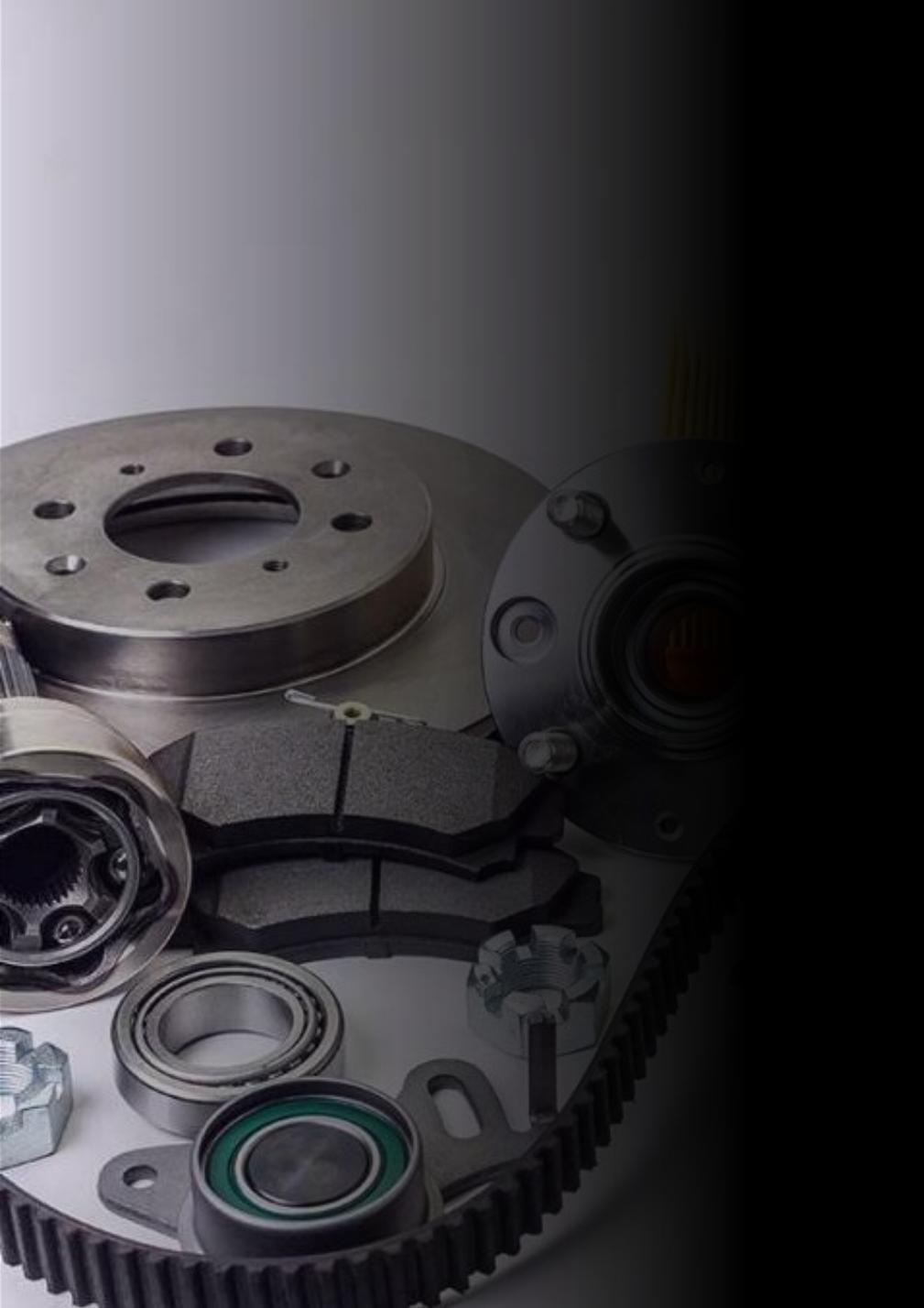


Etude sur les pièces automobiles de réemploi

BtoB : Les pièces auto de réemploi : Où en sont les assureurs ?

BtoC : Les pièces auto de réemploi : Qu'en pensent les Français ?



SOMMAIRE

Profil des répondants	4-7
Synthèse et Recommandations.....	8-12
Résultats	13-45
Etat des lieux.....	14
L'utilisation des pièces de réemploi.....	21
La dimension économique et environnementale.....	31
Les perspectives d'avenir.....	38
Annexes	46

Méthodologie

Des différences significatives apparaissent dans ce rapport, au seuil de 95%/99%. Ces différences sont issues de croisements de questions. Elles permettent de faire ressortir des différences entre des sous-populations de répondants (ex : sur la direction du répondant, son âge, sexe, sa localisation, etc...).

