

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Étude Pulsschlag 2026 : les clients misent sur la qualité premium et des durées longues

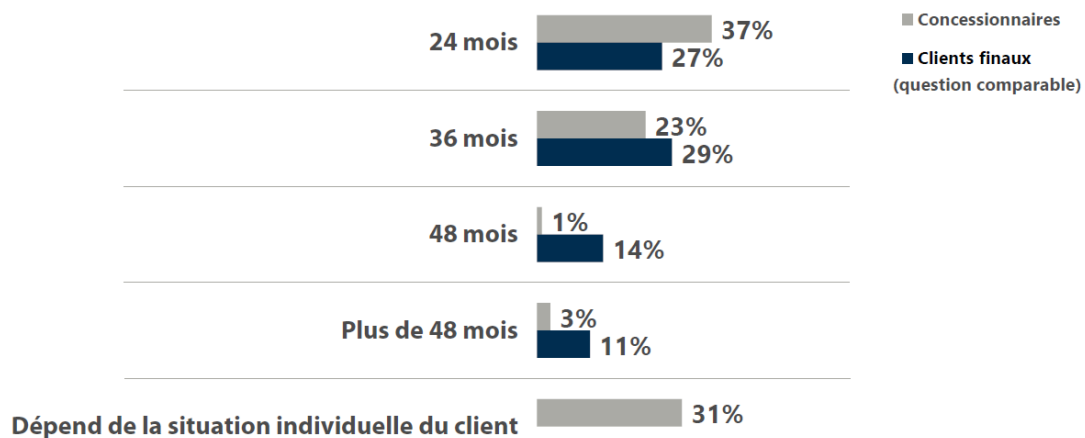
Fribourg, 08.04.2026. Dans une étude récemment publiée, l'institut d'études de marché puls, en collaboration avec le spécialiste de l'assurance CG Car-Garantie Versicherungs-AG (CarGarantie), a de nouveau analysé l'importance croissante des garanties pour véhicules d'occasion dans le commerce automobile. Pas moins de 73 % des professionnels et distributeurs interrogés indiquent que la demande de garanties a nettement, voire fortement, augmenté au cours des cinq dernières années. Ce résultat correspond aux évolutions observées par CarGarantie dans son travail quotidien avec ses partenaires commerciaux : les coûts de réparation augmentent sensiblement depuis des années, le besoin de sécurité des clients s'intensifie, et les distributeurs misent de plus en plus de manière stratégique sur les garanties en tant qu'élément de qualité et de confiance.

L'étude met en évidence plusieurs tendances claires. L'une des plus intéressantes concerne l'écart entre la perspective des distributeurs et celle des clients en matière de durées de garantie souhaitées. Lors d'offres proactives, les distributeurs recommandent majoritairement des durées de 24 ou 36 mois, tandis que les clients finaux privilégient nettement des couvertures plus longues. Ainsi, 29 % des clients finaux souhaitent une durée de 36 mois, et 25 % optent même pour 48 mois ou plus. À ce jour, les distributeurs sous-estiment encore ce besoin : seuls 4 % proposent activement des durées à partir de 48 mois.

Pour CarGarantie, ce résultat confirme une tendance claire : les clients attendent une sécurité fiable et durable pour leur véhicule d'occasion.



Quelle durée de garantie les concessionnaires proposent-ils le plus souvent aux clients ?



© CarGarantie

Ecart jusqu'à 100 % : ne sait pas / sans réponse

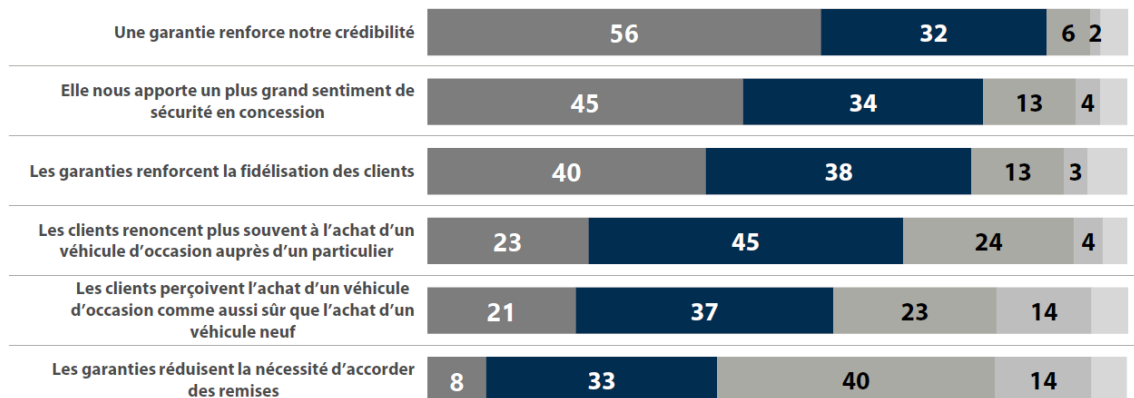
Source: AUTOHAUS pul/sSchlag 03/2026 - CarGarantie

