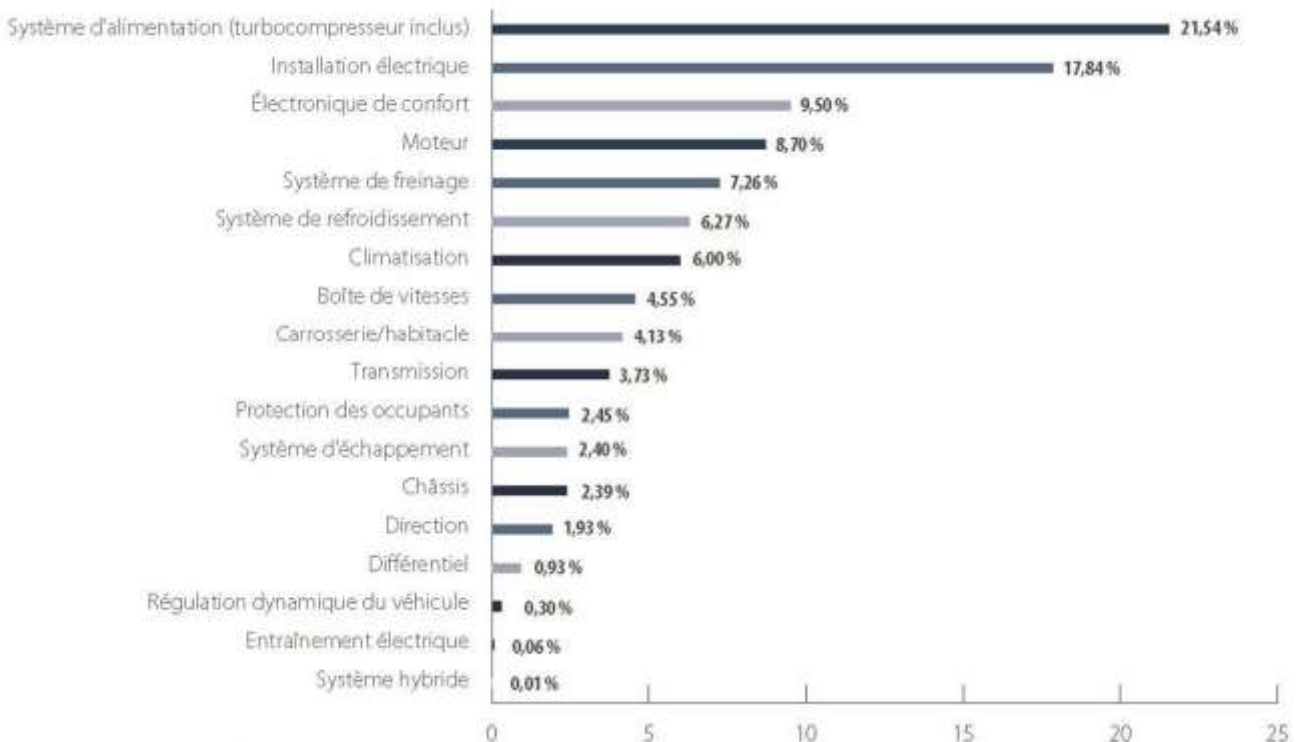
La fréquence des sinistres répartie par composants n'a pratiquement pas évolué par rapport à l'année précédente. Bien que le moteur soit à l'origine de la majorité des frais tant pour les voitures d'occasion que pour les voitures neuves, il occupe seulement la 3^{ème} place en ce qui concerne la fréquence des sinistres avec 10,8 % pour les voitures d'occasion (graphique 3) et la 4^{ème} place avec 8,7 % pour les voitures neuves (graphique 4). Comme l'année précédente, l'électronique de confort occupe la 3^{ème} place pour les voitures neuves, (9,5 %, soit une augmentation de 0,7 %).

En 2^{ème} position, on trouve encore l'installation électrique pour les voitures d'occasion comme pour les voitures neuves avec des valeurs comparables à l'année précédente (VO : 17,4 %, VN : 17,8 %). Comme l'année dernière également, le système d'alimentation (turbocompresseur inclus) occupe la 1^{ère} place avec 19,9 % (VO) et 21,5 % (VN). Au total, le système d'alimentation est à l'origine d'environ un cinquième des sinistres.

GRAPHIQUE 3 : FRÉQUENCE DES SINISTRES PAR GROUPES DE PIÈCES (VOITURES D'OCCASION)



GRAPHIQUE 4 : FRÉQUENCE DES SINISTRES PAR GROUPES DE PIÈCES (VOITURES NEUVES)



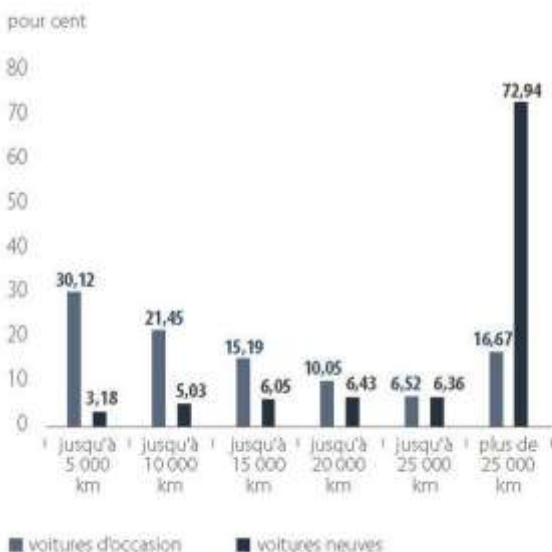
Les sinistres surviennent un peu plus tard

