



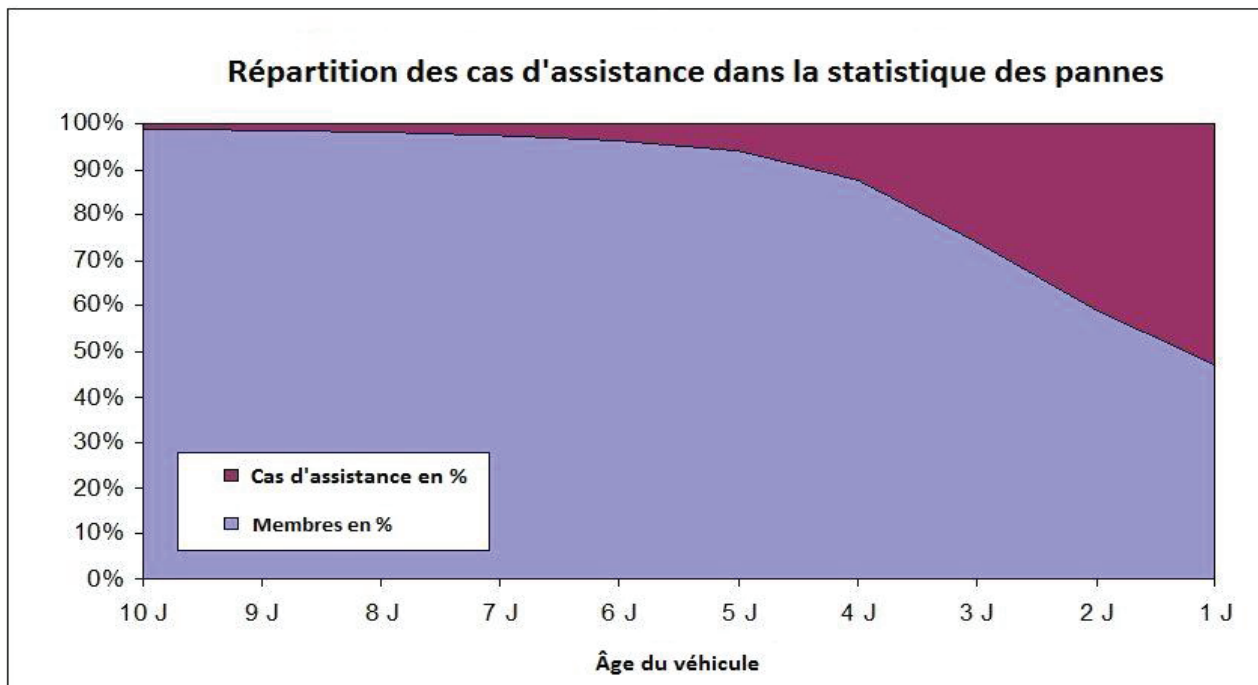
## Base de données et étapes de calcul en détail

### Comment a-t-on procédé ?

En 2013, le secours routier de l'ADAC a enregistré 2'632'706 pannes. Les prestations des services routiers partenaires (remorquages, accidents, etc.) n'ont pas été retenues. On a considéré uniquement les cas qui ont été signalés directement à l'ADAC par un membre de l'ADAC. Les pannes qui ont été traitées par le secours routier sur ordre des constructeurs automobiles, importateurs ou sociétés de parc automobile n'ont pas été recensées.

### Argument :

- Les services routiers partenaires ne gèrent aucune saisie fiable ni documentation sur les interventions de dépannage et ne peuvent, par conséquent, pas être pris en considération pour la statistique.
- De nos jours, tout constructeur ou importateur automobile a son propre service de dépannage ou charge une société tiers pour ce service. Afin que les constructeurs à qui l'ADAC fournit ses services ne soient pas lésés, tous les cas qui ont été transférés au secours routier via le numéro d'appel d'urgence du constructeur automobile ont été déduits. Faute de quoi, des constructeurs comme VW ou BMW qui ont leur propre service de dépannage auraient été privilégiés.



