



**Trafiquer son compteur kilométrique n'a plus de sens.
Car-Pass. La garantie officielle du kilométrage réel.**



Rapport annuel 2010

Car-Pass



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

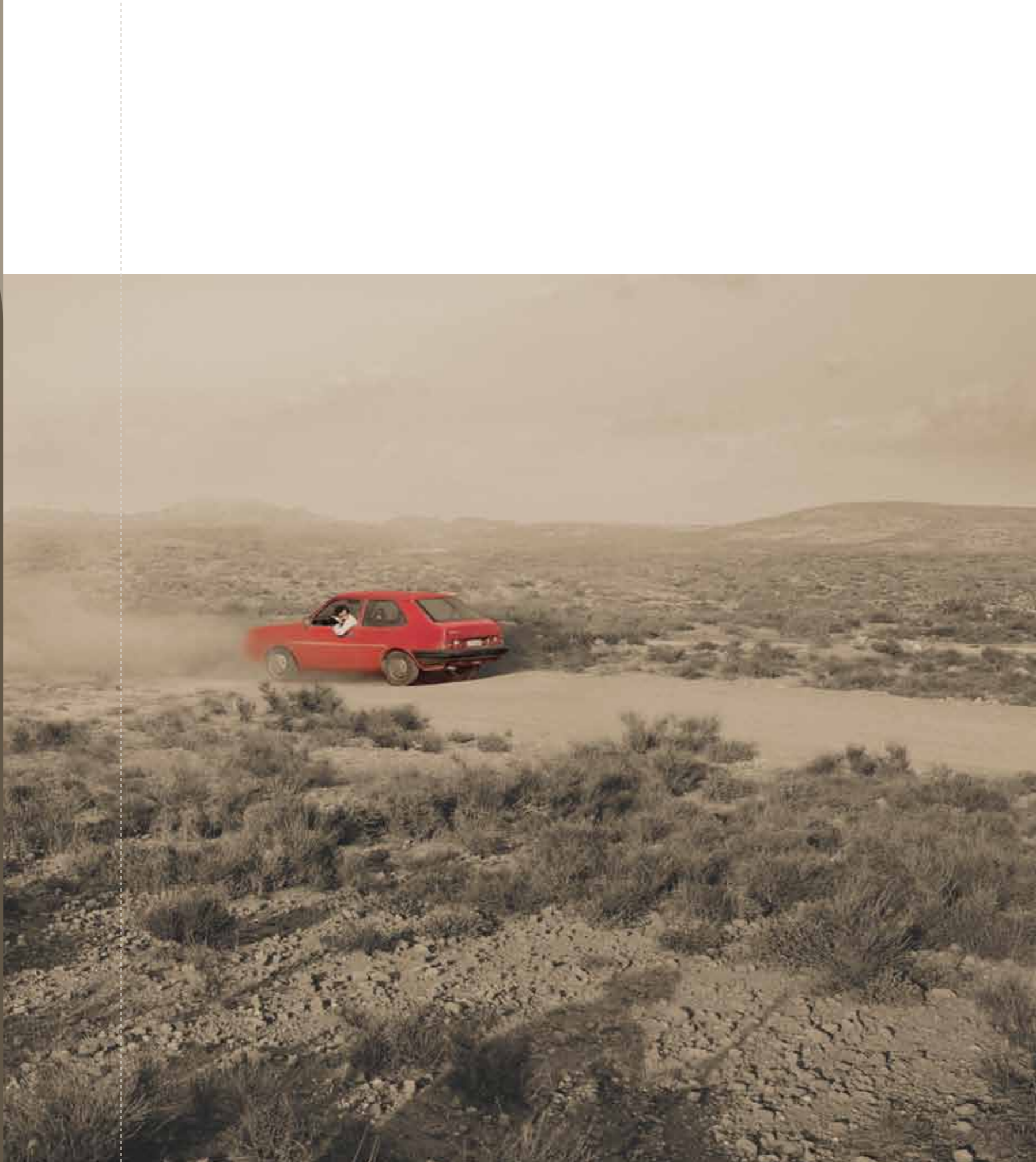


Sommaire

Rapport annuel 2010*

Résumé	p. 4
Chiffres clés	p. 6
Faits & chiffres	p. 7
Le label CAR-PASS OK	p. 15
Communication	p. 17
Il y a fraude pour 2 occasions sur 1.000	p. 22
Approche internationale de la fraude au compteur kilométrique	p. 23
Qui est qui ?	p. 26

* Ce rapport met à exécution l'article 2 §2 de l'Arrêté Royal du 21 février 2005 concernant l'agrément et le contrôle de l'association en charge de l'enregistrement du kilométrage des véhicules.



Résumé

04

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.

À de nombreux égards, 2010 a été pour l'association une année de continuité, au cours de laquelle certaines tendances favorables des années précédentes se sont prolongées.

L'année dernière, CAR-PASS a recueilli près de 15 millions de kilométrages. Il s'agit du nombre le plus élevé depuis les débuts de l'association en 2006. Ces données provenaient d'un total de 11.280 entreprises et établissements différents. Au 31.12.2010, la base de données contenait près de 97 millions de kilométrages.

Au total, 750.005 certificats CAR-PASS ont été délivrés. Étant donné la croissance de la base de données, la fraction des certificats payants a également progressé de 79,0% en 2009 à 81,7% en 2010.

CAR-PASS a continué d'œuvrer, avec succès, à informer les acheteurs de véhicules d'occasion ; 31% d'entre eux sont déjà conscients que le vendeur est légalement obligé de leur remettre un CAR-PASS. Cette observation démontre que la vaste campagne de communication menée par le biais de plusieurs médias a porté ses fruits.

Afin d'informer les acheteurs de véhicules d'occasion encore mieux et plus tôt, le label CAR-PASS OK a été lancé en 2010. Ce label atteste de l'exactitude du kilométrage d'une annonce sur Internet. Il est en constante progression sur les principaux sites web de petites annonces automobiles.

La nouvelle la plus positive est incontestablement le très faible nombre de cas de fraude au kilométrage : 1.393 soit 0,20% des certificats délivrés (hors importations). Cette constatation prouve une fois encore et de toute évidence l'efficacité et l'utilité du système CAR-PASS.

Les chiffres favorables de la Belgique contrastent très fortement avec la situation à l'étranger. Une vaste étude économique a permis de chiffrer le coût de la fraude au compteur kilométrique pour les consommateurs allemands, luxembourgeois, français et néerlandais : de 1,4 à 2,8 milliards d'euros par an. Il est dès lors grand temps que l'Europe aborde cette problématique.

05

Résumé

Le nombre trop élevé d'erreurs commises lors de la transmission des kilométrages demeure un point d'attention important. Ainsi, au cours de l'année passée, un demi-million d'anomalies ont été enregistrées. Ces erreurs apparaissent en définitive sur les certificats CAR-PASS et doivent ensuite être corrigées via l'introduction d'une demande de rectification. La charge d'erreurs élevée ainsi que l'attention croissante du public quant à l'exactitude du CAR-PASS provoquent une augmentation continue de ces demandes, engendrant une augmentation de la charge de travail.

Je vous laisse découvrir par vous-même les détails au fil des pages suivantes et vous souhaite une agréable lecture.