Après avoir enregistré une hausse de la survenance précoce des sinistres l'an dernier, la situation a légèrement changé en 2018. Pour les voitures d'occasion, 30,1 % des sinistres (2017 : 33,2 %) surviennent encore au cours des 5 000 premiers kilomètres (graphique 5). Par ailleurs, plus de quatre cinquième des sinistres surviennent pendant les 25 000 premiers kilomètres (2018 : 83,3 %, 2017 : 85,3 %). Pour les voitures neuves, on observe un léger recul. Ici, environ un quart des sinistres survient pendant les 25 000 premiers kilomètres (2018 : 27 %, 2017 : 30,3 %).

Il en va de même pour la répartition des sinistres en fonction de leur survenance en jours. Pendant la première année, 80,9 % des voitures d'occasion (2017 : 83,3 %) et 46,7 % des voitures neuves (2017 : 54,9 %) ont recours à la garantie (graphique 6).

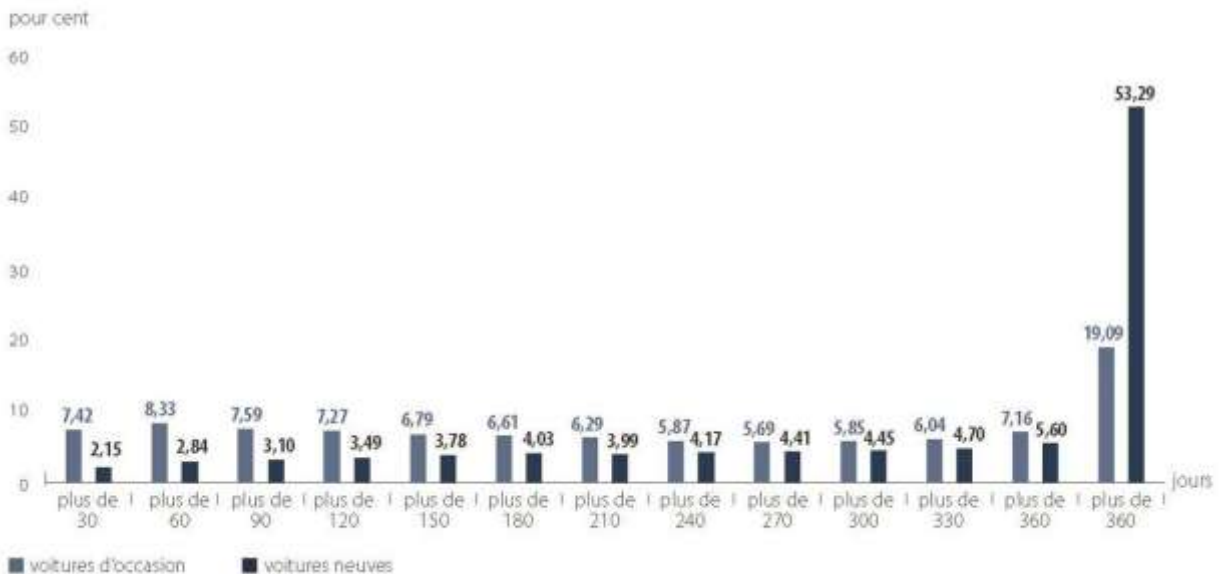
GRAPHIQUE 5 :

TAUX DE SINISTRE EN FONCTION DES KILOMÈTRES PARCOURUS (VOITURES D'OCCASION ET NEUVES)



GRAPHIQUE 6 :

RÉPARTITION DES SINISTRES EN FONCTION DE LEUR SURVENANCE EN JOURS
(VOITURES D'OCCASION ET NEUVES)



Dr. Marcus Söldner, président-directeur général de CarGarantie :

« De nos jours, les clients ont des exigences particulièrement élevées. L'on ne peut y répondre que par des véhicules d'une qualité supérieure, mais cela se répercute clairement sur les coûts de réparation en cas de sinistre. Il est encore trop tôt pour dégager une tendance mais force est de constater que les coûts augmentent rapidement depuis deux ans. Les analyses des prochaines années nous diront si la tendance se maintient. L'un des moyens de contrer cette augmentation et de répondre à la demande des clients est de proposer une garantie. Les clients souhaitent pouvoir compter sur des garanties supplémentaires. Pour les distributeurs et les constructeurs, il s'agit non seulement d'une protection contre les coûts, mais également d'une marque de confiance dans leurs produits et donc d'un signal fort soulignant la qualité des véhicules. Pour cela, CarGarantie est à leur disposition pour leur apporter son soutien en tant que spécialiste de la garantie et de la fidélisation des clients. »

Avec 48 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.