

EuroTest Enquête des Automobile Clubs sur le système de sécurité ESP

Dans le cadre de leur programme international « Eurotest » soutenu par la Fédération Internationale de l'Automobile, 18 Automobile Clubs de 17 pays européens ont mené une enquête au sujet du système de sécurité ESP (ou ESC) afin d'établir si les vendeurs des concessionnaires automobiles incitaient leurs clients à s'équiper de ce système lors de l'achat d'un véhicule neuf, et de juger la qualité de leurs connaissances à ce sujet, et au sujet des systèmes de sécurité en général.

L'ESP est de loin le plus connu et 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 dériver : il est prouvé que ce système peut réduire jusqu'à 80% le risque d'accident.

Ce test a été effectué dans 10 pays européens : l'Allemagne, la France, le Royaume-Uni, l'Italie, les Pays-Bas, l'Autriche, l'Espagne et la République Tchèque, 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'Automobile Club a choisi l'Institut de Recherche en Marketing et Communication IMK basé à Erfurt pour effectuer 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 ont suivi une grille de 16 questions préparées à l'avance 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'ESP, comme des brochures par exemple, pour les clients de la concession), « Connaissances détaillées de l'ESP », « Connaissances générales concernant les systèmes de sécurité » et « Recommandation de l'ESP ».

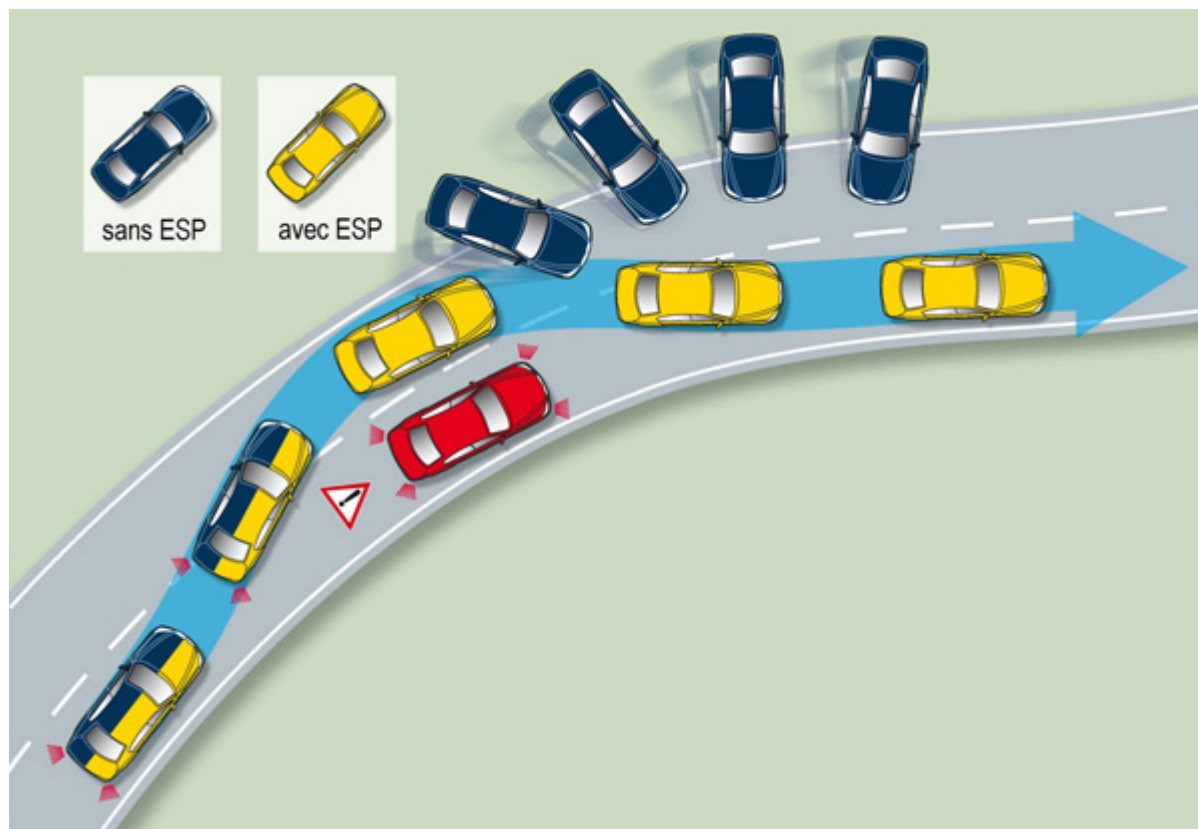
En fonction du nombre de points obtenus, chaque concessionnaire a été classé selon une échelle allant de « très bon », « bon », « acceptable » jusqu'à « insuffisant » et « très insuffisant ». Plusieurs classements ont ensuite été établis : un classement par catégories, un classement par pays et un classement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