O. Goies
Président

Chiffres clés

1 véhicules		
1a	nombre de véhicules dans la base de données le 31.12.2010	17.497.072
1b	nombre de véhicules immatriculés le 31.12.2010	5.923.811
1c	nombre de véhicules pour lesquels minimum 1 kilomètre a été renseigné en 2010	5.677.282
2 kilométrages		
2a	nombre de kilométrages dans la base de données le 31.12.2010	96.954.805
2b	nombre de kilométrages liés à un véhicule immatriculé	60.567.392
2c	nombre de kilométrages reçus en 2010	14.935.193
2d	nombre d'anomalies	505.893
3 utilisateurs		
3a	nombre d'utilisateurs dans la base de données le 31.12.2010	15.637
3b	nombre d'utilisateurs qui ont communiqué au moins un kilomètre en 2010	11.280
4 certificats CAR-PASS		
4a	nombre de certificats CAR-PASS délivrés en 2010	750.005
4b	nombre de certificats CAR-PASS délivrés à l'importation d'un VO	47.651
4c	nombre de cas frauduleux (très) probables	1.393
4d	valeur moyenne de la fraude (km)	73.067
4e	nombre de demandes de rectification	1.346
4f	pourcentage de certificats CAR-PASS délivrés endéans les 5'	99,97%
4g	kilométrage moyen à la délivrance d'un CAR-PASS	117.218
4h	âge moyen du véhicule à la délivrance d'un CAR-PASS (en années)	8,11
4i	nombre de véhicules pour lesquels un label CAR-PASS OK a été délivré	19.177

Faits & chiffres

Kilométrages de la base de données

Au 31 décembre 2010, la base de données contenait au total 96,95 millions de kilométrages, dont 60,57 millions (62,5%) portaient sur le parc de véhicules immatriculés. La base de données poursuit donc continuellement sa croissance et dépassera par conséquent le cap des 100 millions début 2011.

En 2010, CAR-PASS a recueilli 14,94 millions de kilométrages, soit une moyenne d'1,25 million par mois. C'est près de 10% en plus que l'année passée. Ces données concernaient 5.677.282 véhicules différents (95,8% du parc des immatriculations). Les données ou fichiers rejetés n'ont pas été comptabilisés dans ce total.

Nous constatons une hausse de 9,3% du nombre de kilométrages communiqués par rapport à 2009 (tableau 1). Nous devons presque exclusivement cette augmentation aux professionnels qui transmettent les fichiers en provenance de leur propre application logicielle (via FTP/http). Le nombre de kilométrages communiqués via le site web ou par fax, et qui requièrent dès lors une charge importante d'encodage manuel, diminue d'année en année. Ces deux catégories ne représentent plus que 9,1% du volume total des données. Le contrôle technique reste une source d'informations importante. Il fournit 1/3 des kilométrages. Mais ces chiffres démontrent également qu'un système qui ne serait alimenté que par les données du contrôle technique serait clairement moins efficace que le système CAR-PASS actuel.

	2010		2009		2010 vs 2009
contrôle technique (GOCA)	5.005.348	33,5%	4.965.635	36,3%	0,8%
professionnels via FTP	8.567.625	57,4%	7.324.479	53,6%	17,0%
professionnels via site web	1.065.366	7,1%	1.073.081	7,9%	-0,7%
professionnels par fax/pli postal	296.854	2,0%	304.660	2,2%	-2,6%
total	14.935.193	100,0%	13.667.855	100,0%	9,3%

Tableau 1 : kilométrages reçus en 2010

Au total, en 2010, 11.280 professionnels ont communiqué au moins 1 kilomètre (tableau 2), soit 130 de moins que l'année précédente ou une baisse de 1,1%, mais toujours près de 1.000 de plus qu'en 2008. Nous avons dès lors en grande partie réussi à consolider la progression enregistrée en 2009. La baisse se situe exclusivement parmi les utilisateurs qui communiquent leurs données par courrier ou par fax : 1.087 entreprises qui avaient communiqué des kilométrages en 2009 ne l'ont plus fait en 2010. Selon les informations de la Banque Carrefour des Entreprises, 30% d'entre elles ont cessé leurs activités. Inversement, 2010 a amené 957 « nouveaux » utilisateurs.

Plus de la moitié de l'ensemble des professionnels utilisent toujours le site web pour introduire leurs kilométrages. Il s'agit ici principalement de plus petites entreprises car, en termes de volume de données, elles ne représentent que 7,1% du total. Parmi les utilisateurs du fax, le rapport s'établit comme suit : 12,6% des utilisateurs

communiquent 2,0% des données. Les grands fournisseurs de données sont les utilisateurs du module FTP (en ce compris le contrôle technique). 34,0% des entreprises fournissent en effet 90,9% des données.

	2010		2009		2010 vs 2009
utilisateurs fax/poste	1.422	12,6%	1.615	16,7%	-12,0%
utilisateurs FTP	3.838	34,0%	3.829	33,9%	0,2%
utilisateurs site web	6.020	53,4%	5.966	49,4%	0,9%
total	11.280	100,0%	11.410	100,0%	-1,1%

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

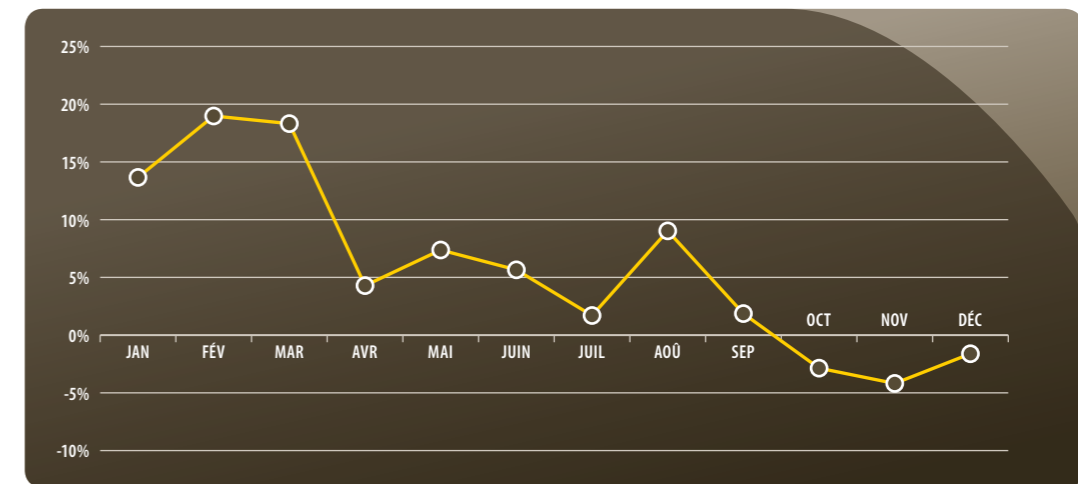
Seules 58,3% des entreprises sont des fournisseurs moyens ou importants et ont communiqué 100 kilométrages ou davantage (tableau 3). 498 utilisateurs dépassent les 5.000 kilométrages par an. Parmi les petites entreprises, nous assistons également à une baisse, heureusement compensée par une augmentation pour les grandes entreprises. Au cours de l'année, 286 entreprises ont communiqué seulement 1 kilométrage.

	2010		2009		2010 vs 2009
moins de 100 données	4.702	41,7%	4.878	42,8%	-3,6%
≥ 100 et < 1.000	4.121	36,5%	4.212	36,9%	-2,2%
≥ 1.000 et < 5.000	1.959	17,4%	1.906	16,7%	2,8%
≥ 5.000	498	4,4%	414	3,6%	20,3%
total	11.280	100,0%	11.410	100,0%	-1,1%

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

Le suivi mensuel du nombre d'utilisateurs reste une priorité pour les collaborateurs CAR-PASS. 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. En 2010, CAR-PASS a investi dans le développement d'une nouvelle application CRM performante, grâce à laquelle la transmission des données et le statut des utilisateurs peuvent être suivis de près. Si nécessaire, des rappels sont envoyés ou les entreprises qui n'envoient plus de données sont contactées par téléphone.

