

Communiqué de presse

Sondage Mondial Assistance : 4 Français sur 5 n'entretiennent pas leur véhicule de façon préventive

Alors que le parc automobile français continue de vieillir - avec un âge moyen de 12 ans -, Mondial Assistance a réalisé une grande enquête pour faire le point sur les habitudes des Français en matière d'entretien de leur véhicule.

Paris, le 30 avril 2024

Mondial Assistance dévoile les résultats de son étude « Les Français et l'entretien de leur véhicule »¹. Dans un contexte d'augmentation de la durée de vie des véhicules, les incidents se multiplient. **Mondial Assistance reçoit une demande d'assistance toutes les 9 secondes² en moyenne de la part d'un conducteur tombé en panne.**

Les résultats de l'étude posent la question de l'entretien des véhicules : est-il suffisamment régulier ? Si non, quels sont les freins ? Quelles alertes déclenchent une procédure d'entretien ?

Un entretien des véhicules limité qui fait peser un risque en matière de sécurité

Si la mobilité se réinvente, le véhicule automobile reste encore central et profondément enraciné dans le déplacement des Français.

Cependant, l'étude réalisée par Mondial Assistance révèle un constat préoccupant : **4 Français sur 5 ne font pas entretenir leur véhicule de manière préventive³ et attendent qu'un problème survienne avant de le faire réparer.** Pour un tiers des propriétaires de voitures, le voyant d'alerte clignotant est le premier signe qui les pousse à prendre rendez-vous chez un garagiste. Toutefois, seulement 15 % d'entre eux effectuent un entretien lorsqu'ils remarquent de la fumée ou sentent une odeur suspecte.

Philippe Lamier, Directeur des Opérations en charge des activités Automobiles chez Mondial Assistance rappelle : *L'entretien d'un véhicule est soumis à un principe clé : entretenir son véhicule en « bon père de famille ». En cas d'accident, ou de panne,*

¹ Etude réalisée par l'IFOP en février-mars 2024 auprès d'un échantillon représentatif de 1001 individus âgés de 18 ans et plus, qui a permis d'identifier 922 possesseurs de voiture.

² Résultats de l'étude du Customer Lab d'Allianz Partners réalisée en 2022

³ Tous les 3 mois.

l'assureur peut assimiler cette situation à une négligence plus ou moins grave en fonction notamment, des conséquences du sinistre. Le constat du défaut d'entretien peut entraîner une exclusion de garantie tant en terme d'Assurance que d'Assistance, donc une limitation voire un refus d'indemnisation. Cette tendance soulève des inquiétudes quant à son impact sur la sécurité routière. Un entretien régulier du véhicule non seulement prévient les pannes inattendues, prolonge sa durée de vie, réduit les risques d'accidents et les coûts de réparation imprévus. »

Ces résultats sont d'autant plus surprenants que les Français se disent fortement dépendants de leur voiture pour répondre à leurs besoins du quotidien, aussi bien pour les besoins « primaires » (79 % de dépendance pour faire les courses ou se rendre à des rendez-vous médicaux), professionnels (75 % pour se rendre au travail) que pour les besoins de socialisation (80 % pour rendre visite à des proches, à des amis)⁴.

Le coût élevé des réparations, principal frein à l'entretien régulier du véhicule

Pour un quart des propriétaires de voitures, la crainte des coûts de réparation est le principal frein qui les dissuade de prendre rendez-vous chez un garagiste. En raison de l'inflation, la hausse des coûts liés à la réparation des services automobiles était de l'ordre de 7 % entre 2022 et 2023⁵. Aujourd'hui, le montant moyen des frais de réparation s'élève à 657 euros⁶, avec des variations selon le type de véhicule utilisé, qu'il soit thermique ou électrique. Néanmoins, des dispositifs d'aide existent, en particulier pour les foyers les plus modestes, afin d'absorber l'entretien nécessaire.

Pour éviter de payer un coût trop important, **7 % des Français qui possèdent une voiture dans leur foyer en font eux-mêmes l'entretien**. Ce score est plus élevé chez les moins de 35 ans (12 %) et pourrait augmenter dans les années à venir.

Anticiper les potentielles défaillances d'un véhicule en effectuant un entretien préventif permet de les traiter en amont et de minimiser les frais de réparation. L'utilisation croissante des véhicules électriques pourrait également contribuer à limiter le nombre de passages par le garage automobile. Selon une récente enquête⁷, la voiture électrique nécessite 12 % d'opérations d'entretien en moins qu'un véhicule thermique. Une information qui pourrait inciter les automobilistes à se tourner vers l'électrique et contribuer à accélérer la transition du parc automobile français.

⁴ <https://www.ifop.com/publication/les-francais-leur-voiture-et-leconomie-de-debrouille/>

⁵ <https://www.insee.fr/fr/statistiques/7758316>

⁶ <https://www.auto-infos.fr/article/sinistres-automobiles-le-cout-des-reparations-continue-d-augmenter.281528>

⁷ <https://www.anfa-auto.fr/sites/default/files/2023-10/Autofocus%20105%20-%20La%20maintenance%20des%20v%C3%A9hicules%20particuliers.pdf>

A propos d'Allianz Partners

24h/24 et 365 jours par an, Mondial Assistance, Allianz Assistance et Allianz Travel interviennent partout dans le monde pour apporter à leurs clients entreprises et particuliers, des solutions d'assistance dans les domaines de l'automobile, du voyage, des loisirs, de la mobilité, de l'habitat, de l'emploi, de la santé et des services aux personnes. Mondial Assistance, Allianz Assistance et Allianz Travel sont des marques commerciales d'Allianz Partners. Allianz Partners est l'un des leaders mondiaux B2B2C, dans les domaines de l'assistance, de l'assurance voyage, de la santé à l'international et de l'assurance automobile. Présents dans 70 pays, nos 22 600 collaborateurs parlent 70 langues, traitent plus de 72,9 millions de dossiers chaque année et s'engagent à aller plus loin pour offrir la tranquillité d'esprit à nos clients du monde entier.

Pour plus d'information : www.allianz-partners.fr

Réseaux sociaux



Suivez-nous sur X [@AllianzPartners](https://twitter.com/AllianzPartners)



Suivez-nous sur LinkedIn [Allianz Partners](https://www.linkedin.com/company/allianz-partners)

Contact presse :

Allianz Partners France Omnicom PR Group fr.allianzpartners@omnicomprgroup.com

Victor Morelle : +33 (0)6 18 83 59 55

Lili Gosnet : +33 (0)6 77 79 18 89