

Enquête des Automobile Clubs sur le système de sécurité ESC

Les Automobiles Clubs de 17 pays européens ont mené une enquête au sujet de l'ESC (dans le cadre du programme Eurotest soutenu par la FIA), pour tester les connaissances des vendeurs de différents concessionnaires automobiles sur ce système de sécurité.



L'ESC* est de loin le plus important de toute une série d'équipements de sécurité s'inscrivant dans l'initiative eSafety. Il intervient lorsque le conducteur perd le contrôle de son véhicule et risque de déraiper : il est prouvé que ce système peut réduire jusqu'à 80% le risque d'accident.

Ce test a été effectué dans 10 pays européens, auprès de 10 constructeurs automobiles (Citroën, Fiat, Honda, Mazda, Opel, Peugeot, Renault, Toyota et Volkswagen) dans 50 grandes villes, dont Paris, Lyon, Marseille, Bordeaux et Lille pour la France.

L'Institut de Recherche en Marketing et Communication IMK basé à Erfurt a effectué cette enquête, qui s'est déroulée du 25 février au 14 mars 2008. Des clients mystères ont visité les concessionnaires automobiles sélectionnés pour l'étude en suivant une grille de 16 questions et ont attribué des points en fonction des réponses obtenues.

Les évaluations se sont basées sur quatre catégories : "Promotion des ventes" (la mise à disposition d'informations sur l'ESC pour les clients de la concession), "Connaissances détaillées de l'ESC", "Connaissances générales concernant les systèmes de sécurité" et "Recommandation de l'ESC".

En fonction du nombre de points obtenus, chaque concessionnaire a été classé selon une échelle allant de "très bon", "bon", "acceptable" jusqu'à "insuffisant" et "très insuffisant". Plusieurs classements ont ensuite été établis : un classement par catégories, un classement par pays et un classement par constructeurs.

Les résultats du classement par catégories sont assez décevants, la meilleure catégorie, "Connaissances détaillées de l'ESC" est "acceptable", tandis que les autres ont un classement "insuffisant" et même "très insuffisant" pour la catégorie "Promotion des ventes". 75% des vendeurs ont été capables d'expliquer le fonctionnement de l'ESC mais la plupart d'entre eux ne connaissent pas les autres systèmes de sécurité proposés par les constructeurs. Pour 42% des vendeurs, la sécurité n'est pas la préoccupation principale, qui insistent plutôt sur le confort et les équipements du véhicule.

Le classement par constructeurs n'est guère plus encourageant, le groupe allemand Volkswagen décroche la première place du classement avec un résultat "acceptable", suivi par Renault et Toyota qui n'obtiennent qu'un classement "insuffisant", tout com-

me les sept derniers constructeurs ; le constructeur français Citroën se classe dernier.

Quant au classement par pays aucun d'entre eux n'a été noté "très bon" ou "bon".

L'Allemagne obtient la première place avec un classement "acceptable", suivi de 3 autres pays (République Tchèque, Slovaquie et Royaume-Uni), tandis que les six derniers sont dans la catégorie "insuffisant". L'Italie décroche la dernière place de ce classement avec seulement un vendeur sur quatre évoquant l'ESC comme critère de sécurité.

La France prend l'avant-dernière place de ce classement, un mauvais résultat dû essentiellement au manque de connaissances détaillées des vendeurs interrogés : leurs réponses sont toutes sous la moyenne européenne... Seul un vendeur sur huit a mis l'accent sur la sécurité, mais la plupart d'entre eux ont plutôt insisté sur l'apparence du véhicule, son prix, la puissance du moteur, la consommation de carburant ou les questions environnementales. Les systèmes de sécurité les plus cités lors de l'entretien de vente ont été les airbags et les ABS.

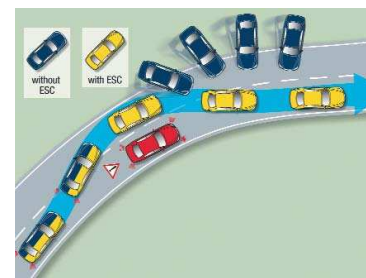
En France, Peugeot s'est placé en tête du classement avec la mention

"acceptable", tandis que Citroën a eu un résultat "très insuffisant".

L'ESC est un système de sécurité primordial et doit absolument se généraliser en Europe. L'Union Européenne s'est fixé le but de réduire de moitié la mortalité routière d'ici 2010, et des études ont prouvé que l'ESC pouvait aider à l'atteindre, à condition que toutes les voitures neuves en soient équipées en série. Cette proposition devrait d'ailleurs être adoptée par la Commission Européenne d'ici la fin de l'année.

L'Automobile Club souhaiterait également que les vendeurs de véhicules reçoivent une formation au sujet de l'ESC afin qu'ils prennent conscience de l'utilité de ce système de sécurité et qu'ils puissent le conseiller à leurs futurs clients.

* également appelé ESP.



Ventes de voitures équipées en ESC - Résultats par Pays Européens