Les résultats du classement par catégories sont assez décevants, la meilleure catégorie, « Connaissances détaillées de l'ESP » 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'ESP mais la plupart d'entre eux ne connaissent pas les autres systèmes de sécurité proposés par les constructeurs. Pour 42% des vendeurs, la sécurité ne semble pas être la préoccupation principale, ceux-ci se concentrent plutôt sur le confort et les équipements du véhicule.

L'ESP 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'ESP pouvait aider à atteindre ce but, à condition que toutes les voitures neuves soient équipées en série le plus rapidement possible de ce système. Cette proposition devrait d'ailleurs être adoptée par la Commission Européenne d'ici la fin de l'année.

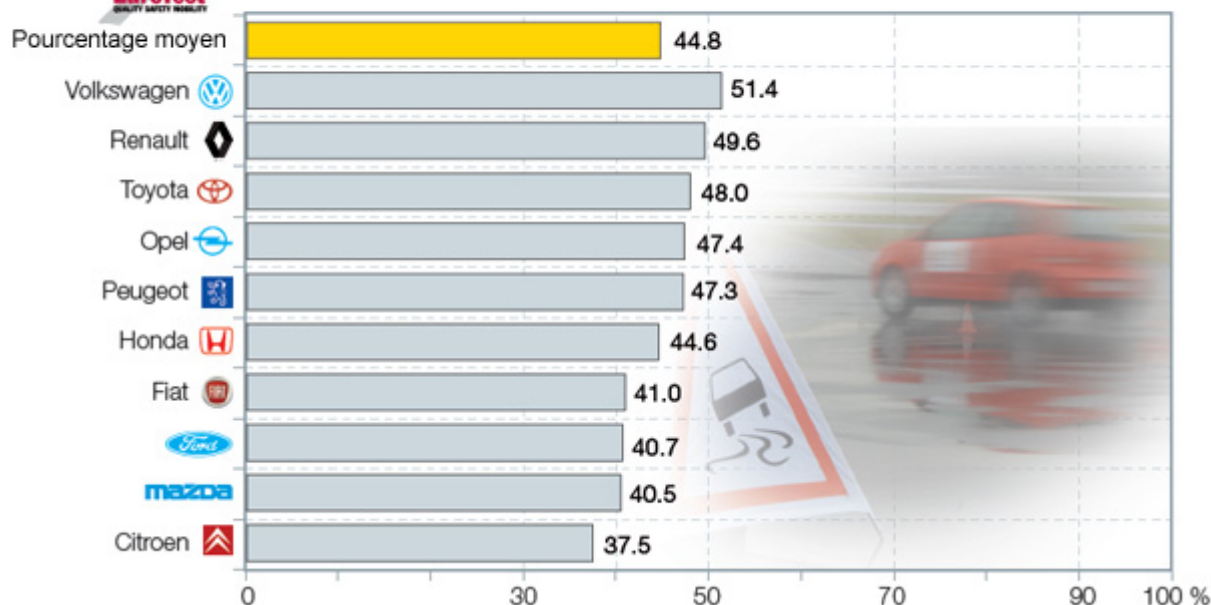
L'Automobile Club souhaiterait également que les vendeurs de véhicules reçoivent une formation au sujet de l'ESP afin qu'ils prennent conscience de l'utilité de ce système de sécurité et qu'ils puissent le conseiller à leurs futurs clients. Et le prix de l'ESP, qui varie fortement d'un pays à un autre devrait être uniformisé à travers l'Europe, tout comme les conseils et informations prodigués aux consommateurs.



Résultats par constructeurs

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

Résultats par constructeurs



Résultats par pays

Quant au classement par pays, pour la première fois dans l'histoire du programme « Eurotest » 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'ESP comme critère de sécurité.

La France prend l'avant-dernière place de ce classement, un mauvais résultat dû essentiellement au manque de connaissances des vendeurs interrogés : leurs réponses sont toutes sous la moyenne européenne... Pas un seul vendeur français n'a été capable de dire si l'ESP a un impact sur la consommation de carburant. 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 ».

ADAC**EuroTest**

QUALITY SAFETY MOBILITY

Résultats par pays

