

Étude

VÉHICULES ÉLECTRIQUES

OPTEVEN DÉCRYPTE LES ATTENTES ET COMPORTEMENTS DES FRANÇAIS

Alors que les Français se tournent de plus en plus vers l'électrique, Opteven, Moba et YouGov ont interrogé plus de 1 000 propriétaires de véhicules électriques et fournissent ainsi en exclusivité des datas précises sur la batterie et la recharge : bornes, autonomie, capacité, comportements et attentes des intentionnistes d'achat et des propriétaires... Expert depuis plus de 20 ans des garanties et services adaptés à la mobilité, Opteven croise ses connaissances avec ces résultats et délivre aujourd'hui une analyse avec des solutions pour répondre aux nouveaux besoins des Français.

Les attentes des Français sur la batterie et la recharge

Beaucoup de Français constatent que **la capacité de leur batterie diminue** depuis l'achat de leur véhicule, soit **près de 50 %**. Parmi ces propriétaires, plus de la moitié ne connaissent pas la durée de garantie de leur batterie. A travers cette étude, Opteven décrypte et analyse les attentes et les comportements des consommateurs sur trois éléments clés d'un véhicule d'occasion électrique, à savoir la batterie, la recharge et les bornes.

Focus Batterie

La batterie, à travers son usure, son autonomie et son recyclage devient **une source de préoccupation** importante avec **69 %** des propriétaires qui y portent une attention particulière.

Cette étude relève que **53 %** des personnes interrogées ont rencontré un problème concernant la batterie de leur véhicule électrique dont **32,4 %** sont liés à la charge (dysfonctionnement de la batterie ou des câbles).

Pour les propriétaires interrogés, **le niveau d'autonomie minimum** qui les amènerait à remplacer la batterie ou changer leur véhicule électrique est de **150 km**.

Focus recharge et bornes

La majorité des propriétaires rechargent plusieurs fois par semaine leur véhicule électrique et parmi eux, **45,8 %** tous les jours. A noter également que **59,8 %** rechargent principalement à leur domicile et **30 %** n'utilisent jamais les réseaux publics.

Cependant, **52 % des propriétaires interrogés ont rencontré un problème lors de leur recharge** principalement sur un lieu public ou leur lieu de travail. Quant aux problèmes de charge sur les bornes individuelles, ils doubleraient après un an d'ancienneté, selon les automobilistes.

Top 3 des sujets d'inquiétude liés à la recharge pour les propriétaires

1. Une faible autonomie (<20%) pour plus de 50% des propriétaires
2. Un trajet long ou inconnu
3. Des bornes hors service

L'expérience influe sur l'inquiétude liée à la recharge. Les propriétaires de véhicules électriques de plus de 2 ans sont plus inquiets de rencontrer des bornes HS.

« Nous avons réalisé cette étude afin de partager à nos clients partenaires des éléments concrets leur permettant d’appréhender le marché du véhicule électrique. Nous avons pu récolter des données terrain de propriétaires de voitures électriques que nous complétons avec notre propre retour d’expérience sur nos contrats ». - Albert Etienne, Directeur Général Opteven France



Comment répondre à ces nouveaux besoins

Afin de réassurer les utilisateurs de voitures électriques et les professionnels, Opteven développe toute **une gamme de services dédiés aux véhicules électriques** en adéquation avec les attentes des consommateurs afin de pallier ces problèmes rencontrés, à savoir :

Batterie	au-delà de la ‘garantie constructeur’, Opteven prend en charge la réparation ou le remplacement de la batterie électrique à hauteur de 5 000 € TTC
Problèmes de charge	borne lente en chargement, borne hors-service ou problème de câble, Opteven propose la prise en charge d’un remorquage vers la borne disponible la plus proche
Carte de recharge	afin de faciliter l’accès à la recharge, Opteven offre une carte universelle prépayée de 50 € à utiliser sur les réseaux publics
Mobilité	lorsque le véhicule n’est pas assez chargé, Opteven commande immédiatement un taxi pour assurer le déplacement
Switch	Opteven met à disposition un véhicule thermique sur une durée déterminée



Nouveauté 2022

Selon Opteven, pour aller plus loin sur la garantie de la batterie, il est nécessaire de connaître son état. Ainsi, **l’entreprise annonce un partenariat avec Moba**, premier tiers de confiance pour certifier l’état de santé des batteries des véhicules électriques. Pour toutes souscriptions à l’offre E-move d’Opteven, ils bénéficieront d’un **boîtier, d’une valeur de 140 €, incluant la première utilisation pour certifier l’état de santé de la batterie**, afin de rassurer leurs clients et d’augmenter la valeur marchande du véhicule. Ce service sera également décliné sur l’offre blue power de Garantie M, l’autre marque du groupe Opteven.

L'émergence des véhicules d'occasion électriques sur le marché

Ainsi, depuis quelques années les véhicules d'occasion électriques prennent place sur le marché automobile. En 2022, en France, **la part des véhicules d'occasion électriques représente 1,41 % des ventes**, une part encore mince mais qui tend à croître selon les estimations, avec **un marché qui évolue de 50 % tous les ans**.



« L'avancée de ces véhicules électriques sur le marché de l'occasion est lente mais certaine. Il est donc très important de se préoccuper, dès maintenant, des offres de services à associer à ces véhicules pour répondre au mieux aux besoins des clients. » Albert Etienne, Directeur Général d'Opteven France

Pour de nombreux Français, la voiture électrique reste majoritairement une voiture du quotidien. Elle a besoin d'entretien et, contrairement aux idées reçues, semble tomber en panne aussi fréquemment qu'un véhicule thermique.

Les véhicules thermiques subissent l'inflation avec un coût moyen de réparation qui a augmenté de 8% en 2022, cette hausse est légèrement plus importante sur les véhicules électriques à savoir +10%.

Top 3 des pannes de véhicules électriques les plus fréquentes

1. Chargeur de batterie à haut voltage
2. Batterie 12V
3. Faisceau de câbles haut voltage



À propos d'Opteven

Basé en région lyonnaise, Opteven est un groupe mixte de services et d'assurance, expert depuis 20 ans des garanties et services adaptés à la mobilité. Leader de la garantie panne mécanique en Europe, il développe des offres sur-mesure en phase avec chaque marché. Opteven est également un des principaux intervenants sur le marché de l'assistance en France. Parmi les métiers couverts par Opteven : l'assistance, la garantie panne mécanique, les contrats d'entretien, d'autres services (conciergerie etc.). Attachée à proposer des contrats de qualité et adaptés aux besoins de tous ses clients, l'entreprise compte 3 millions de bénéficiaires en assistance et couvre 1,5 million de véhicules à travers toute l'Europe. Fort de ses 850 collaborateurs, Opteven est implanté en France, au Royaume-Uni, en Italie, Espagne, et en Allemagne. En 2021, Opteven a réalisé un chiffre d'affaires de 262 millions d'euros.

Plus d'informations : <https://www.opteven.com/>