

Trafiquer son compteur kilométrique n'a plus de sens.



Rapport annuel 2009

Car-Pass

Car-Pass. La garantie officielle du kilométrage réel.



Résumé	4
Chiffres clés	6
Faits et chiffres	7
Aspects juridiques	15
Communication	17
Le CAR-PASS en tant qu'instrument contre la fraude	23
Qui est qui ?	26

Résumé

L'asbl CAR-PASS est l'association investie de la mission d'enregistrer le kilométrage des véhicules en application de la loi du 11 juin 2004 réprimant la fraude relative au kilométrage des véhicules. L'asbl a été agréée à cet effet par l'arrêté royal du 4 mai 2006.

2009 peut être qualifiée d'année fructueuse et ce, pour diverses raisons.

Tout d'abord, nous avons noté une hausse significative de 5,3% du nombre de kilométrages communiqués. L'an dernier, CAR-PASS a reçu plus de 13,6 millions de kilométrages transmis par un total de 11.410 entreprises et établissements différents. Ce dernier chiffre représente une augmentation de 10,8% par rapport à 2008. Il s'agit là d'une évolution très positive qui atteste que les entreprises du secteur automobile sont de plus en plus familiarisées avec la législation relative à la fraude au kilométrage et qu'une petite minorité a laissé de côté son hostilité initiale.

Deuxièmement, CAR-PASS a profité de la reprise des immatriculations de voitures d'occasion en 2009. Au total, 763.190 certificats CAR-PASS ont été délivrés, ce qui représente une hausse de 4,5% par rapport à l'année précédente. Etant donné que le nombre de kilométrages compilés par la base de données continue à augmenter, la fraction des certificats payants a encore progressé de 77,2% en 2008 à 79,0% en 2009.

Sur le plan juridique, la Cour d'Appel de Liège a prononcé un jugement très important. La Cour a jugé que la loi du 11 juin 2004 était parfaitement conforme à la Constitution et s'appliquait à tous les professionnels du secteur automobile, y compris aux centrales de pneus et aux entreprises de fastfit. Ce jugement a été confirmé ultérieurement par la Cour de cassation. Pour CAR-PASS, ceci apporte une conclusion positive à un long combat juridique.

Enfin, le très faible nombre de cas de fraude au kilométrage (1395, soit 0,20% de l'ensemble des certificats délivrés) démontre que le système CAR-PASS est efficace et utile.

Mais il n'empêche qu'un certain nombre de points préoccupants subsistent.

La qualité de l'information communiquée laisse encore souvent à désirer. Près de 15% de tous les kilométrages transmis ont été rejetés. Dans plus de la moitié des cas, ce rejet était motivé par une erreur dans le numéro de châssis. Les erreurs humaines sont également à l'origine de la majeure partie des anomalies constatées dans l'historique du kilométrage des véhicules. L'an dernier, on en a dénombré plus de 370.000. Ces erreurs entraînent des problèmes lorsqu'elles apparaissent sur les certificats CAR-PASS et doivent ensuite être corrigées par l'introduction d'une demande de rectification. En 2009, le nombre de ces demandes a augmenté de 25%, ce qui induit une charge de travail croissante.

CAR-PASS continue à prêter une attention de tous les instants à la sensibilisation des acheteurs de véhicules d'occasion. La personne qui ne connaît pas la législation court en effet le risque d'être la victime d'une fraude. L'année passée, la diffusion d'un spot TV ayant bénéficié d'un accueil très positif a contribué dans une large mesure à ce que le grand public commence à mieux connaître CAR-PASS. Ces efforts seront encore poursuivis au cours des prochaines années.

De plus en plus, on assiste à une prise de conscience que la fraude au kilométrage doit également faire l'objet d'une approche internationale. Le pourcentage de fraudes concernant des voitures importées ou exportées est en effet significativement supérieur à celui portant sur les voitures belges. Pour cette raison, CAR-PASS fera réaliser une étude internationale en 2010 pour définir l'ampleur du problème et déterminer le préjudice économique qui en résulte. Cette étude débouchera sur une conférence internationale organisée le 18 novembre 2010. En procédant de la sorte, CAR-PASS espère apporter une contribution importante à la résolution du problème au niveau européen.

Nous vous souhaitons une agréable lecture de ce rapport annuel.

O. Goies
Président



Chiffres clés

1	véhicules	
1a	nombre de véhicules dans la base de données le 31.12.2009	16.823.914
1b	nombre de véhicules immatriculés le 31.12.2009	5.785.745
1c	nombre de véhicules pour lesquels minimum 1 kilométrage a été renseigné en 2009	5.404.438
2	kilométrages	
2a	nombre de kilométrages dans la base de données le 31.12.2009	82.248.001
2b	nombre de kilométrages liés à un véhicule immatriculé	53.338.127
2c	nombre de kilométrages reçus en 2009	13.667.855
2d	nombre d'anomalies	372.656
3	utilisateurs	
3a	nombre d'utilisateurs dans la base de données le 31.12.2009	12.912
3b	nombre d'utilisateurs qui ont communiqué au moins un kilométrage en 2009	11.410
4	certificats CAR-PASS	
4a	nombre de certificats CAR-PASS délivrés en 2009	763.190
4b	nombre de certificats CAR-PASS délivrés à l'importation d'un VO	58.603
4c	nombre de cas frauduleux (très) probables	1.395
4d	valeur moyenne de la fraude (km)	83.258
4e	nombre de demandes de rectification	1.004
4f	pourcentage de certificats CAR-PASS délivrés endéans les 5'	99,9%
4g	kilométrage moyen à la délivrance d'un CAR-PASS	115.246
4h	âge moyen du véhicule à la délivrance d'un CAR-PASS (en années)	7,91



Faits & chiffres

Kilométrages de la base de données

Au 31 décembre 2009, la base de données contenait au total 82,25 millions de kilométrages, dont 53,34 millions (64,9%) portaient sur le parc de véhicules immatriculés.

En 2009, CAR-PASS a recueilli plus de 15 millions de kilométrages. Plus de 13% des données ont toutefois été rejetées pour diverses raisons (double communication, numéros de châssis inconnus, erreurs de format du fichier, etc.). Cela signifie que 13,67 millions de kilométrages ont été effectivement chargés dans la base de données, soit en moyenne 1,14 million par mois ou encore 55.000 données par jour ouvrable. Ces données concernaient 5.404.438 véhicules différents (93,4% du parc des immatriculations). Les données ou fichiers rejetés n'ont pas été comptabilisés dans ce total.

Nous constatons une hausse de 5,3% du nombre de kilométrages communiqués par rapport à 2008 (tableau 1). Cette augmentation est avant tout imputable aux professionnels qui transmettent les fichiers en provenance de leur propre application logicielle (via FTP/http) et, bien que dans une moindre mesure, aux entreprises en charge du contrôle technique. Le nombre de kilométrages communiqués via le site web ou par fax – et qui requièrent dès lors une charge importante d'encodage manuel – ne cesse de diminuer. Ces deux catégories ne représentent plus qu'un dixième à peine du volume total des données.