Les différences significativement supérieures à l'ensemble des résultats apparaissent en vert et celles inférieures à l'ensemble des résultats sont en orange.

En deçà de 30 répondants, les bases sont faibles et les résultats sont à interpréter comme des tendances.



MODE DE RECUEIL

Questionnaire auto-administré en ligne (CAWI)

CIBLE ETUDE

BtoB : Assureurs en assurance auto

BtoC : Echantillon représentatif de la population française

TERRAIN

Du 5 mars au 4 avril 2024

ECHANTILLON

B2B : 116 répondants

B2C : 1000 répondants

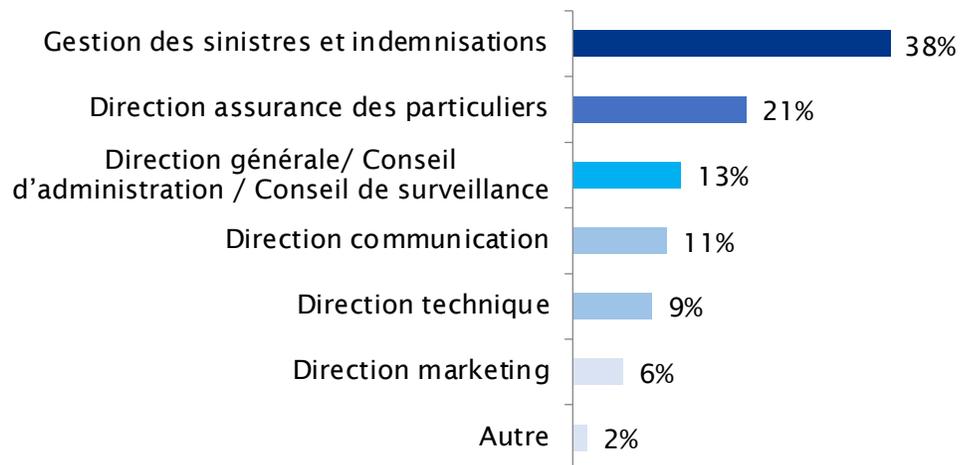
Profil des répondants

