

2012 : près de 900 interventions par jour au service des clients.

En 2012, ICARE a pris en charge 218 677 interventions. Cette activité représente plus de 560 000 appels en plateforme téléphonique pour apporter la réponse la plus rapide et la plus adaptée aux demandes de dépannage, révision, réparation ou aux questions d'ordre contractuel.

Sur les 12 mois de l'année 2012, ICARE a géré 218 677 interventions :

- > Interventions au titre de la garantie : 60%
- > Entretien du véhicule : 36%
- > Assistance (Icare Assistance) : 4%

506 480 appels entrants et 63 081 appels sortants ont par ailleurs été générés dans le cadre de ces interventions dont :

- > 400 588 appels entrants en Plateforme Technique
- > 70 792 appels entrants au Service Relation Clientèle
- > 35 100 appels entrants au Service des Véhicules Irréparables

Des pics d'activité liés à la météo

Icare a traité, en moyenne, 863 interventions par jour ouvré au cours de l'année 2012. Trois mois, en particulier, ont été sujets à des pics d'activité :

- > Janvier - 20 080 événements, soit 913 par jour ouvré
- > Février - 19 774 événements, soit 941 par jour ouvré
- > Juillet - 19 746 événements, soit 898 par jour ouvré

Les conditions météo observées en 2012 expliquent notamment les pics d'activité hivernaux des deux premiers mois de l'année : le mois de janvier a connu des précipitations supérieures à la normale, notamment dans le Nord et l'Est de la France tandis que mois de février fut exceptionnellement froid, plaçant ce mois au quatrième rang des mois de février les plus froids depuis 1950. Un mois au cours duquel un surcroît de pannes affectant principalement les systèmes électriques et l'alimentation en carburant des véhicules a par ailleurs été constaté.

Juillet reste quant à lui traditionnellement un mois de forte activité avec le cumul des révisions programmées et des interventions préventives avant le départ en vacances estivales.

Ces pics d'activité sont différents de ceux observés en 2011. Les 3 mois les plus actifs avaient ainsi été, dans cet ordre : juillet, septembre et juin.

Fréquence des interventions et crise économique

La fréquence des interventions (nombre moyen d'interventions par contrat actif) est stable, mais cette stabilité résulte de deux tendances contradictoires.

D'une part, en raison de la crise économique et financière, les Français ont réduit l'utilisation de leurs voitures particulières. Le kilométrage annuel moyen d'une voiture particulière, en recul cette année de 0,6% poursuit la baisse amorcée ces dernières années. En outre, l'utilisation quotidienne du véhicule s'établit à 71% contre 79 % en 2000.

Ceci devrait logiquement induire une baisse de la fréquence des interventions.

+ 10 % en 2010

+ 4 % en 2011

Evolutions respectives des indices des prix liés aux véhicules personnels



Mais une autre tendance agit en sens inverse : dans un contexte de crise, les consommateurs recourent plus fréquemment aux contrats d'assurance provoquant ainsi une hausse de la fréquence des interventions.

Deux mouvements d'effet opposé qui expliquent donc au total la stabilité de la fréquence des interventions d'Icare.

La répartition géographique des pannes est identique à celle de 2011

Sur l'ensemble du territoire, 12 départements condensent 1/3 des interventions.

- > 2 départements de la région PACA (13 et 06)
- > 4 départements de l'Île de France (92, 78, 77 et 91)
- > 3 départements de Rhône-Alpes (69, 38, 74)
- > La Gironde (33)
- > 2 départements du Nord / Pas de Calais (59 et 62).

A noter : ces départements sont parmi les plus peuplés de France.

Pour exemple : les Yvelines (78) ont une densité de population supérieure à 600 habitants/km², le Rhône (69) compte plus de 500 habitants/km², le Nord (59) plus de 400 habitants/km² tandis que sur les 101 départements français, 58 ont une densité inférieure à 100 habitants/km².

Typologie et coûts des interventions

Sur les douze mois de l'année 2012, les organes ayant généré le plus d'interventions sont :

- > la vanne EGR (dispositif de dépollution visant à réduire les émissions d'oxydes d'azote NOx)
- > les capteurs électroniques du véhicule
- > les moteurs de lève-vitres

La défaillance de la vanne EGR affecte notamment 16 véhicules sur 1000* (autrement dit l'occurrence d'échange d'une vanne EGR est de 1,6% par an). Elle est surtout observée en milieu urbain sur des véhicules diesel à faible roulage. Ce taux d'intervention est stable entre 2011 et 2012.

Les coûts moyens d'intervention (montant moyen des factures prises en charge par ICARE) sont stables comparativement à 2011, à 360,30 € HT.

La direction des opérations

L'ensemble de l'activité de la direction des opérations a été pris en charge par 71 collaborateurs à l'écoute des clients : 35 techniciens, 10 conseillers clientèle et 21 gestionnaires et assistants administratifs.

Tous les techniciens travaillant sur la plateforme technique possèdent un diplôme de technique automobile et une expérience significative en réseau de réparation.

Les conseillers clientèle sont les meilleurs guides pour aider, renseigner, proposer les produits et services les plus adaptés aux besoins du client, distributeur ou consommateur.

Afin de garantir la qualité de son service, ICARE renforce ses équipes d'une dizaine de saisonniers en saison estivale et au moment des fêtes de fin d'année.

Les techniciens engagés sont des jeunes issus de la formation BTS MAVA (Maintenance et Après-vente Automobile) du Lycée Sud du Mans.

* 60 % des voitures en circulation au 1^{er} janvier 2012 étaient équipées d'un moteur diesel - source CCFA



A propos d'Icare

Réfèrent de la garantie et des services personnalisés dans l'automobile, Icare développe des solutions sur-mesure en garantie, entretien, assurance et assistance sur les marchés de l'automobile : véhicules particuliers, véhicules utilitaires, deux roues, poids lourds.

Enrichir la relation des professionnels de l'automobile avec leurs clients et simplifier la vie des automobilistes sont les missions que s'est données l'entreprise, en apportant les services et garanties adaptés aux besoins de mobilité.

Créée en 1983, filiale du groupe Europ Assistance depuis 2004, Icare accompagne les grandes marques automobiles, groupes de distribution, organismes financiers et assureurs.

Avec près de 140 collaborateurs, Icare a réalisé en 2011 un chiffre d'affaires de 77,7 millions d'euros et gère un portefeuille de 800 000 véhicules.

Pour plus d'informations : www.icare-service.com

Violaine Condette

Responsable Communication

Direction de la communication et du marketing

+33 (0) 1 41 10 19 04

vcondette@icare.europ-assistance.com