	2009		2008		2009 vs 2008
contrôle technique (GOCA)	4.965.635	36,3%	4.795.465	36,9%	3,5%
professionnels via FTP	7.324.479	53,6%	6.745.912	52,0%	8,6%
professionnels via site web	1.073.081	7,9%	1.126.918	8,7%	-4,8%
professionnels par fax/pli postal	304.660	2,2%	317.157	2,4%	-3,9%
total	13.667.855	100,0%	12.985.452	100,0%	5,3%

Tableau 1 : kilométrages reçus en 2009

Au total, en 2009, 11.410 professionnels ont communiqué au moins 1 kilométrage (tableau 2). Ce chiffre représente une hausse remarquable de 10,8%. Cette augmentation est plus importante que celle en volume, ce qui tend à montrer que ce sont surtout des entreprises de plus petite taille qui se sont adressées pour la première fois à CAR-PASS.

Plus de la moitié de l'ensemble des professionnels utilisent le site web. Il s'agit ici principalement de petites entreprises, car en termes de volume de données, elles ne représentent que 7,85% du total. Parmi les utilisateurs du fax, le rapport s'établit comme suit : 14,1% des utilisateurs communiquent 2,33% des données. Les grands fournisseurs de données sont les utilisateurs du module FTP (en ce compris le contrôle technique). 33,6% des entreprises fournissent en effet 89,92% des données.

	2009		2008		2009 vs 2008
utilisateurs fax/poste	1.615	14,1%	1.637	16,7%	-1,3%
utilisateurs FTP	3.829	33,6%	3.667	33,9%	4,4%
utilisateurs site web	5.966	52,3%	4.998	49,4%	19,4%
total	11.410	100,0%	10.302	100,0%	10,8%

Tableau 2 : nombre d'utilisateurs ventilé en fonction du canal de communication

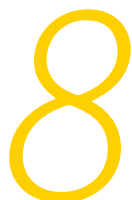
Seules 57,2% des entreprises sont des "fournisseurs réguliers" et communiquent 100 kilométrages ou davantage (tableau 3). 414 utilisateurs dépassent les 5.000 kilométrages par an. Il ressort de ce tableau qu'en chiffres absolus, toutes les catégories s'inscrivent en hausse mais que la croissance la plus forte se marque dans la catégorie des "très petites" entreprises dont l'apport est inférieur à 100 kilométrages.

	2009		2008		2009 vs 2008
moins de 100 données	4.878	42,8%	4.123	40,0%	18,3%
>=100 et < 1000	4.212	36,9%	3.956	38,4%	6,5%
>= 1000 et <5000	1.906	16,7%	1.831	17,8%	4,1%
>=5000	414	3,6%	392	3,8%	5,6%
total	11.410	100,0%	10.302	100,0%	10,8%

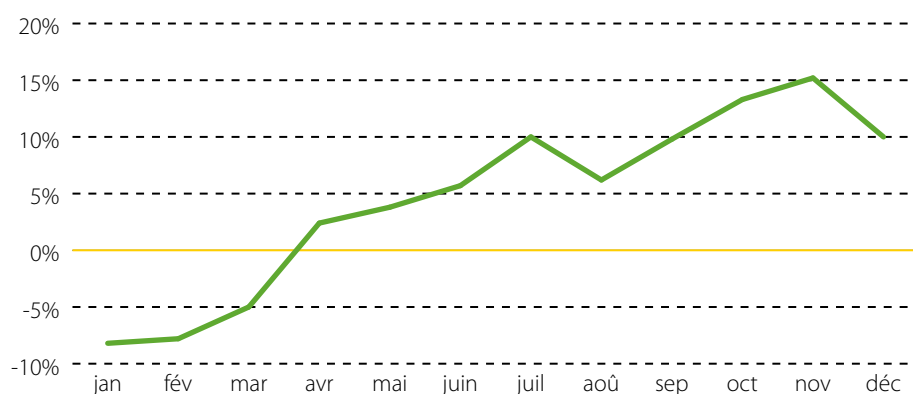
Tableau 3 : ventilation des entreprises selon le volume des données fournies

La hausse importante du nombre d'utilisateurs témoigne d'une acceptation très marquée du système CAR-PASS par le secteur, ce qui constitue une évolution extrêmement positive. La fiabilité du système CAR-PASS repose en effet sur la transmission d'un volume suffisant de données provenant d'un nombre aussi élevé que possible de sources indépendantes. Cette tendance a été confortée par 3 facteurs :

- les contrôles effectués sur le terrain par les fonctionnaires du service Contrôle et Médiation (ex-Inspection économique) ;
- les poursuites engagées par les tribunaux correctionnels contre les contrevenants (voir le chapitre "Aspects juridiques") ;
- le suivi journalier assuré par CAR-PASS elle-même via l'envoi de rapports de qualité, de mailings, etc.



CAR-PASS s'est effectivement fixé comme priorité d'accroître son nombre d'utilisateurs. Depuis le mois d'avril 2009, la tendance négative s'est infléchie. Au cours des mois qui ont suivi les vacances d'été, les entreprises ont été 10 à 15% plus nombreuses à communiquer mensuellement leurs kilométrages, comme le montre le graphique 1.



Graphique 1 : nombre d'utilisateurs mensuels en 2009 comparé au nombre d'utilisateurs du même mois en 2008

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des 30 fournisseurs de données principaux, lesquels ont communiqué 44,3% du total des informations. Le classement est emmené par les entreprises chargées du contrôle technique. Si on les laisse de côté, c'est CAR-GLASS qui constitue la source de kilométrages la plus importante.

AUTOVEILIGHEID	PEUGEOT DISTRIBUTION SERVICE
STUDIEBUREEL VOOR AUTOMOBIELTRANSPORT	GARAGE PIRET (WAVRE)
KEURINGSBUREAU MOTORVOERTUIGEN	RENAULT RETAIL GROUP BELGIUM
A.I.B.V.	BEERENS
AUTOSECURITE	AUTO SATELLITES
CONTRÔLE TECHNIQUE AUTOMOBILE	AUTO 5
BUREAU VOOR TECHNISCHE CONTROLE	BULLMAN SA
BUREAU D'INSPECTION AUTOMOBILE	GASPAR MOTORS ANTWERPEN
CARGLASS	VULCO BELGIUM
AUTO - CONTRÔLE TECHNIQUE	MIDAS
LA SECURITE AUTOMOBILE	MERCEDES-BENZ BELGIUM LUXEMBOURG
VAB	HOUTTEQUIET
D'IETEREN	GARAGE P. SCHYNS LIEGE
TOURING CLUB ROYAL DE BELGIQUE	GARAGE VALCKENIER
CITROEN BELUX	CENTRAUTO

Un souci croissant pour l'exactitude des données communiquées

Nous avons déjà fait état de cette préoccupation dans ce rapport. Plus de 1,5 million de données livrées, soit 13%, ont été rejetées l'an dernier. En règle générale, ce refus est dû à un numéro de châssis incorrect (870.074), à une erreur au niveau du code utilisateur, etc. Pour les utilisateurs du fax, les rejets représentent même 20%. Dans ce cas précis, la lisibilité (ou l'illisibilité) des fax rédigés manuellement joue un grand rôle. Bien sûr, cette situation est regrettable, car elle implique avant tout une perte de temps pour les professionnels qui ont encodé les données pour rien, mais aussi pour CAR-PASS pour qui cela constitue une perte importante d'informations.