En 2010, cette approche a également porté ses fruits, comme le montre le graphique 1. À l'exception des 3 derniers mois, le nombre d'utilisateurs mensuels a toujours été plus important qu'en 2009. CAR-PASS aspire à recevoir chaque mois des kilométrages de plus de 8.000 entreprises ou établissements différents.



Graphique 1 : nombre d'utilisateurs mensuels en 2010 comparé au nombre d'utilisateurs du même mois en 2009

En 2010, la DG Contrôle & Médiation du SPF Économie a de nouveau effectué des contrôles ponctuels auprès de 151 entreprises desquelles CAR-PASS n'avait reçu aucun kilométrage depuis un certain temps. Ces contrôles ont donné lieu à 76 procès-verbaux et 11 procès-verbaux d'avertissement. Bien entendu, il est très important que des contrôles réguliers continuent d'être organisés quant au respect de la loi et qu'en cas d'infraction, les parquets et tribunaux de première instance engagent réellement des poursuites.

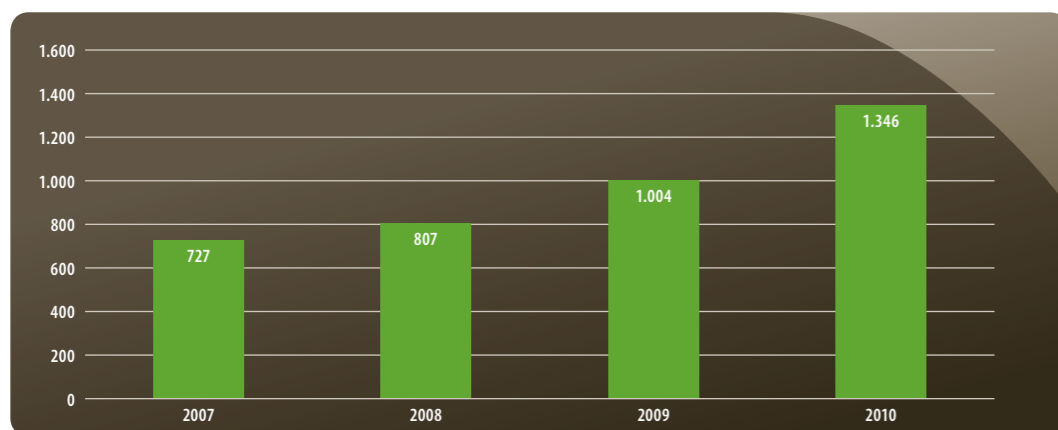
Vous trouverez ci-dessous un aperçu des 30 principaux fournisseurs de données, lesquels ont communiqué 43,5% du total des informations. Le classement est emmené par les entreprises chargées du contrôle technique. Si nous les laissons de côté, c'est CARGLASS qui constitue la source de kilométrages la plus importante. Notons également la présence de 5 fast-fitters et/ou spécialistes des pneus dans le top 30.

AUTOVEILIGHEID	CITROEN BELUX
STUDIEBUREEL VOOR AUTOMOBIELTRANSPORT	BEERENS
KEURINGSBUREAU MOTORVOERTUIGEN	GARAGE PIRET (WAVRE)
A.I.B.V.	PEUGEOT DISTRIBUTION SERVICE
AUTOSECURITE	RENAULT RETAIL GROUP BELGIUM
CONTROLE TECHNIQUE AUTOMOBILE	GMAN MECHELEN
BUREAU VOOR TECHNISCHE CONTROLE	AUTO SATELLITES
CARGLASS	PNEUS LAMBRECHT
BUREAU D'INSPECTION AUTOMOBILE	BULLMAN SA
AUTO CONTRÔLE TECHNIQUE	GARAGE VALCKENIER
LA SECURITE AUTOMOBILE	MIDAS
TOURING CLUB ROYAL DE BELGIQUE	SP TYRES
D'IETEREN	GARAGE RIETJE
VAB	BANDENBEDRIJF VANDEKERCKHOVE
AUTO 5	GARAGE JOLY

Le grand nombre d'erreurs provoque une forte hausse du nombre de demandes de rectification

CAR-PASS attache une grande importance à une communication correcte et à temps des kilométrages ainsi que du numéro de châssis y afférent et de la date des interventions. En 2010, 15% des données reçues n'ont pas pu être traitées. La perte de telles informations précieuses est vraiment déplorable. Une grande partie des données, 966.359 pour être précis, ont été rejetées en raison d'un numéro de châssis erroné ou inconnu. Ces données ne sont donc pas enregistrées et ne peuvent corrompre la base de données. La situation est différente quand un kilométrage trop ou trop peu élevé est communiqué par erreur. Ces données apparaissent bel et bien dans l'historique du véhicule. L'an dernier, 505.893 notifications ont été à l'origine d'une anomalie, car le kilométrage communiqué était inférieur au chiffre le plus récent enregistré dans la base de données. Dans l'immense majorité des cas, il s'agit d'une erreur humaine et non d'une fraude. À 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 les procédés des entreprises. Pour certains 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. 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. De très nombreuses causes d'erreurs systématiques peuvent être énumérées.



Graphique 2 : nombre de demandes de rectification par année civile

Il en résulte que ces kilométrages erronés apparaissent dans la base de données puis, plus tard, sur le CAR-PASS du client. Étant donné que les consommateurs accordent de plus en plus d'intérêt à l'exactitude du CAR-PASS, cette situation se traduit par un nombre croissant de demandes de rectification. En 2010, CAR-PASS en a traité 1.346 contre 1.004 l'année précédente, ce qui représente une hausse d'un tiers. Par rapport à 2007, le nombre de dossiers a presque doublé, engendrant ainsi une augmentation de la charge de travail.

Les véhicules repris dans la base de données

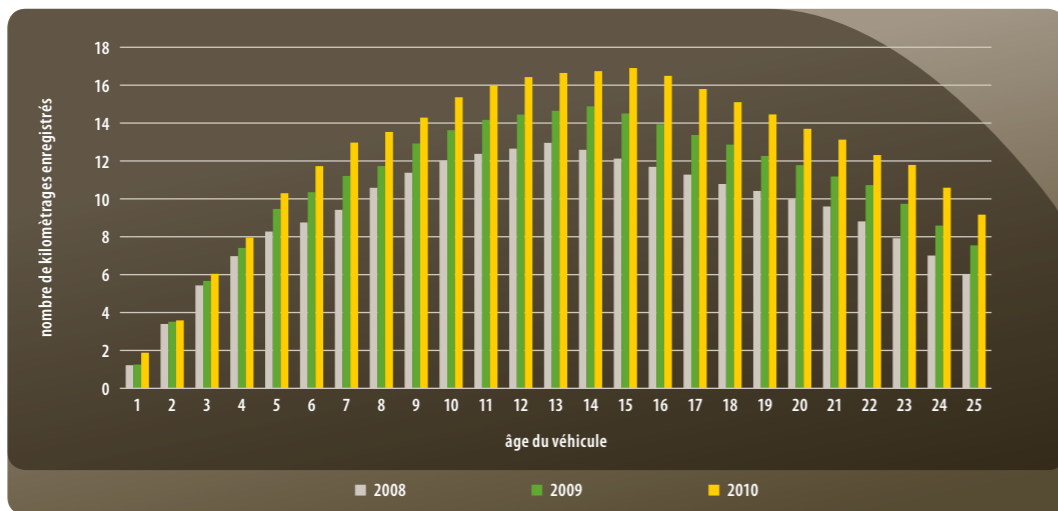
La base de données de CAR-PASS compile tous les numéros de châssis des véhicules immatriculés en Belgique au cours des dernières décennies. Ceux-ci sont au nombre de 17,50 millions. Parmi eux, nous en dénombrons 5,92 millions faisant partie du parc immatriculé. Selon les estimations, il existe encore quelque 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 comptait en moyenne 10,22 kilométrages au 31.12.2010.