Profil des répondants

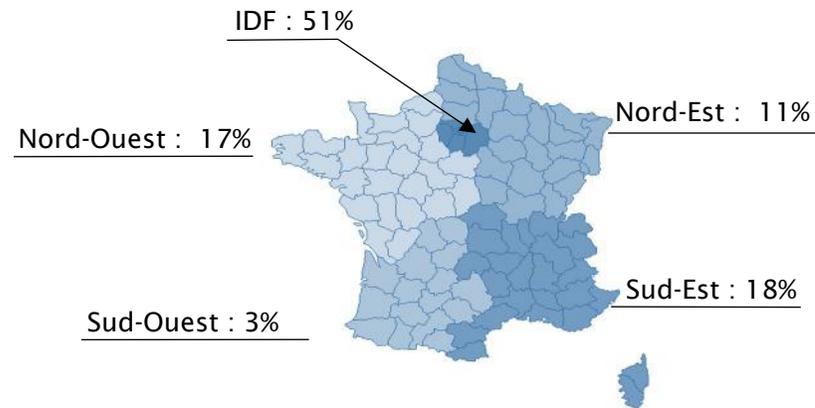
Base ensemble : 116 répondants

BtoB

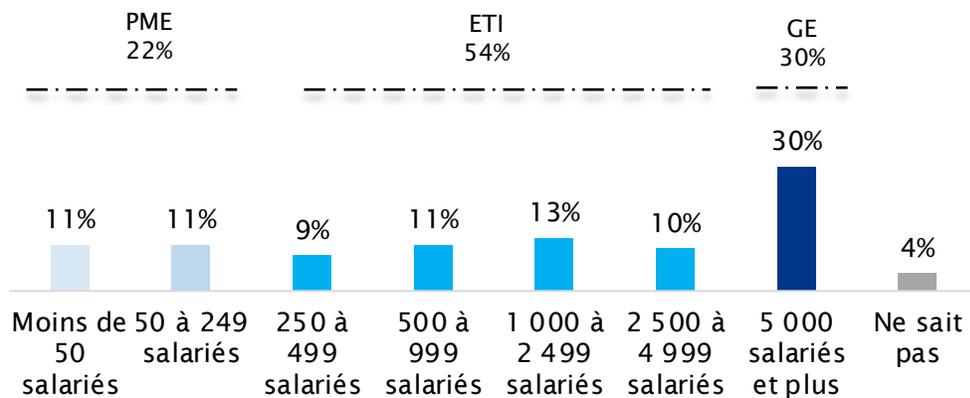
DIRECTION



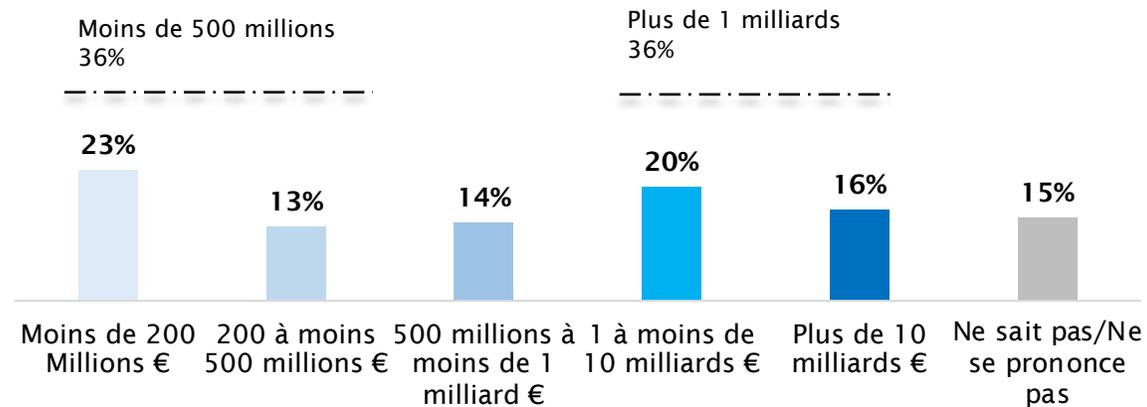
REGION



Taille salariale



CHIFFRES D'AFFAIRES



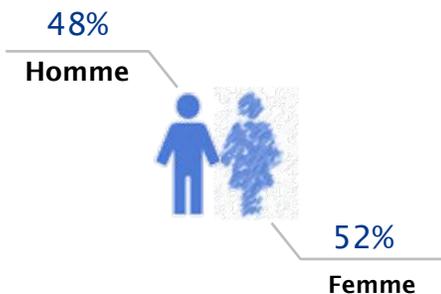
Profil des répondants

Base ensemble : 1000 répondants

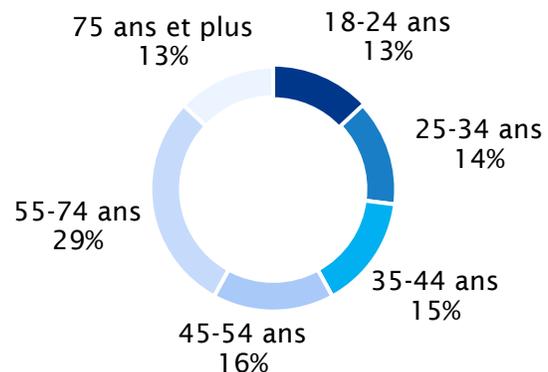
BtoC

① Afin d'assurer la représentativité, l'échantillon de 1000 répondants a été constitué selon la méthode des quotas sur les critères de sexe, d'âge, de catégorie socio-professionnelle et de région (Données INSEE).