A ce total viennent encore s'ajouter les nombreux kilométrages ayant été acceptés mais qui introduisent une anomalie dans l'historique du véhicule. L'an dernier, 372.656 notifications ont été à l'origine d'une anomalie, en ce sens que le kilométrage communiqué était inférieur au chiffre le plus récent enregistré dans la base de données. Ce nombre représente 2,7% du total. Dans l'immense majorité des cas, il s'agit d'une erreur humaine et non d'une fraude. A ce chiffre s'ajoutent aussi les 273.608 avertissements signifiés par le système qui détecte une augmentation anormale du kilométrage.

Ces erreurs ne résultent pas seulement d'oublis ou de négligences, mais sont souvent dues à des imperfections dans le processus de fonctionnement de l'entreprise. Dans beaucoup d'entre elles, le kilométrage est demandé au client sans qu'aucune vérification ne soit effectuée. Il arrive parfois que les firmes communiquent la date de la facture au lieu de la date des interventions. Or, ces deux dates peuvent être très éloignées. On constate aussi très souvent des erreurs au niveau de la combinaison correcte de la date et du kilométrage lors de l'établissement des notes de crédit et des refacturations. Certains garages travaillent parfois sur la base du numéro de plaque et oublient d'adapter le numéro de châssis lorsque le client change de véhicule. On peut ainsi énumérer de très nombreuses causes d'erreurs systématiques.

Il en résulte que tous ces kilométrages erronés aboutissent dans la base de données puis, plus tard, sur le CAR-PASS du client. Etant donné que les gens attachent de plus en plus d'intérêt à l'exactitude du CAR-PASS – de façon tout à fait justifiée d'ailleurs –, cette situation se traduit par un nombre croissant de demandes de rectification. En 2009, CAR-PASS en a traité 1.004 contre 807 l'année précédente, ce qui représente une hausse d'un quart. Dans 96,1% des cas, il est apparu qu'il s'agissait effectivement d'une erreur d'encodage qui a pu être rectifiée après enquête.

Afin de sensibiliser les professionnels à cette problématique et leur donner un aperçu de la quantité et de la qualité des données fournies, CAR-PASS leur envoie un rapport trimestriel prenant la forme d'un tableau de bord. Il suffit d'un coup d'œil aux entreprises pour vérifier leur performance par rapport à celle de leurs collègues et voir leur évolution depuis le rapport précédent. Le rapport attache surtout une attention particulière au nombre de kilométrages communiqués, au nombre d'erreurs et tout spécialement au nombre d'anomalies ainsi qu'au nombre de corrections effectuées. La hausse du nombre d'entreprises ayant communiqué des kilométrages l'an dernier est incontestablement due à ces "encouragements" trimestriels. Nous espérons qu'à l'avenir, la qualité des données livrées s'en trouvera ainsi améliorée.

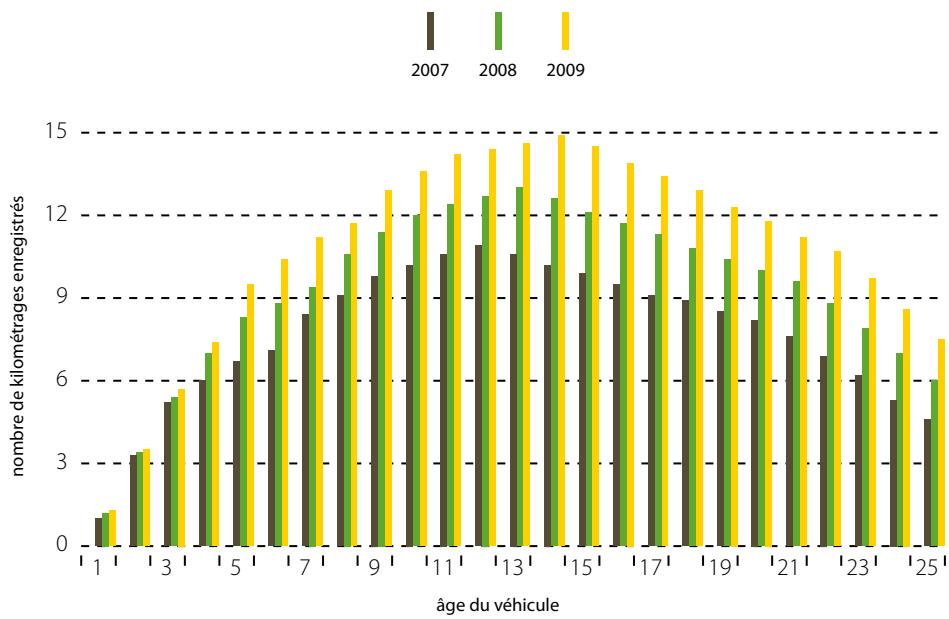
Les véhicules repris dans la base de données

La base de données de CAR-PASS compile tous les numéros de châssis des véhicules immatriculés en Belgique au cours des dernières décennies. Ces derniers sont au nombre de 16,82 millions. Parmi eux, on en dénombre 5,786 millions faisant partie du parc immatriculé. Selon les estimations, il existe encore plus de 200.000 véhicules équipés d'un compteur à 5 chiffres (ne pouvant aller que jusqu'à 99.999 km). Pour chaque véhicule immatriculé, la base de données compte en moyenne 9,22 kilométrages.

Au fil des ans, les écarts constatés par marque, qui résultent principalement de la disponibilité des données historiques au moment du lancement de la base de données, s'estompent de plus en plus. Vous en trouverez ci-dessous le top 30 (comptant au moins 10.000 véhicules immatriculés).