Vous trouverez ci-dessous une liste des marques classées suivant le nombre moyen de kilométrages par véhicule immatriculé. (minimum 10.000 véhicules immatriculés). Pour les marques qui sont apparues récemment sur le marché belge, ou dont la part de marché a fortement augmenté au cours des dernières années, ces chiffres seront bien entendu inférieurs.

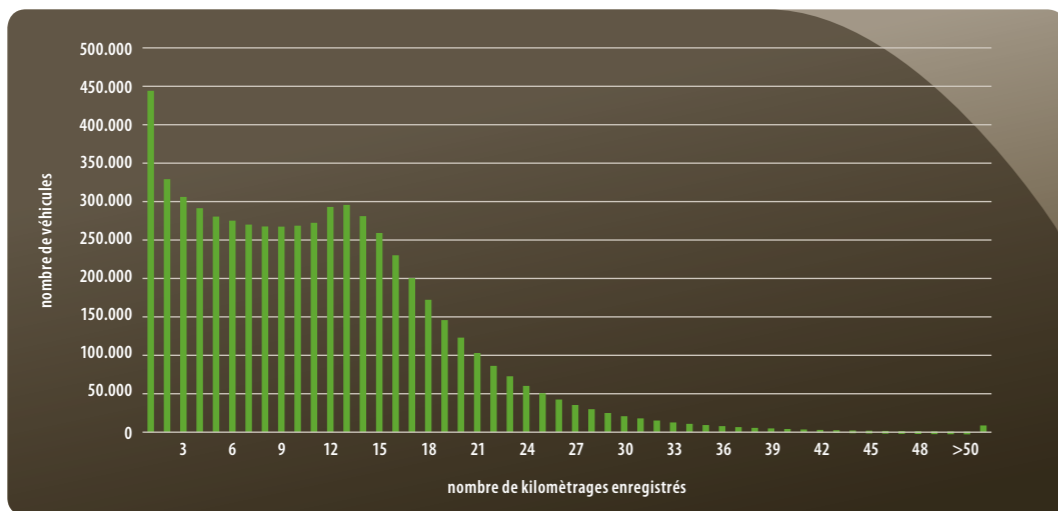
SAAB	14,69	ALFA ROMEO	10,20
VOLKSWAGEN	13,60	NISSAN	10,09
AUDI	13,07	SEAT	10,08
DAEWOO	12,28	DAIHATSU	9,73
ROVER	12,00	LANCIA	9,70
BMW	11,79	JAGUAR	9,59
VOLVO	11,50	PEUGEOT	9,36
MERCEDES	11,28	FORD	9,30
CHRYSLER	11,21	TOYOTA	9,20
MAZDA	11,16	HONDA	9,15
MITSUBISHI	10,92	FIAT	8,93
LANDROVER	10,91	PORSCHE	8,88
RENAULT	10,66	CITROEN	8,27
OPEL	10,41	SUZUKI	7,90
IVECO	10,34	HYUNDAI	7,83

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 3 montre très clairement la croissance annuelle de la base de données pour le parc de véhicules immatriculés. Le maximum est relevé pour les véhicules se trouvant dans leur 15^e année, pour lesquels CAR-PASS dispose en moyenne de 16,9 kilométrages. Chaque année, ce pic avance d'un an. À partir de 17 ans, le flux entrant de kilométrages commence à diminuer.



Graphique 3 : nombre de kilométrages enregistrés en fonction de l'âge du véhicule (parc de véhicules immatriculés)

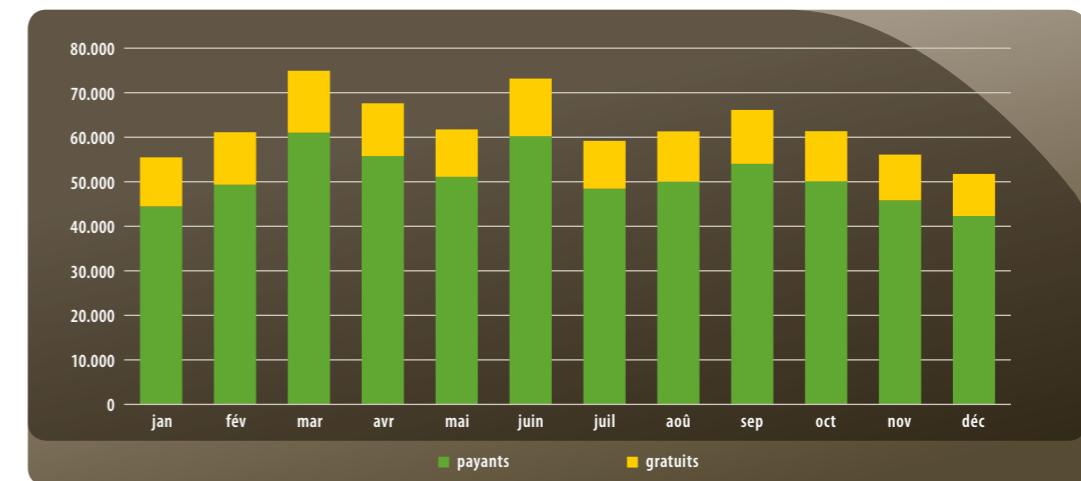
Le graphique 4, qui reproduit le nombre de véhicules repris dans la base de données en fonction du nombre de kilométrages dans leur historique, illustre également la croissance de la base de données. CAR-PASS possède au moins 9 kilométrages pour environ la moitié du parc de véhicules immatriculés. 30 kilométrages ou plus ont déjà été enregistrés pour 1,8% du parc.



Graphique 4 : ventilation du parc en fonction du nombre de kilométrages disponibles

Production du CAR-PASS

En 2010, CAR-PASS a délivré au total 750.005 certificats kilométriques. Ces chiffres représentent une baisse d'1,73% par rapport à 2009. En comparaison, 751.593 voitures et camionnettes d'occasion ont été immatriculées l'an dernier dans notre pays. La fraction des certificats comptant au moins 4 kilométrages est passée de 79,04% en moyenne en 2009 à 81,69% en 2010. Une fois de plus, cela témoigne de la croissance de la base de données.

