

## INFORMATION DE PRESSE

### **Les garanties réduisent l'incertitude lors de l'achat d'un véhicule** **L'étude *puls* examine la situation actuelle dans les concessions automobiles**

Fribourg, le 14.01.2025. L'offre de garantie pour véhicules d'occasion et neufs permet de lutter contre l'incertitude quant aux prix croissants pour les consommateurs finaux. C'est ce que soulignent 67 % des concessionnaires\* dans une étude récente de *puls Marktforschung*. Fin 2024, l'institut a interrogé environ 300 concessionnaires\* et plus de 1 000 consommateurs finaux\* de toutes les catégories d'acheteurs dans le cadre d'une étude neutre sur la situation actuelle dans les concessions automobiles, les préoccupations des clients et les solutions envisageables en ces temps exigeants.

#### **Les clients s'inquiètent des coûts et du développement économique**

Des facteurs tels que la hausse des prix, l'inflation, le développement économique et les conflits internationaux inquiètent les acheteurs potentiels de voitures. Du point de vue des concessionnaires, ces inquiétudes ont un impact significatif (65 %) sur les projets d'achat des clients. La fidélisation de la clientèle diminue également. 60 % des entreprises commerciales interrogées enregistrent une baisse de la fidélité des clients dans les ateliers - en raison de l'évolution des prix.

#### **Les coûts d'atelier ont nettement augmenté**

Par ailleurs, les coûts de réparation augmentent depuis des années. 86 % des concessionnaires automobiles interrogés par *puls* ont indiqué que les **coûts d'atelier** avaient augmenté au cours des deux dernières années. En moyenne, les coûts de prestations de service et de réparation comparables ont augmenté de 19 %. En conséquence de l'inflation et de l'augmentations des coûts de matériel, les **taux horaires de facturation** des ateliers ont augmenté de 16 % en moyenne au cours des 24 derniers mois pour 84 % des entreprises. Il en va de même pour les **pièces de rechange** : 86 % des entreprises interrogées indiquent que le prix des pièces détachées a augmenté, en moyenne de 16 %.

## Le marché s'attend à de nouvelles hausses de coûts

Selon les experts en automobile, cette hausse des coûts va se poursuivre : 70 % des décideurs interrogés s'attendent à de nouvelles hausses de prix de 11 % pour les prestations d'atelier au cours des 24 prochains mois.

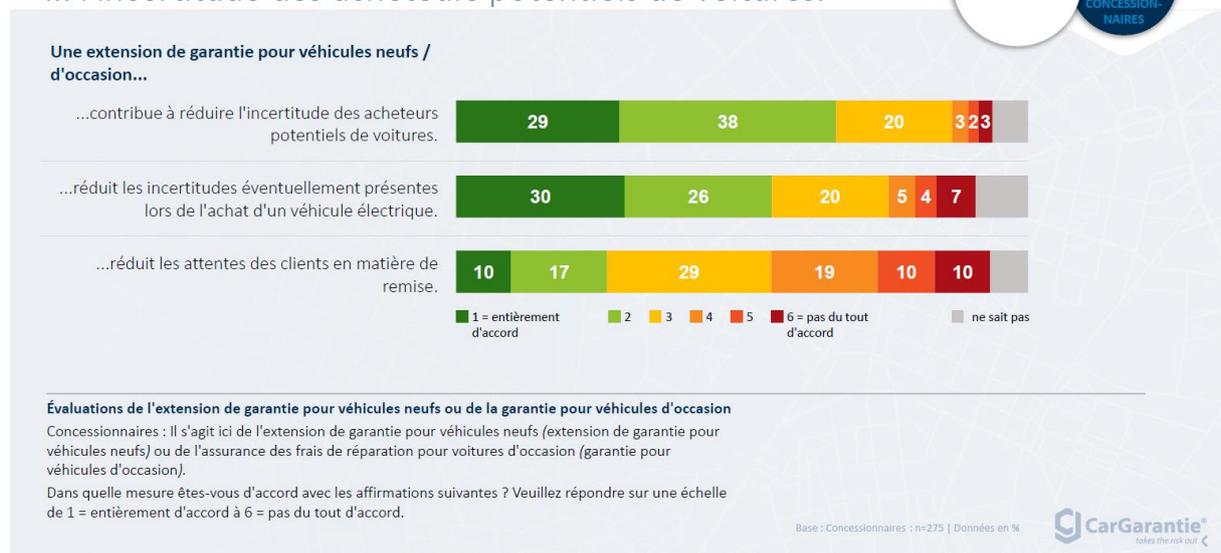
Les chiffres de l'étude *puls* se rapportent au marché allemand, mais la tendance à l'augmentation des coûts salariaux et matériels est visible dans l'ensemble de l'espace économique européen, avec parfois des augmentations encore bien plus drastiques.