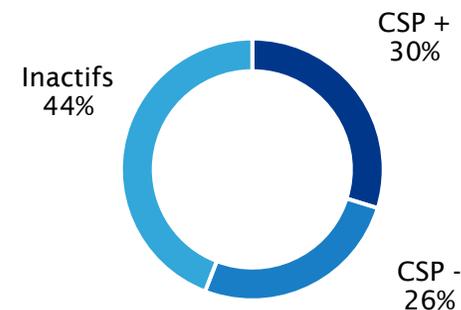
SEXE



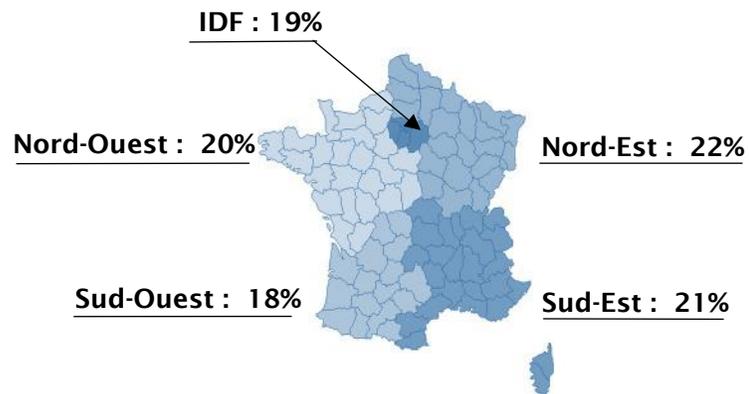
ÂGE



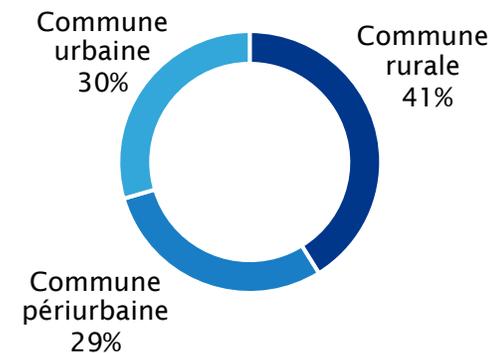
CSP



REGION



Type de commune



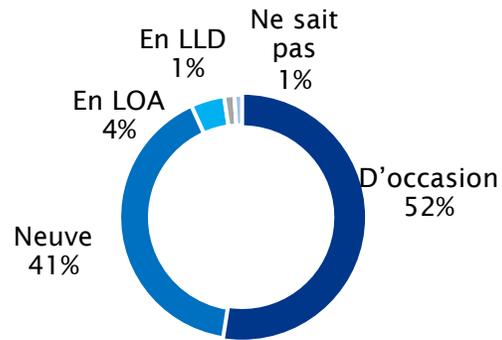
Profil des répondants

Base ensemble : 1000 répondants

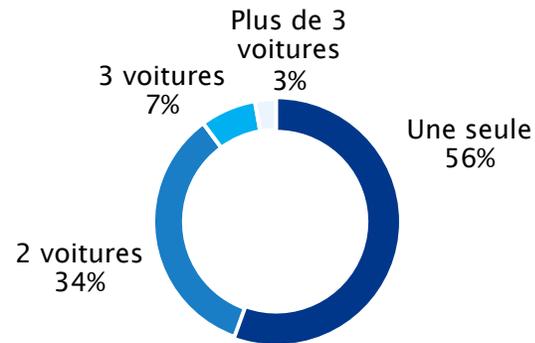
BtoC



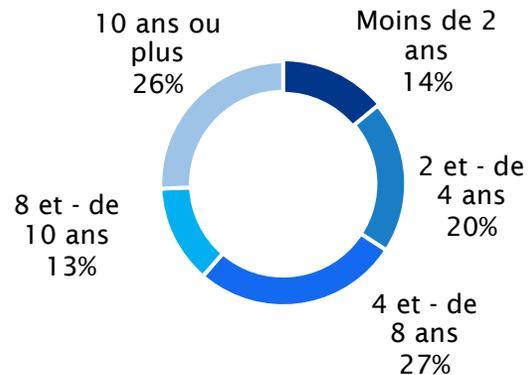
Avez-vous acheté votre voiture...



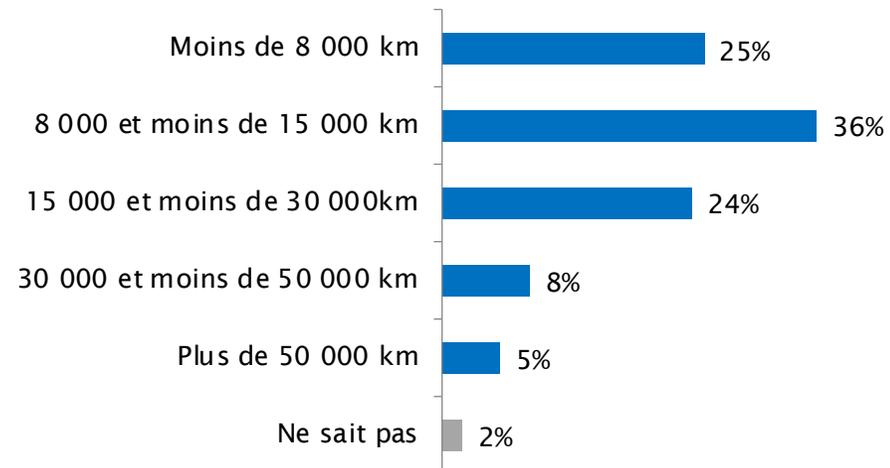
Nombre de voitures possédées



Âge de la voiture



Nombre de km parcourus/an



Synthèse

Synthèse

Les pièces automobiles de réemploi connues du grand public...