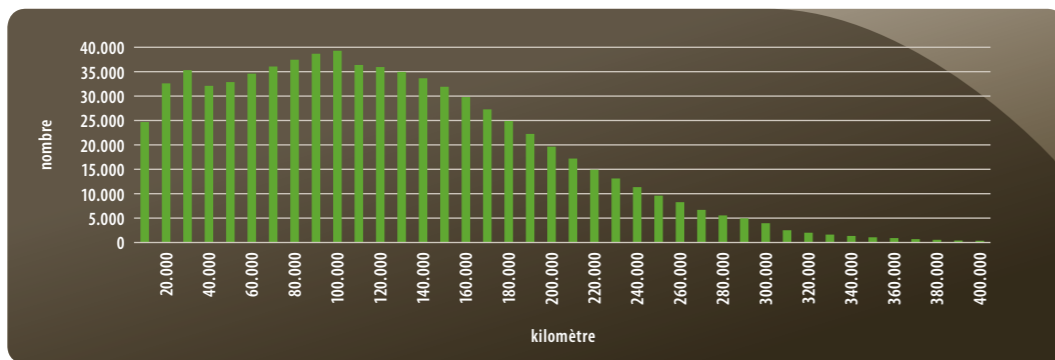


Graphique 5 : production mensuelle des certificats CAR-PASS en 2010

Avec un total de 74.790 certificats délivrés, mars 2010 constitue un mois record absolu. Cela revient à 3.258 CAR-PASS par jour. 47.651 certificats CAR-PASS ont été demandés pour l'importation d'un véhicule d'occasion, ce qui correspond à 6,35%. La part des importations s'était élevée à 7,68% en 2009. Une nette baisse est donc à noter par rapport à l'année précédente.

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, 99,5% des demandes doivent être traitées dans les 5'. L'année dernière, ce délai a été respecté dans 99,97% des cas.

Il est également intéressant de vérifier à quel kilométrage le CAR-PASS a été délivré. Le graphique 6 en donne un aperçu. Il en ressort qu'une voiture d'occasion est vendue alors qu'elle affiche en moyenne 117.218 km au compteur. 70% des occasions comptent moins de 150.000 km au compteur. Ce chiffre semble constituer une barrière psychologique car au-delà, nous constatons que les chiffres diminuent rapidement. Il n'en demeure pas moins que près de 13.000 véhicules de plus de 300.000 km ont été vendus l'année passée.

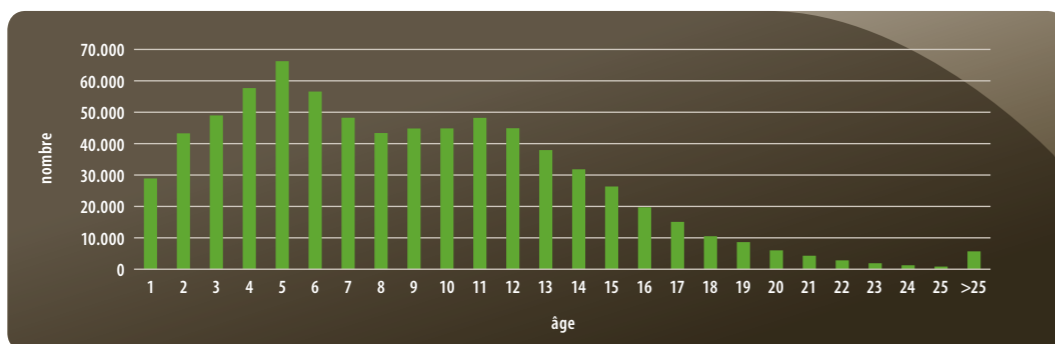


Graphique 6 : nombre de véhicules pour lesquels un certificat CAR-PASS a été délivré en fonction du kilométrage lors de la délivrance

Le véhicule doté du kilométrage le plus élevé pour lequel un CAR-PASS a été délivré en 2010 était une camionnette Mercedes Sprinter de 2004, avec pas moins de 948.804 km. Ci-dessous, l'impressionnant top 5.

	marque	modèle	en circulation depuis	kilométrage
1	MERCEDES	SPRINTER	2004	948.804
2	FIAT	SCUDO	1998	930.775
3	MERCEDES	260E	1982	900.363
4	NISSAN	PATROL	1993	877.728
5	MERCEDES	E220	1998	851.915

L'âge moyen des véhicules pour lesquels un CAR-PASS a été délivré en 2010 s'élevait à 8 ans et 1 mois. Ce chiffre représente une augmentation d'environ 2 mois par rapport à 2009. Nous constatons que 23,9% ont moins de 4 ans et que 64,8% ne dépassent pas les 10 ans. En 2010, 5.692 CAR-PASS ont été délivrés pour des ancêtres (plus de 25 ans), soit une baisse de 2,33%.



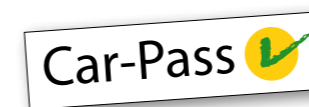
Graphique 7 : nombre de véhicules pour lesquels un certificat CAR-PASS a été délivré en fonction de l'âge lors de la délivrance

Le label CAR-PASS OK

Nombre de véhicules d'occasion sont proposés à la vente sur Internet. Ainsi, Autoscout24 propose plus de 300 VW Golf diesel gris métallisé. C'est donc au vendeur de rendre son annonce attractive. Deuxième constatation : l'acheteur ne reçoit le CAR-PASS qu'à la fin de sa procédure de recherche et d'achat. Il serait plus intéressant, tant pour lui que pour le vendeur, de confirmer dans l'annonce l'exactitude du kilométrage. Le label CAR-PASS OK répond à ces deux besoins.

De nos jours, la plupart des acheteurs recherchent un véhicule d'occasion sur Internet. Le nombre de sites et l'offre sont écrasants. La grande difficulté pour le vendeur consiste donc à pousser l'acheteur à choisir son véhicule. L'acheteur est confronté à plusieurs questions : Quel est l'état du véhicule ? A-t-il été correctement entretenu ? Le kilométrage est-il exact ? Les labels de qualité, tant propres aux marques qu'indépendants, tentent de répondre à ces questions et d'inspirer confiance à l'acheteur.

Avec le label CAR-PASS OK, CAR-PASS a souhaité réagir à cette tendance. Le label apparaît à côté de l'annonce si l'historique du véhicule dans notre base de données ne comporte aucune anomalie et si le kilométrage annoncé est de ce fait compatible. Le label constitue donc un complément important au certificat CAR-PASS. Dans la pratique, l'acheteur ne reçoit généralement ce document que quand la vente est déjà conclue et que le vendeur a passé le véhicule au contrôle technique. Ce label donne donc aux deux parties la certitude que le CAR-PASS ne comportera aucune surprise.



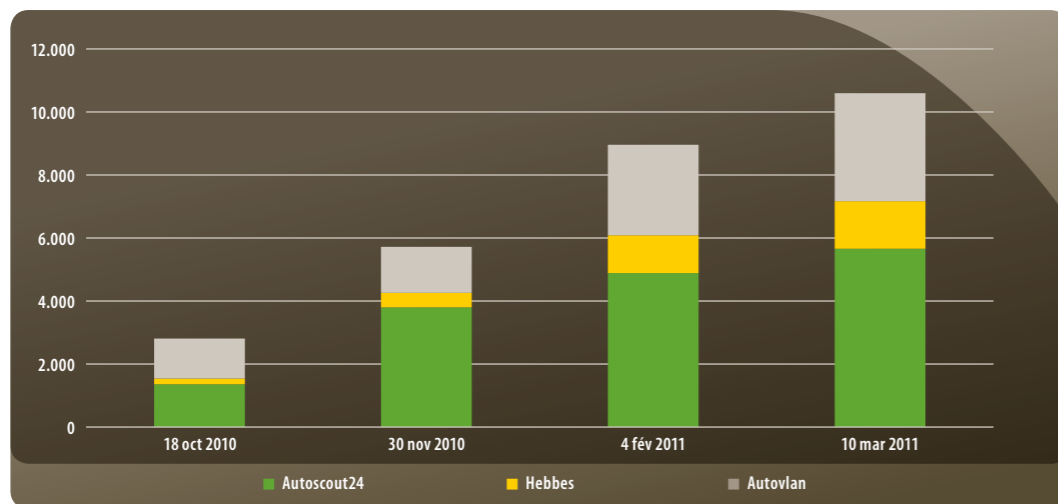
Le label apparaît sur les sites portails suivants :