**Illustration 3: répartition du nombre de cas d'assistance selon l'âge du véhicule**

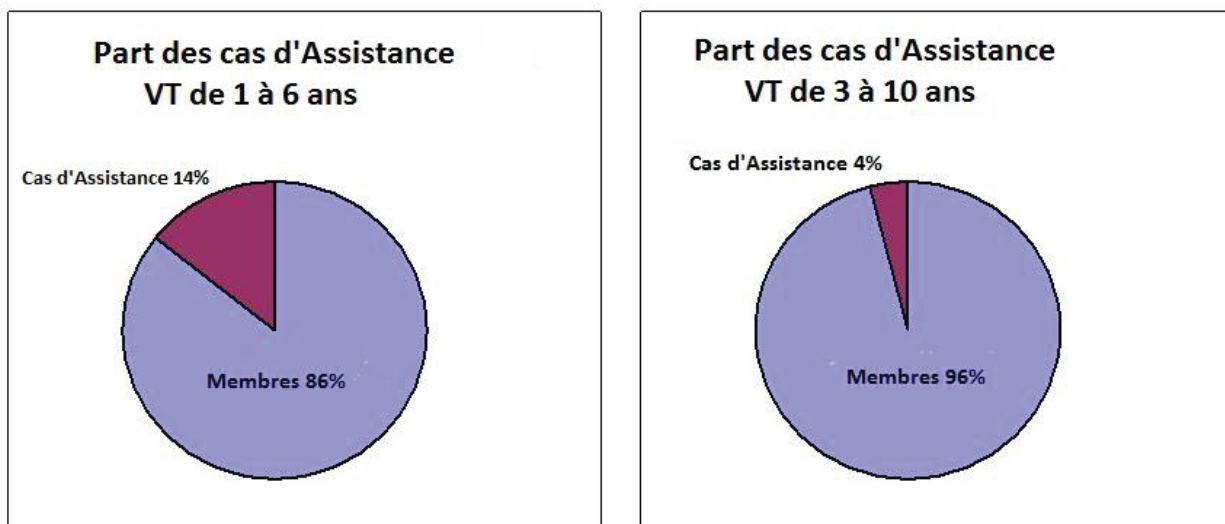
C'est surtout pendant les deux premières années de vie d'un véhicule que l'on fait appel aux garanties de mobilité des constructeurs et partant au secours routier. C'est la raison pour laquelle la part des pannes que l'ADAC résout dans le cadre de ses contrats d'assistance avec les constructeurs automobiles est relativement importante (53% pour la première année, 41% pour la



seconde année) dans ce laps de temps. En revanche, dans les années qui suivent, la part des pannes diminue drastiquement pour ne se situer, à partir de la cinquième année, qu'à un taux à un chiffre et être à la fin presque nulle (voir **illustration 3**).

Etant donné que durant les deux premières années d'exploitation, on n'enregistre toujours moins de pannes sur les véhicules, il est de plus en plus difficile d'établir de distinction.

On s'est par conséquent focalisé sur une nouvelle forme de présentation, à savoir en prenant en compte les pannes à partir de la 3<sup>e</sup> jusqu'à la 10<sup>e</sup> année d'exploitation. En effet, durant cette période, le taux des pannes considérées par les contrats d'Assistance est d'environ 4%, alors qu'il était à environ 14% lors de la présentation graphique précédente (de la 1<sup>re</sup> à la 6<sup>e</sup> année d'immatriculation). Le nombre de cas pris en considération passe ainsi de 164 097 selon l'ancien graphique à maintenant 505 426 cas.



**Illustration 4: part des cas d'Assistance en moyenne en considération des VT de 1 à 6 ans, resp. de 3 à 10 ans**

Les pannes imputées à l'automobiliste (panne sèche de carburant, mauvais carburant, clés oubliées dans la voiture, éclairage resté allumé) ainsi que les pannes de pneus qui ne sont pas en général à attribuer au constructeur automobile ne sont pas retenues.

Comme par le passé, seuls les modèles qui sont produits sans aucune modification durant au moins trois années d'immatriculation consécutives, dont le nombre d'immatriculations durant une année est au minimum 10'000 immatriculations en Allemagne et pour les autres années au minimum 7'000 ont été traités. Cette restriction est indispensable pour des raisons statistiques.

Les véhicules sont classés par catégorie. Les différents kilométrages moyens des modèles ont été pris en compte à l'aide d'un facteur de correction. Pour ce faire, on calcule le kilométrage moyen par catégorie et par année d'immatriculation et on le compare avec celui du modèle respectif. Les causes de pannes sont pour près de la moitié dues au kilométrage, c'est pourquoi le facteur de correction n'a pesé qu'à 50%. Le TCS expose les modèles de voiture classés par marque.

Le nombre de pannes selon le modèle et l'année d'immatriculation se réfère à l'effectif de véhicules respectif. Il en résulte l'indice de pannes.

$$\text{Indice de pannes} = \text{nombre de pannes} / 1000 \text{ immatriculations}$$



Par rapport aux présentations précédentes avec notes et symboles, les indices de pannes figurent cette fois dans le tableau et sont classés par couleurs (de *vert foncé* = *très bien* à *rouge* = *déficient*). On a renoncé à un classement et les modèles sont répertoriés, au sein de la marque, par ordre alphabétique.

**Argument :**

Les modèles les plus anciens ont en général des indices de pannes plus élevés. Pour les modèles qui ne sont pas représentés à toutes les huit années d'immatriculation, en procédant à une moyenne des indices de pannes, les modèles des années d'immatriculation plus anciennes sont pénalisés, tandis que les modèles les plus récents sont avantagés.