SAAB	12,52	ALFA ROMEO	9,16
VOLKSWAGEN	12,51	IVECO	8,95
AUDI	12,15	SEAT	8,93
BMW	10,95	DAIHATSU	8,59
VOLVO	10,39	LANCIA	8,55
DAEWOO	10,32	FORD	8,39
ROVER	10,21	PEUGEOT	8,27
MERCEDES	10,02	JAGUAR	8,21
MITSUBISHI	9,87	HONDA	8,11
RENAULT	9,67	FIAT	8,05
MAZDA	9,66	TOYOTA	8,03
CHRYSLER	9,53	PORSCHE	7,85
NISSAN	9,49	SUZUKI	7,40
LANDROVER	9,43	CITROEN	7,11
OPEL	9,20	HYUNDAI	6,86

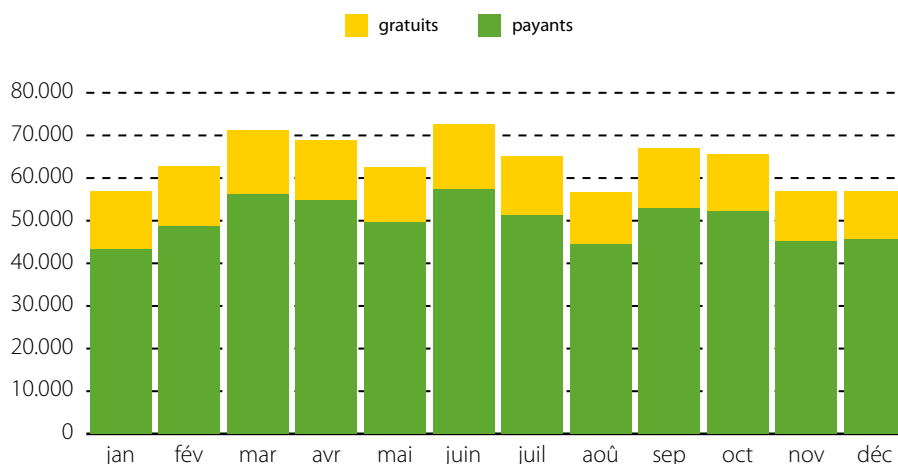
Nous pouvons également examiner le nombre de kilométrages enregistrés en fonction de l'âge du véhicule et le comparer avec la situation des années antérieures. Le graphique montre très clairement la croissance annuelle de la banque de données pour le parc de véhicules immatriculés, ce qui ressort clairement de l'enregistrement des véhicules de plus de 3 ans (le système CAR-PASS est en vigueur depuis 2006). Le maximum est relevé pour les véhicules se trouvant dans leur 14e année, pour lesquels CAR-PASS dispose en moyenne de 14,9 kilométrages. A partir de 15 ans, le flux entrant de kilométrages commence à diminuer.



Graphique 2 : nombre de kilométrages enregistrés en fonction de l'âge du véhicule (parc de véhicules immatriculés)

Production du CAR-PASS

En 2009, CAR-PASS a délivré au total 763.190 certificats kilométriques. Ce chiffre représente une hausse de 4,46% par rapport à 2008. En comparaison, 747.326 voitures et camionnettes d'occasion ont été immatriculées l'an dernier dans notre pays (+4,57%). La fraction des certificats comptant au moins 4 kilométrages est passée de 77,25% en moyenne en 2008 à 79,04% en moyenne en 2009. Une fois de plus, cela témoigne de la croissance soutenue enregistrée par notre base de données.

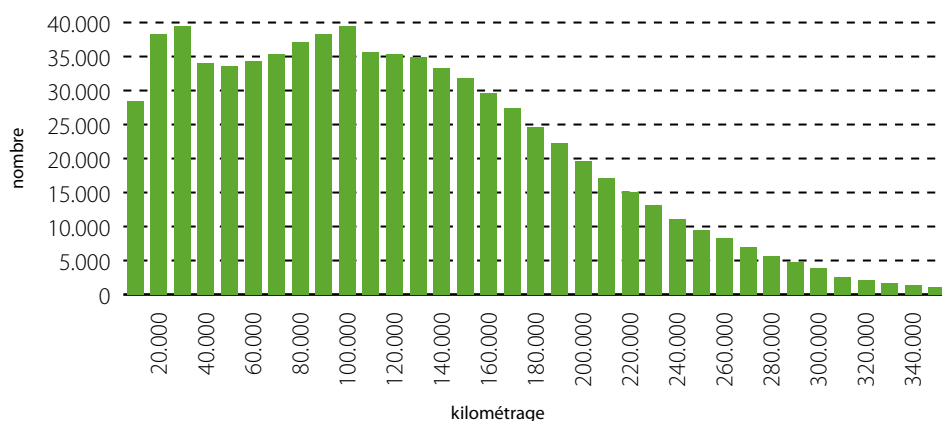


Graphique 3 : production mensuelle des certificats CAR-PASS en 2009

Juin 2009 a marqué un sommet absolu. Ce mois-là, CAR-PASS a délivré plus de 72.677 certificats, ce qui correspond à une moyenne de 3.461 par jour.

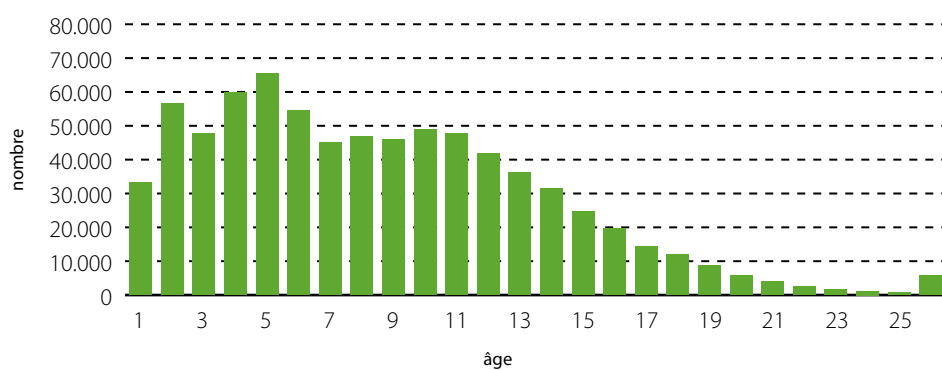
Les stations de contrôle technique demandent les certificats lors du passage du contrôle occasion. Conformément aux spécifications techniques convenues entre CAR-PASS et le contrôle technique, la demande doit être traitée dans les 5'. En 2009, ce délai n'a été dépassé que pour 24 certificats. Le caractère opérationnel du système IT a donc dépassé les 99,99%.

Il est également intéressant de vérifier à quel kilométrage et à quel âge du véhicule le CAR-PASS a été délivré. Le graphique 4 en donne un aperçu. Il ressort qu'une voiture d'occasion est vendue alors qu'elle affiche en moyenne 115.246 km au compteur et qu'elle est âgée de 7 ans et 11 mois. 70% des occasions comptent moins de 150.000 km. Ce chiffre semble constituer une barrière psychologique car au-delà, on constate que les chiffres diminuent rapidement (voir le graphique 4). Mais il n'en demeure pas moins que plus de 10.000 véhicules de plus de 300.000 km au compteur sont encore vendus chaque année.