- www.autoscout24.be
- www.autovlan.be
- www.autozone.be
- www.hebbes.be
- www.jannonce.be
- www.vendeuragree.be

Les acheteurs qui postent leurs annonces directement via l'outil de gestion de ces sites doivent uniquement introduire le numéro de châssis et le kilométrage. Dans certains cas, la base de données de CAR-PASS est alors automatiquement interrogée ; dans d'autres, il suffit d'appuyer sur un bouton. Après quelques secondes seulement, l'utilisateur reçoit un message indiquant si le label est octroyé ou non. Les utilisateurs gérant leurs recherches via des progiciels tels que CarFlowManager ou Manheim demandent le label de la même manière avant de transmettre les données du véhicule aux sites automobiles. Ils captent le signal et le label apparaît alors automatiquement dans l'annonce. CAR-PASS propose ce service tout à fait gratuitement.

Bien entendu, le label ne peut pas toujours être attribué. C'est le cas quand l'historique kilométrique du véhicule comporte une anomalie ou lorsque le kilométrage mentionné dans l'annonce est inférieur à la valeur la plus récente reprise dans la base de données de CAR-PASS. Si le numéro de châssis du véhicule n'est pas connu chez CAR-PASS, ou si notre base de données ne contient pas assez de kilométrages, CAR-PASS ne peut se prononcer quant à l'exactitude du kilométrage et aucun signal « OK » ne sera envoyé. Enfin, le label n'est pas délivré aux véhicules équipés d'un compteur kilométrique à 5 chiffres.

Depuis son lancement en mai 2010, le label connaît une progression continue. Un label OK a été attribué à plus de 19.000 numéros de châssis uniques. Le graphique 8 illustre le nombre croissant d'annonces accompagnées du label sur Autoscout24, Hebbes et Autovlan. En à peine 5 mois, les chiffres ont quasiment été multipliés par quatre. Le label CAR-PASS OK est de loin le plus répandu sur ces sites.



Graphique 8 : nombre d'annonces comportant le label CAR-PASS OK

Communication

L'amélioration de la notoriété

La stratégie de communication de CAR-PASS est avant tout axée sur l'amélioration de sa notoriété. L'acheteur d'un véhicule d'occasion doit savoir que le vendeur est obligé de lui remettre le CAR-PASS. Étant donné qu'effectuer un tel achat n'arrive pas tous les jours, le message doit continuellement être répété. N'oublions également pas que CAR-PASS existe depuis moins de 5 ans ; par conséquent, nombre de personnes n'en ont jamais entendu parler.

Spot TV

Le fer de lance de la campagne est notre spot télévisé. 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. »

L'année dernière, le spot a été diffusé en 2 vagues de chaque fois 2 semaines sur les principales chaînes télévisées nationales. La campagne a été mise sur pied de telle manière qu'en théorie, 65% 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 trois fois. Lors d'un sondage réalisé par le VAR (régie audiovisuelle flamande) quelques semaines après la diffusion de la deuxième vague en septembre 2010, il est apparu que 75% des 220 personnes interrogées se souvenaient du spot. Un excellent résultat. Quelle que soit la catégorie d'âge des personnes interrogées, le spot a enregistré des scores élevés quant à sa clarté, sa persuasion et son caractère attrayant.

Le grand public n'est pas le seul à avoir apprécié notre spot. En 2010, le spot s'est hissé à la 2e place lors de l'élection du « Gouden Welp », une distinction récompensant le meilleur spot publicitaire belge, organisée par la Vepec (organisation flamande pour la promotion et la communication).

Campagne radio

En complément à la campagne télévisée, CAR-PASS a mené à 2 reprises une campagne radio de chaque fois 2 semaines. L'objectif était également d'améliorer la notoriété. Le spot radio se poursuit sur le même thème. On y entend un flash d'information routière étranger, dans lequel il est signalé qu'un véhicule belge circule en marche arrière sur un important axe de circulation.

Les spots de 10 et 25 secondes ont été diffusés sur toutes les radios principales du pays et ont touché quelque 75% du public-cible. L'auditeur moyen a entendu les spots à 13 reprises. Q-Group (des radios Q-Music et Joe FM) a évalué la seconde vague auprès de 100 auditeurs. 41% d'entre eux se rappelaient le spot. Le spot a obtenu un score général de 6,9/10 (la moyenne de tous les spots étant de 6,0/10). 80% des personnes interrogées ont trouvé le spot utile et facile à comprendre. 76% ont trouvé le spot original. Ces scores sont bien au-delà de la moyenne et ont contribué à permettre au spot CAR-PASS d'obtenir l'une des meilleures évaluations parmi les 300 spots analysés.

Publicité mobile

Étant donné que la cible de la campagne de communication est l'automobiliste moyen, CAR-PASS a choisi en 2010 de mener une campagne innovante, affichée à l'arrière des camions et des semi-remorques. Pendant 8 semaines, 150 camions ont circulé en arborant le message de CAR-PASS. Il s'agissait de camions affectés au transport national et opérant depuis 10 points de départ, éparpillés sur l'ensemble du territoire. Le but était de donner aux automobilistes l'illusion optique qu'ils roulaient derrière notre Volvo rouge (voir photo).



Participation au Salon de l'auto 2011

En janvier 2011, CAR-PASS a pris part au 89e « European Motor Show Brussels ». Ce salon a attiré plus de 380.000 visiteurs et a donc constitué pour CAR-PASS une bonne occasion de communiquer à l'attention du grand public. En collaboration avec J'annonce / Koopjeskrant, CAR-PASS a organisé un concours pour attirer davantage de visiteurs sur son stand. Le site web de J'annonce / Koopjeskrant permettait également de répondre à 2 questions sur CAR-PASS et de participer au concours. Au total, 4.400 personnes y ont pris part, ce qui témoigne d'une belle réussite.



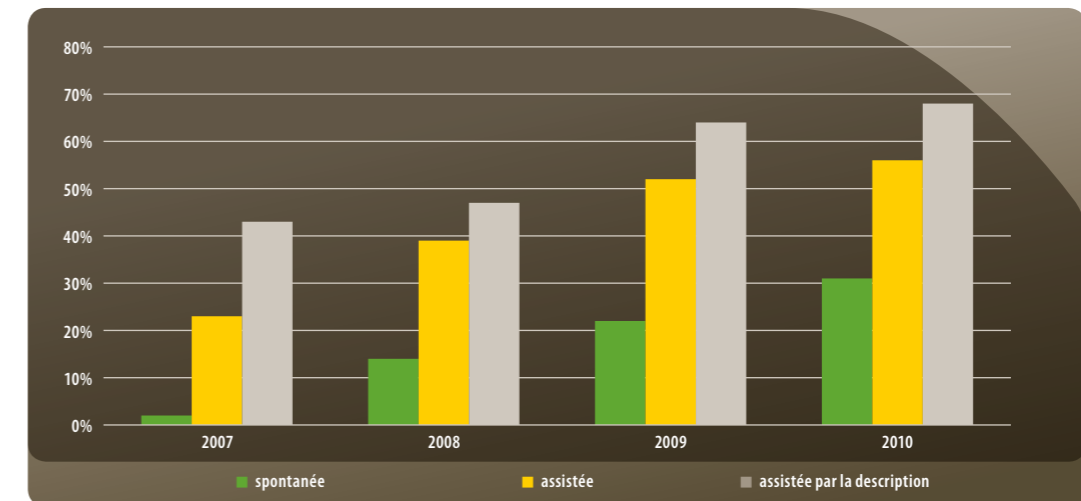
Campagne Internet

Outre la radio et la télévision, Internet constitue le media par excellence pour atteindre un large public et rehausser la notoriété de CAR-PASS. La Volvo rouge a roulé en marche arrière sur bien des écrans d'ordinateur, via des bannières ou IMU animées. Ici aussi, nous tenions à conserver l'unité de la campagne visuelle. La campagne s'est déroulée sur des sites populaires comme msn.be, 7sur7.be, hln.be (Het Laatste Nieuws), dhnet.be (La Dernière Heure), moniteurautomobile.be, etc.