**Limites de notation 2013**

	Valeurs limites des indices de pannes				
2004	<=32,9	<=44,7	<=56,5	<=68,3	>68,3
2005	<=31,0	<=42,4	<=53,9	<=65,3	>65,3
2006	<=25,7	<=39,1	<=52,5	<=65,9	>65,9
2007	<=21,5	<=33,0	<=44,4	<=55,9	>55,9
2008	<=15,9	<=25,9	<=35,9	<=45,9	>45,9
2009	<=10,8	<=17,9	<=25,0	<=32,1	>32,1
2010	<=6,0	<=11,0	<=16,1	<=21,1	>21,1
2011	<=3,8	<=7,1	<=10,3	<=13,6	>13,6

Ces valeurs limites sont indiquées en couleur pour la classification des indices de pannes (*vert* = *peu de pannes*, *rouge* = *beaucoup de pannes*). Etant donné que le nombre de pannes des immatriculations plus anciennes est nettement plus élevé que les plus récentes, il est indispensable de définir pour chaque année d'immatriculation une propre grille d'évaluation.

**Base de données pour la statistique des pannes 2013**

Ce qui suit est appliqué : les cas pour lesquels l'ADAC a été appelé parce qu'un véhicule par exemple pouvait encore se rendre au garage en mode dégradé (puissance réduite) n'apparaissent pas dans la statistique.

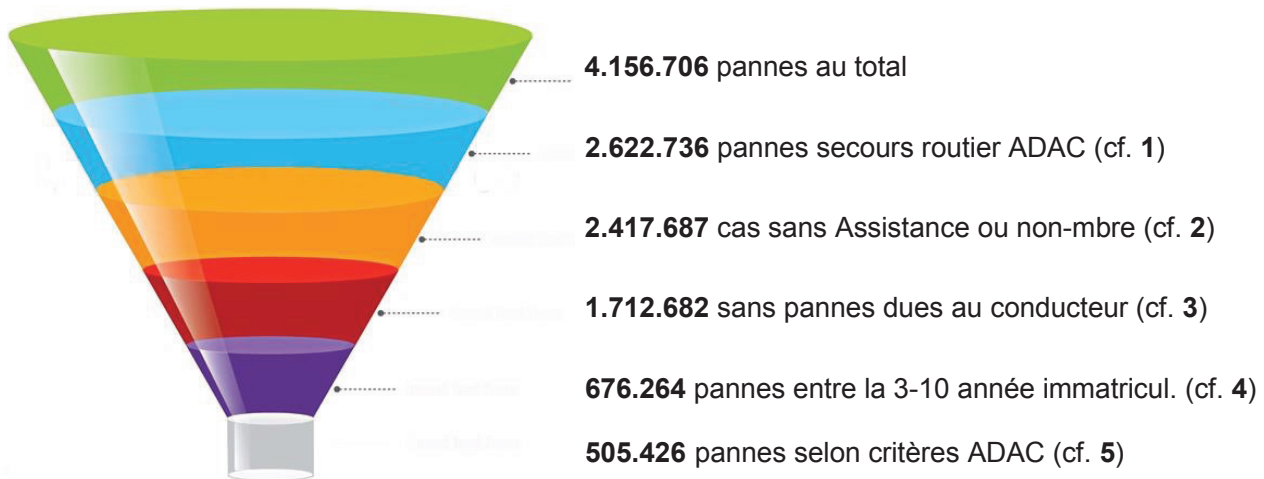
Etapes pour la génération des données de base finales pour la statistique des pannes :

1. Outre les 1800 patrouilleurs du secours routier ADAC, près de 1000 patrouilleurs partenaires effectuent également des dépannages sur ordre de l'ADAC. Ceux-ci ne procèdent à aucune saisie, par conséquent aucune donnée ne peut être intégrée dans la statistique.
2. Tout constructeur ou importateur offre son « propre » service d'assistance routière et parfois l'ADAC fournit cette prestation sur leur ordre. Afin qu'il n'y ait aucune déformation de la statistique et pour créer une situation d'équité, les cas des contrats d'Assistance ne doivent pas être pris en compte.
3. Les pannes imputables à l'automobiliste (p. ex. insuffisance de carburant) ou dues à des pneus défectueux ne sont pas prises en considération.
4. La statistique des pannes n'inclut que les modèles compris entre la troisième et la dixième année d'immatriculation.



5. Les modèles doivent avoir été commercialisés, sans aucune modification, au minimum pendant trois ans et avoir été l'objet de 10'000 immatriculations au minimum pendant un an en Allemagne et pour les autres années 7'000.

A partir du nombre total des pannes signalées, l'ADAC est en mesure de séparer par filtrage une nouvelle base de données représentative (illustration 3) :



### Illustration 3: base de données pour la statistique des pannes

La statistique des pannes de l'ADAC est certifiée selon ISO 9001 :2000 et depuis 2013 selon ISO 9001 :2008.

Tous les trois ans, un audit correspondant est effectué par le SGS (Société Générale de Surveillance) internationalement reconnu et tous les ans ont lieu une recertification et un audit interne. De plus, avant la publication, la méthode de calcul et le type de présentation est contrôlé et validé par un bureau d'ingénieurs externe (audit interne).