86% des Français en ont entendu parler, principalement par la télévision (41%) ou leur réparateur (30%). Les jeunes générations sont plus susceptibles d'avoir été informées via les réseaux sociaux.

Cependant, moins de la moitié des Français se sentent suffisamment informés sur leur utilisation (42%), avec un écart notable entre les jeunes qui se sentent mieux informés (68% des 18-24 ans), probablement plus curieux et intéressés par ces sujets, et leurs aînés (70% déclarent ne pas être informés contre 58% en moyenne).

Il n'est donc pas surprenant que plus de la moitié des Français considère que la communication sur les pièces de réemploi est insuffisante, un sentiment plus répandu chez les personnes âgées de plus de 55 ans (67%).

Si 94% des assureurs interrogés offrent la possibilité d'utiliser des pièces de réemploi en cas de sinistre, 75% d'entre eux proposent cette option systématiquement ou presque et en général depuis moins de 5 ans. La moitié d'entre eux constate une augmentation de leur utilisation par leur société d'assurance.

Dans ce contexte, que ce soit à l'initiative de leur assureur, de l'expert ou du réparateur, près d'un tiers des Français ont effectué leur réparation à l'aide de ces pièces, particulièrement pour les pièces de carrosserie (74%).

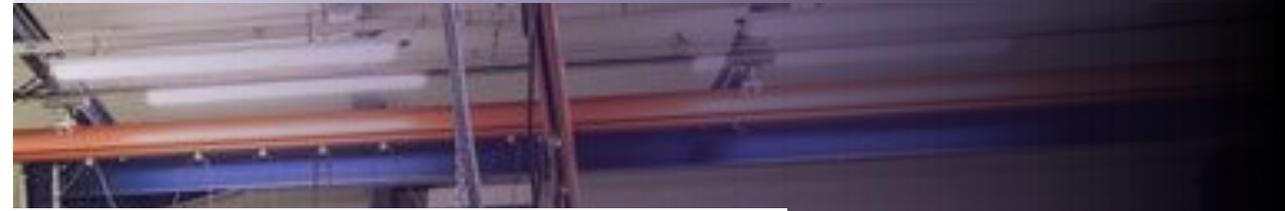
Parmi eux, la majorité se déclare satisfaite de cette expérience, avec une note moyenne de 7,6/10, allant même jusqu'à 7,9/10 lorsqu'il s'agit de remplacer une pièce défectueuse en dehors d'un sinistre automobile.

...et déployées par les assureurs interrogés

Selon les assureurs, deux tiers de leurs assurés sont favorables à l'utilisation de pièces de réemploi, ce qui est confirmé par le fait que 73% des Français affirment accepter ces pièces lorsqu'on leur propose.

Cependant, dans les faits, un peu plus d'un tiers des assureurs imposent contractuellement à leurs assurés d'accepter les pièces de réemploi.

Comment les assureurs pourraient-ils encourager l'utilisation de pièces de réemploi ? Plus de la moitié d'entre eux déclarent offrir ou envisager un avantage sur la prime d'assurance (58 %) ou sur la franchise (55 %).



Synthèse

Le réparateur et l'expert en assurance jouent un rôle clé dans l'acceptation des pièces de réemploi

Pour la plupart des Français, en particulier les plus âgés (79 % des personnes de plus de 55 ans), le réparateur est l'acteur le plus important pour promouvoir l'utilisation de pièces de réemploi, ce qui est confirmé par plus d'un tiers des assureurs interrogés.

L'expert en assurance arrive en deuxième position, avec 32% des citations des Français et 34% des citations des assureurs interrogés. En outre, selon ces derniers, 40 % de l'approvisionnement en pièces de réemploi est confié aux partenaires réparateurs ou aux experts.

Pas étonnant que 86% des assureurs interrogés placent leur confiance à l'opinion de leurs partenaires réparateurs en ce qui concerne les pièces de réemploi. En ce qui concerne les Français, ils attachent de l'importance au fait que ces pièces offrent une garantie équivalente à celle des pièces neuves (74%).