Graphique 4 : nombre de véhicules pour lesquels un certificat CAR-PASS a été délivré en fonction du kilométrage lors de la délivrance

Si l'on considère l'âge des véhicules pour lesquels un CAR-PASS a été délivré en 2009, on constate que 25,9% ont moins de 4 ans et que 66,2% ne dépassent pas 10 ans. Ces chiffres sont pratiquement similaires à ceux de 2008. En 2009, 5.828 CAR-PASS ont été délivrés pour des ancêtres (plus de 25 ans), ce qui représente une augmentation de 11,4%.



Graphique 5 : nombre de véhicules pour lesquels un certificat CAR-PASS a été délivré en fonction de l'âge lors de la délivrance

58.603 certificats CAR-PASS ont été demandés pour l'importation d'un véhicule d'occasion, ce qui correspond à 7,68%. La part des importations s'était élevée à 7,08% en 2008. On note donc une légère hausse par rapport à l'année précédente.

Aspects juridiques

Le rapport annuel 2008 avait déjà clairement montré que la loi du 11 juin 2004 "réprimant la fraude relative au kilométrage des véhicules" et ses arrêtés d'exécution étaient bel et bien appliqués dans la pratique.

En raison d'une fraude à grande échelle aux compteurs kilométriques, le tribunal correctionnel de Bruges a condamné un garagiste de Flandre orientale à une peine de prison de 6 mois avec sursis et au paiement d'une amende de 5.500 euros. Sa société a également été condamnée à une amende de 5.500 euros. Un complice a écopé de 6 mois de prison avec sursis et d'une amende de 2.750 euros. De plus, les condamnés doivent verser à toutes les personnes qu'ils ont dupées une indemnité de dédommagement de 1.000 euros augmentée d'une indemnité de procédure.

Depuis l'entrée en vigueur de la loi, un certain nombre d'entreprises ont ouvertement refusé de communiquer le kilométrage, le numéro de châssis et la date des interventions à l'asbl CAR-PASS comme l'impose l'A.R. du 26 août 2006.

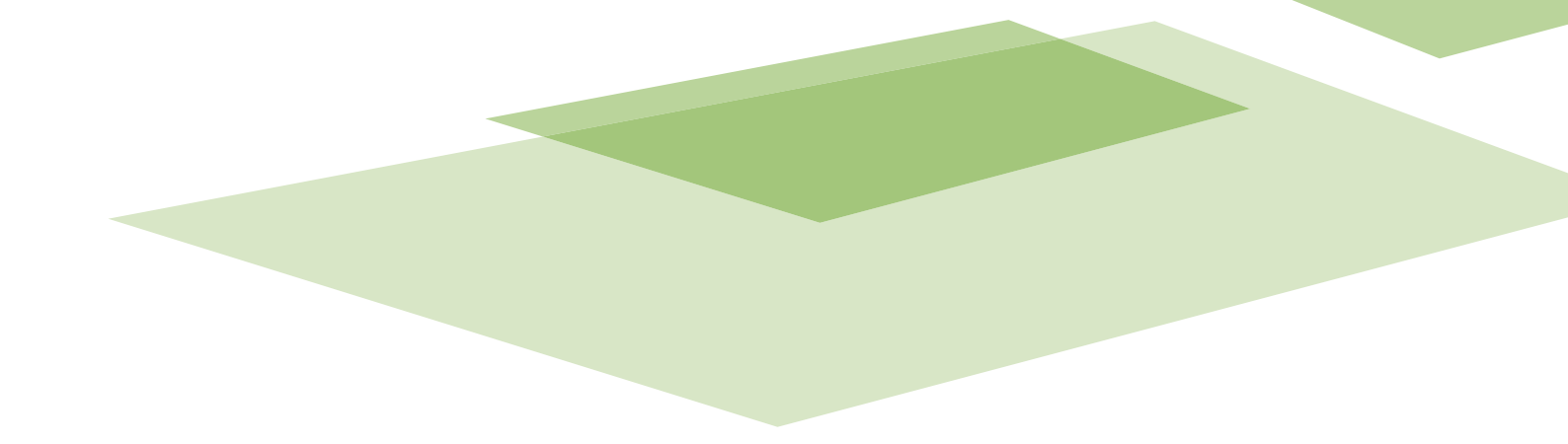
Ces infractions délibérées à la loi ont été constatées à plusieurs reprises par les fonctionnaires habilités de la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie. Les premières poursuites dans le cadre de ces dossiers ont été engagées par les parquets dès 2008, ce qui a débouché sur un premier jugement prononcé en septembre 2008 par le tribunal correctionnel de Liège à l'encontre d'un spécialiste des pneus. Soutenue en cela par ses confrères sectoriels, l'entreprise incriminée a interjeté appel contre cette condamnation.

En date du 8 juin 2009, la Cour d'Appel de Liège a confirmé sur toute la ligne l'argumentation du tribunal de première instance. Cela signifie concrètement que la Cour estime que :

- la loi du 11 juin 2004 ne comporte aucune disposition contraire à la Constitution ;
- il n'est aucunement question de discrimination à l'égard des spécialistes des pneus, ni de surcharge administrative ;
- il n'est aucunement question de violation de la loi sur la protection de la vie privée dès lors que le numéro de châssis ne permet pas d'identifier le titulaire du véhicule ;
- il n'existe pas d'entrave à la liberté d'entreprise ;
- il n'y a donc aucune raison de soumettre des questions préjudicielles à la Cour constitutionnelle.

En réaction à ce jugement, le groupement des spécialistes de pneus a jeté le gant et appelé ses membres à respecter strictement la législation. Un signal important adressé au secteur qui a été favorablement accueilli par CAR-PASS.

Cela n'a pas empêché l'entreprise liégeoise condamnée d'interjeter appel devant la Cour de cassation. Dans son jugement du 2 décembre 2009, la Cour a estimé que la procédure introduite à Liège s'était déroulée correctement et qu'il n'existait donc aucun motif justifiant que le jugement de la Cour d'Appel soit cassé. La condamnation de l'accusé est donc définitive.



Le jugement de la Cour d'Appel a constitué le signal qu'attendaient les autres tribunaux du pays pour prononcer une sentence dans d'autres dossiers similaires. Cela ne concernait pas moins de 14 dossiers. Dans chacune de ces affaires, les accusés ont été reconnus coupables. Si les intéressés ne remettaient plus la législation en cause et pouvaient prouver qu'ils avaient effectivement débuté la communication des kilométrages à CAR-PASS, les tribunaux accordaient dans la plupart des cas la suspension du prononcé.

Ceci marque donc la fin d'une longue bataille juridique, qui se termine de la façon la plus favorable qui soit pour CAR-PASS. Il va sans dire que cela revêtait la plus grande importance pour la pérennité de CAR-PASS et la lutte contre la fraude au kilométrage.