Participation au VAB Autohappening

CAR-PASS était également présent lors des journées du VAB Autohappening qui se sont déroulées à Zolder les 18 et 19 septembre 2010. À 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.

L'enquête annuelle réalisée par Dedicated Research en juin 2010 a révélé que tous ces efforts visant à améliorer notre notoriété ont clairement porté leurs fruits (graphique 9).



Graphique 9 : 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.

C'est la notoriété spontanée qui a le plus progressé en 3 ans. 1 personne interrogée sur 3 sait que l'acheteur d'un véhicule d'occasion doit recevoir un CAR-PASS. La notoriété assistée poursuit également sa croissance continue. Ce constat atteste clairement de l'utilité et de la nécessité de la vaste campagne de communication menée.

La communication envers les acheteurs potentiels de véhicules d'occasion

Les actions visant à améliorer la notoriété auprès du grand public devraient provoquer un déclic chez les personnes quand elles souhaitent acquérir un véhicule d'occasion. Au moment de réellement entrer dans la procédure d'achat, elles ont bien entendu besoin d'informations plus détaillées : « 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

L'année dernière, CAR-PASS a distribué 500.000 dépliant d'information dans les 3 langues nationales 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 e-mail ou par téléphone.

Publicité sur les sites web de petites annonces automobiles

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 2010 :

- Autoscout24
- Autozone
- 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 dans leur globalité, ces sites web reçoivent chaque jour près de 200.000 visites sur leurs pages automobiles.

Fraud Prevention Month

À la demande du SPF Économie, CAR-PASS a collaboré au volet belge du « Fraud Prevention Month », une action internationale organisée dans 27 pays par le réseau international pour la protection des consommateurs (ICPEN). La problématique de la fraude au kilométrage a été abordée pendant les programmes radio « Peeters & Pichal » (Radio 1), « Appelez, on est là » (Vivacité) et « Radiofrühstück » (BRF 1).

La communication envers 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.

Afin de faciliter encore davantage le déroulement de la procédure, de répondre aux questions et de résoudre les problèmes, CAR-PASS a mis sur pied plusieurs canaux de communication.

Participation au salon Autotechnica

Du 9 au 12 mai 2010 inclus, les palais du Heysel ont accueilli le salon professionnel Autotechnica. Étant donné qu'il s'agit d'un point de rencontre biennal pour les professionnels du secteur automobile, CAR-PASS se devait d'y participer. Pendant 4 jours, les professionnels pouvaient se rendre à notre stand avec leurs questions et leurs remarques. C'est pendant Autotechnica qu'a été officiellement lancé le label CAR-PASS OK.

Site web et helpdesk

Le site web constitue non seulement une source importante d'informations pour le grand public, mais 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 chaque jour à des dizaines d'e-mails et d'appels téléphoniques. La permanence téléphonique est assurée tous les jours entre 8h et 17h30 (16h30 le vendredi). Les e-mails reçoivent une réponse au plus tard le jour ouvrable suivant le jour de la réception.

Envoi de rapports de qualité

Afin de donner aux professionnels 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 visualiser leurs performances par rapport à celles de leurs autres collègues et voir leur évolution depuis le rapport précédent. Le rapport attache 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.

Il y a fraude pour 2 occasions sur 1.000

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). En 2010, 5.138 certificats CAR-PASS pour lesquels le kilométrage comportait au moins 5.000 km de moins que la valeur précédente dans la base de données ont été délivrés.

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, soit lors de l'enregistrement de l'avant-dernier kilométrage, soit lors du contrôle technique. 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, les Peugeot 406 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 1.393 véhicules pour lesquels nous pouvons affirmer avec un haut degré de certitude que le compteur a été trafiqué. Cela représente 0,20% du total, hors véhicules d'importation. Ces chiffres sont quasiment identiques à ceux de 2009. Le nombre de cas de fraude se stabilise à un niveau marginal. Mais il existe apparemment un noyau fort de magouilleurs qui, malgré l'existence du CAR-PASS, poursuivent leurs pratiques frauduleuses. En moyenne, le compteur est abaissé de 73.067 km. L'ampleur totale de la fraude représente un montant de près de 4 millions d'euros. Comme indiqué, ces chiffres ne tiennent pas compte de la fraude sur les véhicules importés, étant donné que l'historique de ces véhicules n'est pas connu.

La triste détentrice du record était une camionnette IVECO DAILY de 2003. Le compteur kilométrique de ce véhicule avait été ramené de 497.238 km à 94.402 km. Le tableau ci-dessous représente le « top 10 » de l'année 2010. Nous ne soulignerons jamais assez à quel point il est important pour les acheteurs d'exiger le CAR-PASS et de l'analyser minutieusement.

	marque	modèle	dernier kilométrage	avant-dernier kilométrage	différence
1	IVECO	DAILY	94.402	497.238	402.836
2	MERCEDES	C250	238.623	610.610	371.987
3	PEUGEOT	309	61.311	420.221	358.910
4	MERCEDES	SPRINTER	170.204	498.636	328.432
5	MERCEDES	TN	170.937	469.878	298.941
6	VOLVO	960	122.721	407.097	284.376
7	MERCEDES	C220 CDI	103.979	385.775	281.796
8	FORD	FOCUS	133.052	413.125	280.073
9	ALFA ROMEO	156	84.644	360.145	275.501
10	VOLVO	850	298.144	570.050	271.906

Approche internationale de la fraude au compteur kilométrique

Étude de l'impact économique de la fraude au kilométrage et analyse coûts/bénéfices du système CAR-PASS

CAR-PASS a confié au bureau d'étude CRM used car management la responsabilité d'étudier les dommages économiques provoqués par le trafic du compteur kilométrique dans le commerce des voitures d'occasion en Belgique et dans les quatre pays limitrophes.

L'étude a souligné l'importance économique considérable du marché des véhicules d'occasion, qui représente une plus grande part des ventes que le marché des véhicules neufs en Belgique et dans toute l'Europe. Plus de 100.000 personnes sont directement employées dans le secteur des véhicules d'occasion en France, en Belgique, au Luxembourg, en Allemagne et aux Pays-Bas. Le chiffre d'affaires annuel combiné représente plus de 180,4 milliards d'euros.

Le coût annuel de la fraude au compteur kilométrique pour les consommateurs de ces pays est effarant. Cette étude partait de l'estimation conservatrice qu'en Allemagne, au Luxembourg, en France et aux Pays-Bas pris ensemble, le coût total de la fraude au kilométrage représente 1,4 à 2,8 milliards d'euros par an.