Une différenciation fiable face à la vente entre particuliers

L'impact d'une garantie dans le processus de vente est également évalué de manière très positive par les personnes interrogées. Une large majorité y voit un facteur décisif de création de confiance : 88 % indiquent qu'une garantie renforce la crédibilité de leur concession, et 78 % constatent un effet positif sur la fidélisation de la clientèle. En outre, l'étude montre que les garanties ont également un impact financier et permettent, sur le marché très concurrentiel des véhicules d'occasion, de se différencier des ventes entre particuliers : 41 % des distributeurs confirment que les garanties peuvent limiter les remises de prix, et 68 % déclarent même que les clients choisissent plus souvent un véhicule d'occasion préparé par un professionnel, assorti d'une garantie, plutôt qu'un achat auprès d'un particulier.



Impact de la garantie sur la vente de véhicules d'occasion



© CarGarantie

■ 1 = Tout à fait d'accord ■ 2 ■ 3 ■ 4 = Pas du tout d'accord ■ Ne sait pas / sans réponse

Classé selon le niveau d'accord – affirmations abrégées

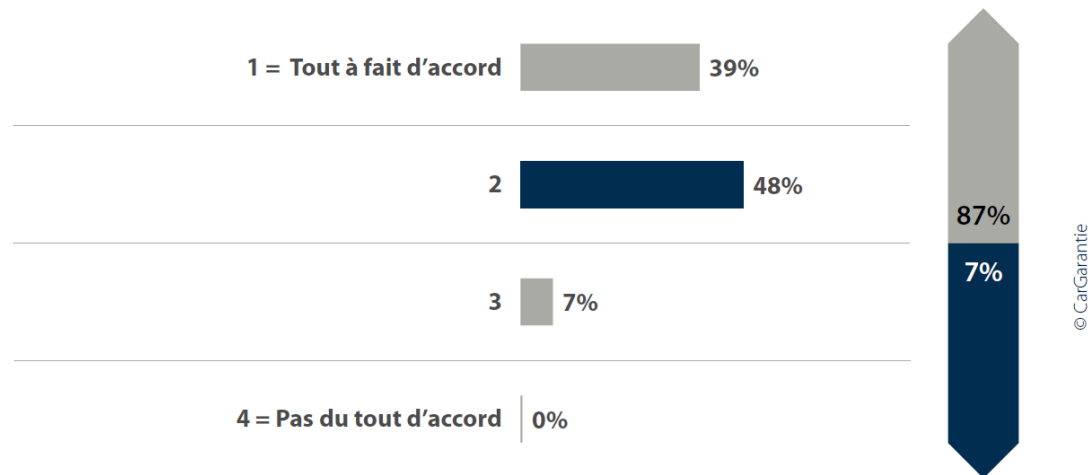
Source: AUTOHAUS pulsSchlag 03/2026 - CarGarantie

Des durées de contrat longues : un gage de confiance pour les clients

L'affirmation selon laquelle des durées de plus de 12 mois renforcent la crédibilité perçue par les clients recueille une adhésion particulièrement forte : 87 % des distributeurs partagent cet avis. Parallèlement, 82 % confirment que le niveau élevé des coûts de réparation accroît l'acceptation des garanties et des assurances couvrant les frais de réparation. De nombreux clients ont déjà été confrontés par le passé à des dépenses imprévues et recherchent donc de manière ciblée des solutions de couverture supplémentaires. La conscience des risques financiers liés à l'utilisation d'un véhicule est en nette augmentation.



Une durée de garantie plus longue pour les véhicules d'occasion (plus de 12 mois) renforce la crédibilité du concessionnaire.



Écart jusqu'à 100 % : ne sait pas / sans réponse

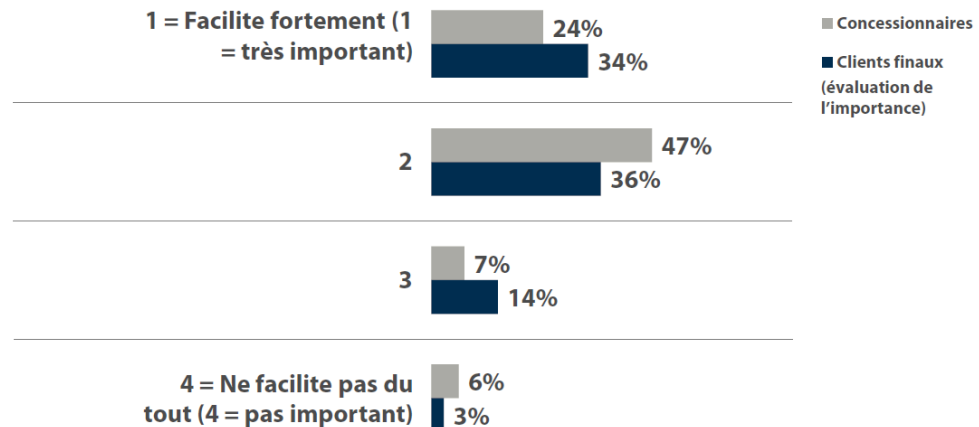
Source: AUTOHAUS *puls*Schlag 03/2026 - CarGarantie