Les données provenant des centrales de pneus constituent un complément essentiel des données fournies par les garages. La fiabilité du système CAR-PASS dépend en effet dans une large mesure de la réception d'un grand nombre de kilométrages provenant de sources indépendantes distinctes. Depuis la régularisation de la situation à l'automne 2009, les données émanant des spécialistes des pneus représentent de 8 à 10% du nombre total de kilométrages reçus (contrôles techniques non compris). Cela souligne clairement l'importance de ce flux de données.

Communication

Une nouvelle stratégie de communication pour CAR-PASS

Le système CAR-PASS a pour but de rendre impossible toute fraude au compteur kilométrique. Cela s'avère non seulement avantageux pour les acheteurs de véhicules d'occasion mais en outre, cela favorise également une concurrence loyale au sein de ce secteur.

Etant donné que la législation n'est entrée en vigueur qu'à la fin 2006 et que l'achat d'une occasion n'est pas un acte quotidien, il existe encore trop de consommateurs qui n'ont jamais entendu parler de CAR-PASS ou qui ne connaissent pas exactement les dispositions précises. Le vieil adage "nul n'est censé ignorer la loi" semble donc ne pas trouver effet en pratique. Il apparaît nécessaire de sensibiliser et d'informer le grand public. C'est la raison pour laquelle CAR-PASS réinvestit environ 1/3 de ses recettes dans la communication.

Ces dernières années, le plan de communication a été échafaudé en fonction des budgets disponibles. On ne pouvait pas non plus parler de ligne de conduite constante. L'image de campagne et le langage changeaient régulièrement, ce qui ne favorisait pas l'identification du message. Pour les raisons précitées et vu l'augmentation des moyens disponibles, il est apparu nécessaire de réexaminer la stratégie de communication d'un œil critique. Par essence, notre message est très simple : "l'achat d'un véhicule d'occasion doit toujours s'accompagner d'un CAR-PASS ; ce dernier protège l'acheteur contre tout risque de fraude." D'autre part, cette thématique s'avère relativement abstraite et n'est pas aisée à traduire en images explicites qui restent gravées dans la mémoire du consommateur. CAR-PASS a donc confié au bureau de communication SQUARE la mission d'élaborer cette nouvelle stratégie.

Cette collaboration a débouché sur un nouveau slogan utilisé de façon cohérente pour accompagner tous les types de communication :

"CAR-PASS. La garantie officielle du kilométrage réel."

Pour symboliser cette donnée abstraite qu'est la fraude au compteur kilométrique, on a recherché une image de campagne appropriée qui puisse être immédiatement comprise par tous. Ce n'était pas là une mission aisée. En fin de compte, le choix s'est porté sur l'image ludique du chauffeur qui fait marche arrière au volant de sa voiture pour diminuer le nombre de kilomètres affichés par son compteur.

L'amélioration de la notoriété

Les campagnes décrites ci-dessous sont principalement destinées à améliorer la notoriété globale du nom CAR-PASS. Le consommateur lambda doit déjà avoir entendu parler de CAR-PASS avant d'acheter une voiture d'occasion.

Spot TV

Un scénario de spot télévisé a été écrit au départ de ce concept.

On y voit un homme effectuer un voyage autour du monde au volant de sa Volvo rouge... en marche arrière. De retour chez lui, il place une pancarte "à vendre" derrière le pare-brise... tandis qu'on entend en voix off : "Trafiquer son compteur kilométrique n'a plus de sens. Toute occasion doit avoir son Car-Pass. C'est la loi. Car-Pass. La garantie officielle du kilométrage réel!"



Le spot TV a été diffusé pendant 3 semaines sur toutes les grandes chaînes télévisées nationales, en septembre et octobre 2009. La campagne a été mise sur pied de telle manière qu'en théorie, 70% du groupe-cible des plus de 18 ans devaient avoir vu le spot à une reprise au moins (Reach 1+) et que le téléspectateur moyen devait l'avoir visionné cinq fois.

Lors d'un sondage réalisé quelques semaines après la diffusion, il est apparu que 44% des 450 personnes interrogées se souvenaient du spot.

Campagne radio

Pour améliorer sa notoriété, CAR-PASS a mené une campagne radiophonique pendant 2 semaines, au printemps. Le spot de 20 secondes a été diffusé plus de 1.000 fois sur l'ensemble du territoire national. Quelque 80% du public-cible l'a ainsi entendu à une reprise au moins, tandis que l'auditeur moyen y a été exposé à 17 reprises.

Participation au Salon de l'auto 2010

En janvier 2010, CAR-PASS a pris part au 88e "European Motor Show Brussels". Ce salon a attiré 600.000 visiteurs et a donc constitué pour CAR-PASS une bonne occasion de communiquer avec le grand public. En collaboration avec J'annonce, CAR-PASS a organisé un concours pour attirer davantage de visiteurs sur son stand. Le site web de J'annonce permettait également de répondre à 2 questions sur CAR-PASS et de participer au concours. Au total, 10.000 personnes y ont pris part, ce qui témoigne d'une belle réussite.

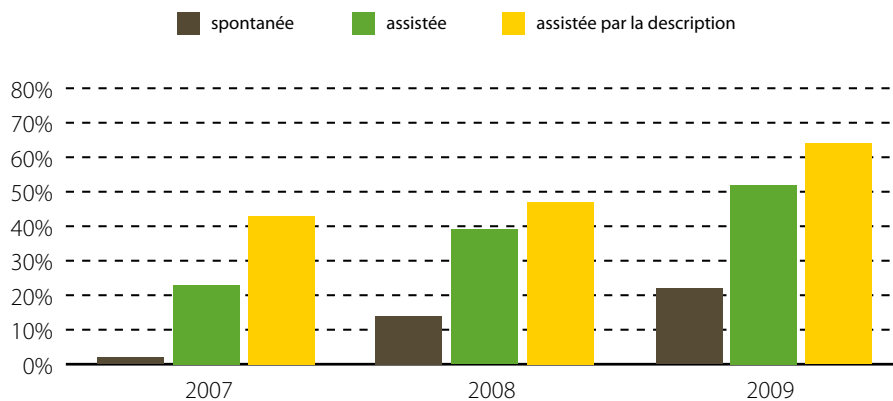


Participation aux "journées familiales" du VAB

CAR-PASS était également présent lors des journées familiales du VAB qui se sont déroulées à Zolder les 19 et 20 septembre 2009. A cette occasion également, nous avons réussi à susciter l'intérêt des 25.000 visiteurs grâce à l'animation sur le stand et à la distribution de petits cadeaux.



A l'examen de l'enquête annuelle réalisée par Dedicated Research, il est apparu que tous ces efforts visant à améliorer notre notoriété ont clairement porté leurs fruits (graphique 6).