Un enjeu économique et environnemental

Bien que les Français s'attendent principalement à ce que les pièces de réemploi soient moins chères que les pièces neuves (60%), ils sont aussi disposés à utiliser ces pièces

dans le but de diminuer leur empreinte écologique (79%). Cette prise de conscience collective témoigne d'une volonté croissante de contribuer à la préservation de l'environnement en optant pour des solutions plus durables.

Pourtant ils évaluent leur engagement en faveur de l'environnement de manière modérée (note de 6,9/10) alors que la majorité des assureurs interrogés estime que leur entreprise est engagée (note de 7,6/10).

De plus, ces derniers déclarent que leur société privilégie le développement des pièces de réemploi principalement pour des raisons économiques (93%) mais aussi environnementale (84%). D'un autre côté, les Français estiment que cette croissance est principalement motivée par des facteurs économiques du côté des assureurs (79%).

Dans les faits, 78% des assureurs interrogés évaluent l'impact économique des pièces de réemploi sur le coût des réparations. Dans le cadre d'une démarche écoresponsable, l'étude révèle que 70% d'entre eux évaluent également l'impact environnemental. Parmi ces derniers, trois quarts seraient intéressés par un accompagnement ou une expertise technique.

Synthèse

En outre, dans le cadre de la directive européenne IFRS visant à réduire les émissions liées aux activités des clients et partenaires, les assureurs interrogés prévoient de conseiller leurs assurés sur l'entretien de leur voiture (89%) afin de prolonger sa durée de vie moyenne, en offrant une incitation financière (81%).

Le coût, la qualité et l'information sur les pièces de réemploi : les trois facteurs clés pour leur acceptation

Les Français déclarent être incités à opter pour les pièces de réemploi en raison de leurs caractéristiques avantageuses telles que la qualité des pièces de réemploi (31%), ainsi que leur coût compétitif (30%). Cette option représente, selon eux, une alternative économique et écologique aux pièces neuves. Cependant, les Français souhaitent que les assureurs accroissent leur référencement de réparateurs agréés (78%) et qu'ils soient mieux informés.

Les assureurs interrogés expriment leurs attentes d'avantages financiers significatifs (49%) découlant de l'utilisation de pièces de réemploi, ainsi qu'une garantie

de qualité et de fiabilité de ces pièces (37%). Ils souhaitent également que les assurés soient mieux informés sur l'utilisation de ces pièces (32%) en tant qu'alternative viable aux pièces neuves.

Un avenir prometteur pour les contrats d'assurance auto...

Trois quarts des Français sont favorables à la souscription d'un contrat d'assurance "vert", impliquant l'utilisation systématique de pièces de réemploi en échange d'une réduction de leur prime d'assurance.

La grande majorité des assureurs interrogés recommande la mise en place d'un label indépendant certifiant la qualité des pièces de réemploi. Près de la moitié des Français reconnaît que l'existence d'un tel label serait un argument de poids pour les inciter à utiliser davantage ces pièces.

Synthèse

Tableau synoptique

BtoB
BtoC

L'engagement en faveur de l'environnement	Note sur 10 : 7,6/10	Note sur 10 : 6,9/10
Le développement des pièces de réemploi	Motivés par des considérations : Economiques : 93% Environnementale : 84%	Motivés par des considérations : Economiques : 73% Environnementale : 49%
L'acceptation des pièces de réemploi	63% estiment que leurs assurés les acceptent	73% sont prêts à les accepter si leur assureur leur propose
Les principaux avantages	Proposent/envisagent une compensation : 58% sur le montant de la prime d'assurance 55% sur le montant de la franchise	60% pour le prix inférieur à celui des pièces neuves 54% estiment que recycler est une démarche écoresponsable
Les principales réticences	Les assureurs évoquent : 60% le manque de fiabilité/qualité 48% le sentiment que l'assuré a le droit de vouloir des pièces neuves 40% le manque d'informations	Les Français évoquent : 33% la confiance en la fiabilité 32% La durée de la garantie 31% le manque d'informations
Les acteurs les plus légitimes pour faire accepter les pièces de réemploi	39% le réparateur 34% l'expert en assurance	73% le réparateur 32% l'expert en assurance
Les attentes et suggestions	Coût : 49%, <i>dont 24% faire des économies</i> Qualité des pièces : 37% Informations : 32%	Coût : 30%, <i>dont faire des économies : 22%</i> Qualité des pièces : 31% Informations : 20%