

Bertrange, janvier 2025

L'Automobile Club du Luxembourg a vu le nombre de ses interventions augmenter de 5 % en 2024. Une année marquée par un taux de satisfaction record de 97 % et un taux de rétablissement de la mobilité dans 84,5 % des cas.

L'année 2024 a été marquée par une augmentation de 5 % des interventions de l'Automobile Club du Luxembourg (ACL), avec un total de 33 040 interventions pour les membres contre 31 459 interventions en 2023. Mais surtout, le service routier de l'ACL a amélioré son « taux de réussite » en rétablissant la mobilité du membre dans 84,5 % des cas contre 81,9 % un an plus tôt. « Nos agents sont capables d'intervenir directement sur plusieurs types de pannes dans le but de faire repartir nos membres et donc de retrouver une mobilité le plus rapidement possible. En fonction du type de pannes, nous recommandons toujours aux membres de prendre un rendez-vous avec son garagiste pour un contrôle voire une réparation approfondie du véhicule », explique Louis-Nicolas Bier, directeur des opérations de l'ACL.

Conscient que l'immobilité d'un usager est ce qui irrite le plus, l'ACL améliore constamment ses processus, ses outils et les compétences de ses collaborateurs afin d'assurer une reprise de la mobilité la plus rapide et efficace possible. Une évolution positive que nous constatons avec un taux de satisfaction de 97 % de nos membres.

La batterie en première position des pannes en 2024

Top 5 des pannes en 2024

Batterie – 8 123 cas / + 8 % en un an

Panne mécanique – 4 517 cas / + 14 %

Pneumatique – 4 455 cas / + 6 %

Accident, collision, enlèvement – 3 180 cas / - 5 %

Panne lié au carburant – 1 115 cas / - 20 %

La batterie 12 volts est restée, comme en 2023, la principale raison de panne l'année dernière. Avec 8 123 cas, soit une hausse de 8 % sur un an, la batterie requiert une attention particulière. « Le froid et le vieillissement sont les pires ennemis de la batterie 12 volts. À titre d'exemple, par température négative, une batterie peut perdre jusqu'à 50 % de sa charge. En moyenne, une batterie est à vérifier après 3 ans d'usage », souligne Louis-Nicolas Bier.



ACL

**54, route de Longwy
L-8080 Bertrange**

www.acl.lu

+352 45 00 45 1
info@acl.lu

MEMBRE DE LA **FIA** (LA FÉDÉRATION INTERNATIONALE DE L'AUTOMOBILE)
PARTENAIRE DU RÉSEAU **ARC EUROPE**
PARTENAIRE DES **CLUBS AUTOMOBILES EUROPÉENS ET MONDIAUX**

Les pannes de batterie 12 volts peuvent affecter aussi bien les véhicules électriques que les véhicules thermiques. Leur rôle dans le véhicule diffère légèrement, mais une batterie 12 volts déchargée ou défaillante peut entraîner des problèmes similaires sur les deux types de motorisation.

En seconde position, avec 4 517 interventions en 2024, les pannes et problèmes mécaniques. En hausse de 14 %, il s'agit de problèmes en lien avec des éléments à proprement mécanique. En troisième position, la crevaison. Avec 4 455 interventions, ce type de panne est encore très répandu et même en augmentation de 6 %. À noter qu'une crevaison peut être causée par un trottoir ou un rebord pris un peu trop de façon abrupte ou en raison d'une chaussée dégradée voire polluée par des objets comme des clous.

En quatrième position se trouvent les pannes en lien avec un accident, une collision ou un enlèvement, avec 3 180 interventions l'année dernière. Soit une baisse de 5 % sur un an. Enfin, en cinquième position, la panne liée à un problème d'essence. Certes, en nette baisse avec un recul de 20 % sur un an, cette panne reste tout de même assez présente.

Notons que ces cinq types de pannes représentent 70 % des interventions de l'ACL au Luxembourg. Tout au long de l'année, les services de l'ACL rappellent les bonnes pratiques à adopter pour éviter les pannes, comme faire contrôler sa batterie après 3 ans. L'ACL dispose de plus de 120 types de pannes différentes dans sa catégorisation. Dans un souci de précision, nous améliorons année après année nos diagnostics afin de savoir identifier plus rapidement et plus efficacement les nombreuses pannes.

Toujours dans nos statistiques, nous notons que les remorquages ont progressé de 5 % sur un an. Une progression finalement assez linéaire qui s'explique surtout par le type de la panne mais également par l'augmentation des pannes liées à des problèmes électroniques spécifiques.

Les raisons des pannes automobiles

En résumé, l'augmentation des pannes automobiles est un phénomène complexe influencé par divers facteurs, dont principalement :

- L'accroissement du nombre de véhicules sur les routes.
- Le vieillissement du parc automobile (Les automobilistes changent moins souvent de voiture car ils ne savent pas quelle motorisation choisir et les prix sont en hausse).
- De plus en plus d'électronique dans les véhicules.
- Le manque d'entretien des batteries 12 volts, même sur les voitures électriques.
- De moins en moins de roue de secours dans les voitures.