## Les garanties suscitent la confiance

L'étude le démontre clairement : En proposant une offre de garantie, les garages peuvent tranquilliser les consommateurs concernant les inquiétudes liées aux prix croissants des réparations. C'est ce qu'affirme également Konrad Wessner, directeur de la *société puls Marktforschung GmbH* : « Selon notre étude, pour 67 % des concessionnaires, les extensions de garantie contribuent à réduire l'incertitude des acheteurs potentiels de voitures. De plus, les garanties réduisent l'incertitude liée à l'achat de voitures électriques (56 %) et les attentes des clients en matière de suivi (27 %). Concrètement, les demandes d'extension de garantie sont presque aussi importantes que les réductions de prix dans le secteur des véhicules neufs et même plus importantes que les réductions de prix dans le marché des véhicules d'occasion. Ma conclusion : Selon notre étude, les offres de garantie se transforment encore plus en un catalyseur de confiance et de vente en période de hausse des coûts d'atelier. » (fig. 1)

## POUR 2/3 DES CONCESSIONNAIRES, LES EXTENSIONS DE GARANTIE...

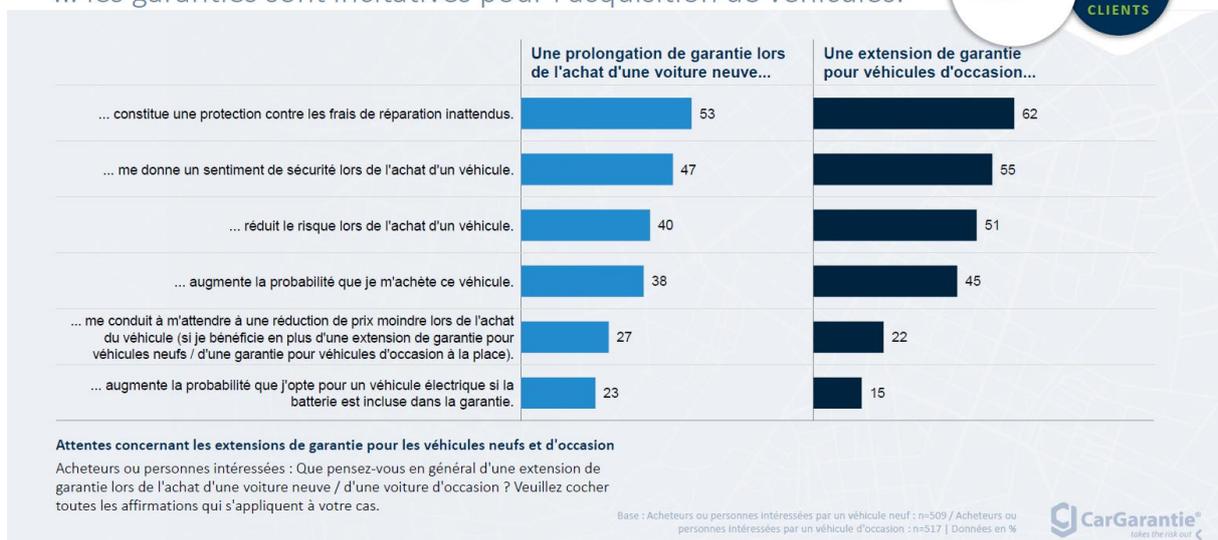
... l'incertitude des acheteurs potentiels de voitures.



Enfin, une couverture des frais de garantie et de réparation est également un instrument éprouvé pour fidéliser à nouveau les clients. L'acheteur d'une voiture apprécie avant tout la protection contre les frais de réparation imprévus et donc le sentiment de sécurité. Il récompense la réduction du risque de frais consécutifs à l'achat d'un véhicule. Cela augmente à son tour la probabilité d'achat de la voiture et diminue l'attente de réductions de prix (fig. 2).

## OUTRE LA PROTECTION CONTRE LES FRAIS DE RÉPARATION INATTENDUS...

... les garanties sont incitatives pour l'acquisition de véhicules.



### Marcus Söldner, PDG de CG Car-Garantie Versicherungs-AG :

« L'augmentation des coûts des véhicules, l'incertitude économique, la baisse de la fidélité des garages - pour faire face à ces défis, les assurances de garantie ou de frais de réparation sont un moyen éprouvé qui, en plus, est rentable pour le concessionnaire. Elles facilitent la vente de véhicules, lient davantage l'acheteur au concessionnaire et à l'atelier et protègent le client contre les coûts consécutifs. Cela facilite la décision d'achat et améliore le chiffre d'affaires et le rendement de l'entreprise. »

*Avec plus de 50 ans d'expérience et un chiffre d'affaires annuel d'environ 330 millions d'euros, ainsi qu'une présence sur le marché dans 19 pays, CarGarantie est l'un des principaux garantisateurs spécialisé dans les programmes de garantie pour véhicules neufs et d'occasion en Europe. Plus de 40 constructeurs/importateurs et plus de 23 000 distributeurs spécialisés font confiance aux programmes de garantie individualisés et à la haute qualité de service de CarGarantie. En tant que partenaire fiable, CarGarantie mise sur la stabilité et une approche à long terme.*