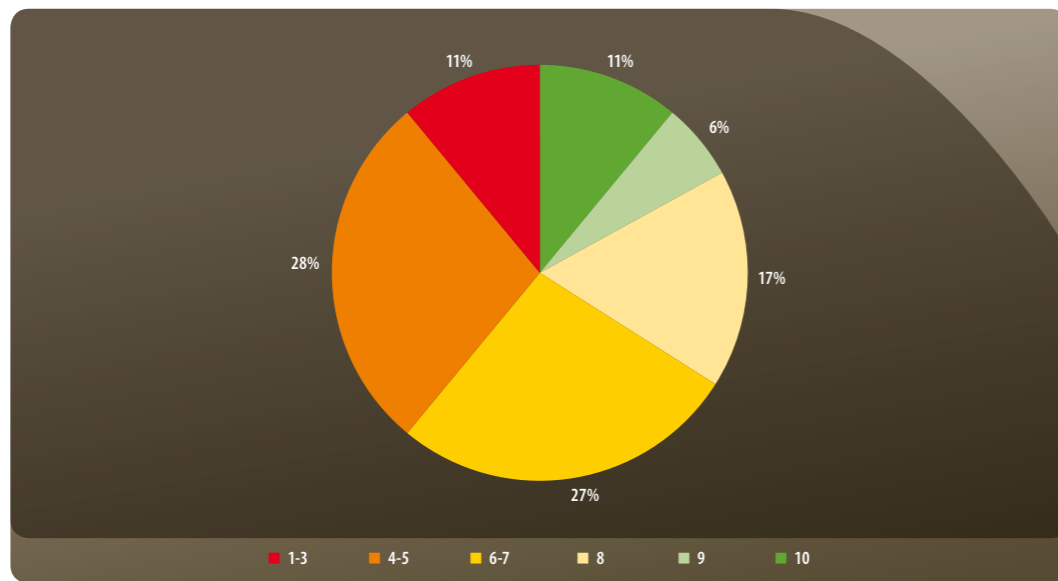
Il est actuellement presque impossible de retracer les antécédents des véhicules qui traversent les frontières et les cas de poursuites pour fraude au kilométrage sont rares. Le consommateur en paie le prix et fait face à une dévalorisation accélérée, en plus de frais d'entretien et de réparation accrus. En outre, trafiquer le compteur kilométrique signifie également que les véhicules ne bénéficient ni de l'entretien ni de la révision nécessaires. Cela augmente les risques en matière de sécurité pour le consommateur, de même que les émissions polluantes.

Dans le même temps, en Europe, les marchands automobiles honnêtes font toujours face à une concurrence tarifaire déloyale imposée par les fraudeurs. Si aucune approche paneuropéenne ne voit le jour, le marché belge des véhicules d'occasion risque de se retrouver isolé.

La dynamique des marchés situés en dehors de l'UE augmente également les incitants à la fraude. Dans les pays d'Europe centrale et d'Europe de l'Est, la demande de véhicules d'occasion dépasse la demande de véhicules neufs, mais les arrivages internes sont limités. Étant donné que nombre de consommateurs de ces pays ont une préférence pour des véhicules très spécifiques dotés d'un faible kilométrage, la manipulation du compteur kilométrique des véhicules en provenance de l'UE est lucrative. Le trafic du compteur explique en grande partie pourquoi l'UE exporte bien plus de véhicules qu'elle n'en importe.

Une enquête menée en Belgique, en Allemagne, en France, au Luxembourg et aux Pays-Bas montre que les consommateurs de ces pays se fient peu à l'exactitude du kilométrage des véhicules d'occasion de plus de 4 ans (voir graphique 10).

Une majorité d'entre eux pensent qu'un système d'enregistrement centralisé (comme CAR-PASS) constituerait un moyen utile de contrôler les antécédents d'une voiture.



Graphique 10 : Vous fiez-vous à l'exactitude du kilométrage quand vous achetez une occasion de plus de 4 ans ? Plus le score est élevé (sur 10), plus la confiance l'est aussi.

CAR-PASS est une solution prête à l'emploi, efficace en termes de coûts et éprouvée pour lutter contre la fraude au kilométrage en Belgique. Elle devrait sérieusement être envisagée par les autorités et les parties prenantes désireuses de mettre un terme au trafic du kilométrage dans toute l'Europe. En outre, il est important que le succès connu par CAR-PASS en Belgique soit renforcé et exporté afin de lutter ainsi contre la fraude au kilométrage qui reste une source de gains illicites, à cause précisément du manque d'informations fiables pour les transactions transfrontalières.

Le rapport s'achève par quelques recommandations :

1. La prévention est de mise, pas uniquement les poursuites. La législation de l'UE et les menaces de poursuites ne suffisent pas à décourager les fraudeurs.
2. Les kilométrages doivent être enregistrés de manière centralisée. Un système comme CAR-PASS coûte peu et est très efficace pour limiter la fraude aux compteurs kilométriques.
3. Une meilleure collaboration transfrontalière s'impose. Elle exige un enregistrement des kilométrages dans les pays membres et l'échange de ces données sur demande.
4. Une solution publique doit être préférée à une solution privée, car elle serait plus efficace en termes de coûts, accessible à tous les consommateurs et globale.
5. Les données doivent être disponibles avant l'achat d'un véhicule d'occasion.
6. L'enregistrement des kilométrages devrait être étendu à d'autres catégories de véhicules, comme les motocyclettes et les camions.

Conférence CARS 2010

Le 18 novembre 2010, le rapport final de l'étude a été présenté à un public international au cours de la conférence CARS 2010 organisée par le SPF Mobilité & Transports, le SPF Économie, FEBIAC, FEDERAUTO, GOCA et CAR-PASS dans le cadre de la présidence belge de l'UE.

De nombreux orateurs nationaux et surtout internationaux ont partagé leur vision de la problématique de la fraude au kilométrage. Trafiquer les compteurs semble très simple d'un point de vue technique et ces « services » ainsi que le matériel nécessaire pour les réaliser se vendent massivement sur Internet. En outre, les compteurs trafiqués semblent difficiles à déceler et le risque de se faire prendre est minime, surtout dans le cadre du commerce automobile international. En revanche, l'étude révèle que les bénéfices engrangés sont importants. Pas étonnant dès lors que le problème se pose dans tous les pays et que les parties prenantes honnêtes de la chaîne du commerce automobile en pâtissent considérablement.

Les participants à la conférence ont par conséquent signé une déclaration finale dans laquelle ils en appellent à la Commission européenne et au Parlement européen pour « prendre des mesures adéquates afin de mettre un terme à la pratique criminelle de la fraude au compteur et renforcer la confiance des consommateurs dans les véhicules d'occasion, de rétablir le bon fonctionnement du marché interne au sein de l'UE et de préserver la sécurité et les intérêts économiques des citoyens européens . »



Qui est qui ?

26

Qui est qui ?

Assemblée Générale (le 31.12.2010)

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**
Boulevard Sylvain Dupuis 235, 1070 Bruxelles
- **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 Automobieltransport sa**
Poortakkerstraat 129, 9051 Sint-Denijs-Westrem

Membres associés

- **Royal Touring Club de Belgique asbl**
Rue de la Loi 44, 1040 Bruxelles
- **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 31.12.2010)

Président

- **Olivier Goies**
Président GOCA asbl
Directeur général Autosécurité sca

Vice-présidents

- **Philippe Mertens**
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**
Manager Legal & Public Affairs VAB sa
- **Thierry Willemarck**
Administrateur délégué Royal Touring Club de Belgique asbl

27

Qui est qui ?