ACL

**54, route de Longwy
L-8080 Bertrange**

www.acl.lu

+352 45 00 45 1
info@acl.lu

MEMBRE DE LA **FIA** (LA FÉDÉRATION INTERNATIONALE DE L'AUTOMOBILE)
PARTENAIRE DU RÉSEAU **ARC EUROPE**
PARTENAIRE DES **CLUBS AUTOMOBILES EUROPÉENS ET MONDIAUX**

Le carte Europe de plus en plus utile

Nous notons également que le nombre de pannes se situant en dehors du Luxembourg, donc en Europe, est passé de 4 435 en 2023 à 4 671 en 2024, preuve que nos membres sont de plus en plus mobiles avec leurs véhicules. D'ailleurs, plus de 50 % des déplacements de loisirs sont effectués en voiture (source 2022 Statec). L'ACL est partenaire d'ARC Europe, réseau d'assistance routière constitué de plus de 40 grands clubs automobiles européens et de la Fédération Internationale de l'Automobile (FIA), qui s'engage au niveau mondial dans les domaines sportifs, de la mobilité, de la durabilité et de la sécurité routière. Grâce ses partenaires, l'ACL peut prendre en charge ses membres dans l'ensemble des pays européens.

Une satisfaction globale de 97 %

Pour l'ACL, la satisfaction de nos membres est un indicateur important afin d'améliorer en continu ses services. Régulièrement, nous demandons à nos membres leur ressenti lorsqu'ils doivent faire appel à nos services. Il en ressort une satisfaction globale de 97 %.

Mais pour aller plus loin, nous constatons que le taux de satisfaction en ce qui concerne la rapidité de la prise en charge de leur appel est de 94,6 % et 90 % sont satisfaits de la rapidité d'arrivée sur place du dépanneur.

Notons que le taux de satisfaction est de 96,5 % en ce qui concerne la clarté des informations fournies concernant la panne et de 98,2 % du professionnalisme de nos dépanneurs.

De plus, dans 92 % des cas, les membres estiment que le temps d'attente réel correspondait à celui qui avait été annoncé dès la prise en charge téléphonique.

Enfin, 90,5 % des membres ayant dû nous demander une assistance ou un conseil recommandent les services de l'ACL.

Jour après jour, l'ensemble de nos équipes fait le maximum pour continuer à améliorer nos services.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.



ACL

**54, route de Longwy
L-8080 Bertrange**

www.acl.lu

+352 45 00 45 1
info@acl.lu

MEMBRE DE LA **FIA** (LA FÉDÉRATION INTERNATIONALE DE L'AUTOMOBILE)
PARTENAIRE DU RÉSEAU **ARC EUROPE**
PARTENAIRE DES **CLUBS AUTOMOBILES EUROPÉENS ET MONDIAUX**

Contact presse :

Elke Hartmann – Relations presse -
presse@acl.lu - 45 00 45-4047

À PROPOS DE L'ACL

Fondé en 1932, l'Automobile Club du Luxembourg (ACL) est une association de plus de 191 000 membres qui offre une assistance 24h/24 et 7j/7 au niveau de la mobilité (au Luxembourg et à l'international) et de l'habitation, des conseils et avantages, ainsi que des services de mobilité individuelle et sur mesure. Cette assistance est nominative ; quel que soit le moyen de locomotion utilisé (à pied, en vélo, en moto, en voiture, en camping-car, etc.), l'ACL intervient pour aider ses membres. En tant que 1er club de mobilité au Luxembourg, l'ACL soutient le développement d'une mobilité globale durable et multimodale. L'ACL s'engage pour les droits et la défense des intérêts de ses membres dans le domaine de la mobilité dans tous ses aspects avec pour objectif de garantir et de promouvoir l'accès à la mobilité, sa qualité, le libre choix du moyen de transport et la sécurité de ses membres.

L'ACL est partenaire d'ARC Europe, réseau d'assistance routière constitué de plus de 40 grands clubs automobiles européens et de la Fédération Internationale de l'Automobile (FIA), qui s'engage au niveau mondial dans les domaines sportifs, de la mobilité, de la durabilité et de la sécurité routière. L'ACL est également certifié ISO 9001: 2015. Pour en savoir plus : www.acl.lu



ACL

**54, route de Longwy
L-8080 Bertrange**

www.acl.lu

+352 45 00 45 1
info@acl.lu

MEMBRE DE LA **FIA** (LA FÉDÉRATION INTERNATIONALE DE L'AUTOMOBILE)

PARTENAIRE DU RÉSEAU **ARC EUROPE**

PARTENAIRE DES **CLUBS AUTOMOBILES EUROPÉENS ET MONDIAUX**