Graphique 6 : évolution de la notoriété de CAR-PASS

Pour mesurer la notoriété spontanée, nous avons posé la question "Quand vous achetez une voiture d'occasion, quels sont les documents que le vendeur doit vous remettre ?". Pour connaître la notoriété assistée, la question posée était : "Avez-vous déjà entendu parler de CAR-PASS ?", éventuellement précédée d'une brève description. L'année précédente, plus de la moitié des personnes interrogées connaissaient le nom de CAR-PASS. En un an de temps, la notoriété spontanée a pratiquement doublé. Chez les personnes qui déclaraient se souvenir du spot TV, la notoriété spontanée s'élevait à 52% - preuve manifeste de l'impact du média télévisé.

La communication envers les acheteurs potentiels de véhicules d'occasion

Grâce aux actions destinées à améliorer la notoriété auprès du grand public, nous espérons que les personnes désireuses d'acheter une voiture d'occasion seront conscientisées à cette problématique. Au moment où elles s'engagent effectivement dans le processus d'acquisition, elles ont en effet besoin d'une information plus détaillée : "Que puis-je faire si je n'ai pas reçu de CAR-PASS ? Où puis-je obtenir un CAR-PASS ? Quelles informations figurent sur le CAR-PASS ?". Les campagnes ci-dessous apportent une réponse à toutes ces questions.

Dépliant

Chaque année, CAR-PASS distribue quelque 600.000 dépliant d'information via les stations de contrôle technique et les centres d'examen pour le permis de conduire. C'est via ce dernier canal que les participants à l'examen théorique reçoivent des informations sur le CAR-PASS. Il s'agit en majorité de jeunes qui sont sur le point d'acheter leur première voiture (d'occasion). C'est donc la première fois qu'ils entrent en contact avec le CAR-PASS.

Site web et helpdesk

Le grand public peut retrouver toutes les informations utiles sur le site web www.car-pass.be et poser ses questions éventuelles par email ou par téléphone. Le lay-out du site web a été adapté à la nouvelle stratégie de communication.

Publicité sur les sites web de petites annonces automobiles

L'internet est le média par excellence où les voitures usagées sont mises en vente. Voici un aperçu des sites web avec lesquels CAR-PASS a collaboré en 2009 :

- Autoscout24
- Autozone
- Autoccasion / Autokkzie
- Hebbes
- J'annonce / Koopjeskrant
- Vlan
- Vroom

Sur diverses pages de ces différents sites, l'acheteur potentiel mais aussi le vendeur sont sensibilisés au CAR-PASS et informés de son importance.

Considérés globalement, ces sites web reçoivent chaque jour près de 200.000 visites sur leurs pages automobiles.



Communication vers les professionnels du secteur automobile

La réussite ou l'échec de l'initiative CAR-PASS dépend entièrement de la collaboration correcte et ponctuelle des professionnels. C'est grâce à l'encodage journalier des kilométrages par les professionnels que CAR-PASS peut s'acquitter de sa mission. CAR-PASS leur est donc extrêmement reconnaissante pour leur engagement au quotidien.

Le site web ne constitue pas une source d'informations importantes seulement pour le grand public, il l'est aussi pour les professionnels. Ces derniers peuvent également poser leurs questions à l'adresse de messagerie qui leur est réservée (info@car-pass.be). Le helpdesk de CAR-PASS répond à des dizaines d'emails et d'appels téléphoniques quotidiens. La permanence téléphonique est assurée chaque jour entre 8h et 17h30 (16h30 le vendredi). Les emails reçoivent une réponse au plus tard le jour ouvrable qui suit le jour de la réception.

Le CAR-PASS en tant qu'instrument contre la fraude

Il y a fraude pour 2 occasions sur 1000

Le système CAR-PASS a été créé pour lutter contre les compteurs kilométriques trafiqués. Il va de soi qu'il est essentiel d'évaluer dans quelle mesure cet objectif a été atteint.

L'analyse ci-dessous est basée sur l'expérience vécue selon laquelle, dans la grande majorité des cas, la fraude a lieu lors du changement de propriétaire. Elle apparaît sur le certificat CAR-PASS. Lors de la délivrance du CAR-PASS, le kilométrage est alors significativement plus bas que le(s) kilométrage(s) antérieur(s).

Est-il question de fraude dans tous les cas ? Certainement pas. La rupture de tendance au niveau du kilométrage résulte généralement d'une erreur humaine. Il peut également s'agir d'un véhicule dont le compteur kilométrique ne compte que 5 chiffres et ne va donc que jusqu'à 99.999 km. Les compteurs qui ne vont que jusqu'à 299.999 km avant de retomber à zéro constituent une variante. Nous constatons notamment l'existence de ce phénomène sur les Volkswagen Golf et les Seat Ibiza des années nonante. Il va de soi qu'il ne s'agit pas là d'une fraude. Mais dans ces cas également, le CAR-PASS révèle toute son utilité pour informer l'acheteur du kilométrage exact du véhicule.

Il est donc nécessaire de procéder à une analyse détaillée pour exclure ces cas de figure. Après examen, nous avons donc trouvé 1.395 véhicules pour lesquels on peut affirmer avec un haut degré de certitude que le compteur a été trafiqué. Cela représente 0,20% du total, hors voitures d'importation. En 2008, ces chiffres s'élevaient respectivement à 1.614 unités et 0,24%. Le nombre de cas frauduleux a donc continué à décroître et est désormais pratiquement marginal – sauf pour les personnes qui en sont victimes, bien entendu. En moyenne, le compteur est abaissé de 83.258 km. L'ampleur totale de la fraude représente cependant toujours un montant d'environ 4 millions d'euros.

La triste détentrice du record était une Mercedes 250D de 1991. Le compteur kilométrique de cet ancien taxi avait été ramené de 732.613 km à 264.107 km. Une différence de 468.506 km ! Le tableau ci-dessous illustre le "top 10" de 2009. La fraude moyenne de ces 10 véhicules s'élevait à 360.000 km...

	Marque	Modèle	dernier kilométrage	avant-dernier kilométrage	différence
1	Mercedes	250	264.107	732.613	468.506
2	Citroën	Berlingo	90.425	492.399	401.974
3	BMW	725	229.828	631.449	401.621
4	Mercedes	200	171.883	551.311	379.428
5	Volkswagen	Jetta	50.327	423.671	373.344
6	BMW	530d	144.619	512.512	367.893
7	BMW	318	111.905	419.720	307.815
8	Renault	Trafic	179.573	482.472	302.899
9	Mercedes	E290	100.228	401.337	301.109
10	Audi	80	118.528	416.569	298.041

L'examen de ce classement permet de constater que certaines marques comme Mercedes et BMW sont "appréciées" par les fraudeurs. Si l'on considère tous les cas de fraude, il apparaît que c'est Volkswagen la marque la plus concernée, suivie de Renault, Mercedes, BMW et Peugeot.