Électromobilité : l'importance majeure de la couverture batterie

Dans le domaine de l'électromobilité également, l'étude fournit des enseignements précieux. Distributeurs et clients finaux considèrent tous deux qu'une couverture batterie complémentaire constitue un facteur clé pour la commercialisation des véhicules électriques. 71 % des distributeurs indiquent qu'une telle couverture augmente la probabilité de vente, tandis que 70 % des clients finaux la jugent importante. Il s'agit d'un nouvel indicateur clair montrant que des concepts de couverture de haute qualité joueront un rôle encore plus important à l'avenir.



Une protection supplémentaire de la batterie après l'expiration de la garantie constructeur facilite la vente de véhicules électriques.



© CarGarantie

Écart jusqu'à 100 % : ne sait pas / sans réponse

Source: AUTOHAUS *puls*Schlag 03/2026 - CarGarantie

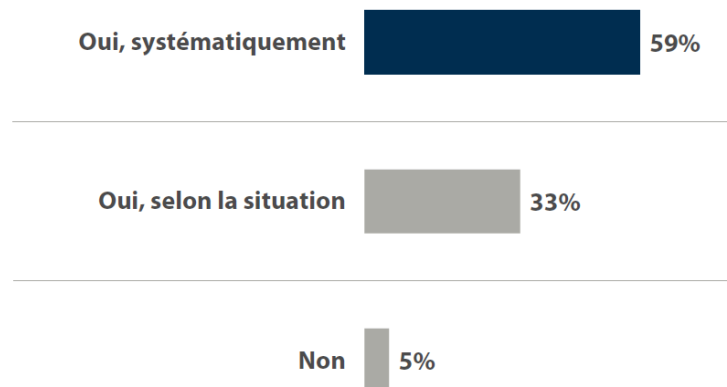
Les offres de garantie actives deviennent de plus en plus la norme

Les garanties pour véhicules d'occasion font désormais partie intégrante du processus de vente : 92 % des distributeurs abordent activement le sujet, et 59 % le font systématiquement lors de l'entretien de conseil.

Par ailleurs, 41 % des entreprises prévoient d'élargir encore leur offre de garanties au cours des trois prochaines années, en l'orientant vers des formules plus qualitatives et des prestations plus étendues. Cela confirme une tendance sectorielle claire axée sur la qualité, la transparence et la fidélisation durable de la clientèle.



Les concessionnaires proposent-ils activement des extensions de garantie pour les véhicules d'occasion lors de l'entretien de vente ?



© CarGarantie

Écart jusqu'à 100 % : ne sait pas / sans réponse

Source: AUTOHAUS pulsSchlag 03/2026 - CarGarantie

Gil Warembourg, Directeur CarGarantie France :

« L'étude confirme de manière impressionnante ce que nous observons sur le marché depuis des années : les clients accordent une importance croissante à des solutions de couverture fiables et de haute qualité, notamment dans un contexte de hausse des coûts de réparation. Pour de nombreux acheteurs, la garantie est devenue un *must-have*, un élément allant de soi lors de l'achat d'un véhicule.

Les garanties sont synonymes de confiance, de sécurité et d'aide à la décision d'achat. Les distributeurs qui proposent à leurs clients une garantie de haute qualité soulignent leur professionnalisme, leur orientation service et leur proximité avec la clientèle. Nous sommes convaincus que l'importance des garanties sur le marché du véhicule d'occasion continuera de croître, en tant que levier fort pour une confiance



durable, une satisfaction client accrue et, surtout, des revenus stables pour le commerce. »

Avec plus de 55 ans d'expérience, environ 350 millions d'euros de cotisations par an et une présence sur le marché dans 19 pays, CG Car-Garantie Versicherungs-AG compte parmi les principaux assureurs spécialisés pour les véhicules neufs et d'occasion dans le domaine des assurances de garantie et de frais de réparation en Europe. Plus de 40 constructeurs/importateurs et plus de 23 000 revendeurs spécialisés font confiance à la couverture et à la haute qualité de service de CarGarantie. En tant que partenaire fiable, CarGarantie mise sur la stabilité et la vision à long terme.