La fraude lors de l'importation ou de l'exportation de véhicules d'occasion

CAR-PASS ne dispose pas de l'historique kilométrique des véhicules importés. L'acheteur d'un tel véhicule doit donc redoubler de prudence. Il était ressorti d'une enquête menée par CAR-PASS en 2007 que le compteur kilométrique de plus de 10% des véhicules importés de certaines marques particulières avait été trafiqué. Cette étude a été répétée sur les voitures d'occasion importées en Belgique en 2009. L'échantillon était composé de 200 voitures de chacune des marques Mercedes, BMW, Volkswagen et Audi. Tous les véhicules analysés étaient âgés de 3 à 4 ans ou de 7 à 8 ans. Avec l'aide de l'importateur, le kilométrage du certificat d'importation a été comparé au kilométrage le plus élevé noté à l'étranger. Il est apparu que les résultats étaient encore plus mauvais que 2 ans auparavant, comme on peut le constater à la lecture du tableau ci-dessous.

	MERCEDES	BMW	VOLKSWAGEN	AUDI
véhicules vérifiés	200	200	200	200
données insuffisantes	69	16	27	19
fraude	14 10,7%	29 15,8%	31 17,9%	29 16,0%
différence (km)	59.001	60.687	77.960	71.158

Tableau 4 : la fraude lors de l'importation de véhicules d'occasion

Selon la marque, le nombre de cas de fraude variait entre 10 et 18% - soit un chiffre significativement plus élevé que les 0,20% relevé pour les voitures belges. L'importance de la fraude oscillait entre 60.000 et 80.000 km.

Ces chiffres sont confirmés par une enquête réalisée l'an dernier par CAR-PASS en collaboration avec le SPF Mobilité & Transport et deux instances néerlandaises, le Nederlandse Rijksdienst voor het Wegverkeer et la Stichting Nationale AutoPas (NAP). Le kilométrage de 400 voitures importées des Pays-Bas a été comparé, au moment de l'importation, avec la dernière valeur connue enregistrée dans la base de données de la NAP. Dans 10,9% des cas, il y avait clairement présomption de fraude. Il est apparu que le kilométrage aurait été abaissé de 89.109 km en moyenne.

Le rapport annuel 2008 attestait déjà que l'on trafiquait également le compteur des voitures exportées de Belgique. Cette situation a été confirmée à plusieurs reprises l'an dernier par des appels reçus de l'étranger (essentiellement de France et des Pays-Bas) et émanant de personnes victimes d'une fraude kilométrique sur des voitures belges. Comme dans le spot télévisé, la voiture avait franchi la frontière "en marche arrière" !

La nécessité d'une approche internationale

Ces chiffres montrent que dans le contexte du marché international de l'occasion, le problème de la fraude au kilométrage ne peut être appréhendé à l'échelle de la seule Belgique. CAR-PASS a donc commandé une étude économique dans l'optique de la présidence belge de l'Union européenne au cours du second semestre 2010. Cette étude vise essentiellement à déterminer l'ampleur de la problématique et le dommage économique qui en résulte pour toutes les parties impliquées. Elle se basera notamment sur de multiples entretiens avec divers intervenants concernés sur le territoire national et à l'étranger, ainsi que sur une enquête réalisée auprès des consommateurs en Belgique et dans les pays limitrophes. L'objectif est de montrer clairement que le modèle adopté par la Belgique pour lutter contre la fraude est rentable. L'étude servira de fil rouge pour la conférence internationale relative à la fraude au kilométrage qui se tiendra à Bruxelles le 18 novembre 2010. CAR-PASS espère que la Commission européenne et les autres États membres seront convaincus de la nécessité d'adopter une approche drastique contre cette problématique. A ce titre, le système belge peut s'ériger en exemple.

Qui est qui ?

Assemblée Générale (le 31.12.2009)

Membres fondateurs

FEBIAC asbl, Fédération belge de l'Industrie de l'Automobile et du Cycle

Boulevard de la Woluwe 46, boîte 6, 1200 Bruxelles

FEDERAUTO asbl, Confédération belge du Commerce et de la Réparation automobiles et des Secteurs connexes

Avenue Jules Bordet 164, 1140 Bruxelles

AIBV sa

Z.I. Research Park 90, 1731 Zellik

Auto Contrôle Technique sa

Rue Colonel Bourg 118, 1140 Bruxelles

Autosécurité sca

Zoning Industriel de Petit Rechain, Avenue du Parc, 4800 Verviers

Autoveiligheid sa

Brusselsesteenweg 460, 2800 Mechelen

Bureau d'Inspection Automobile asbl

Rue du Serpolet 21, 7522 Marquain

Bureau voor Technische Controle sa

Santvoortbeeklaan 34-36, 2100 Deurne

CTA sa

Zoning Industriel de Petit Rechain, Avenue du Parc, 4800 Verviers

Keuringsbureau Motorvoertuigen sa

Zandvoordestraat 442, 8400 Oostende

La Sécurité Automobile sa

Rue Lieutenant Lotin 21, 1190 Bruxelles

Studiebureel voor Automobiëltransport sa

Poortakkerstraat 129, 9051 Sint-Denijs-Westrem

Membres associés

Royal Touring Club de Belgique asbl

Rue de la Loi 44, 1040 Bruxelles

VTB-VAB sa

Pastoor Coplaan 100, 2070 Zwijndrecht

Observateurs

SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie

Boulevard du Roi Albert II 16, 1000 Bruxelles

SPF Mobilité et Transports

City Atrium, Rue du Progrès 56, 1210 Bruxelles

Conseil d'Administration (le 31.12.2009)

Président

Olivier Goies

Président GOCA asbl
Directeur général Autosécurité sca

Vice-présidents

Philippe Mertens

Premier Vice-président - Trésorier FEBIAC asbl
Administrateur Beherman European sa

Philippe Pirson

Administrateur délégué FEDERAUTO asbl

Administrateur délégué

ir. Michel Peelman

Administrateurs

André Decraene

Secrétaire général FEBIAC asbl

Philippe Decrock

Directeur services d'études FEDERAUTO asbl

Katia De Geyter

Vice-président GOCA asbl
Administrateur-délégué SBAT sa

Observateurs

Francis Deryckere

Conseiller général SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie

Jean-Paul Gailly

Directeur général SPF Mobilité et Transports

Représentants des membres associés

Geert Popelier

Conseiller juridique VTB-VAB sa

Thierry Willemarck

Administrateur délégué Royal Touring Club de Belgique asbl

Tél.: +32 (0)2 773 50 56 -- info@car-pass.be -- www.car-pass.be

CAR-PASS asbl est une initiative de FEBIAC, FEDERAUTO et GOCA en collaboration avec le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie et le SPF Mobilité et Transports avec le soutien de Touring et de VAB.

Car-Pass

