

Etude & Benchmark Qualimétrie

Les Français et les véhicules électriques :

1 Français sur 5 prêt à se lancer

En France, 162 106 véhicules électriques ont été vendus en 2021, soit +46,2% de plus qu'en 2020. L'automobile 100% électrique représente une part de marché de 12,2%. Elle n'était que de 8% à la même période l'an dernier. Une forte progression amenée à se poursuivre, tandis que les constructeurs étoffent fortement leur offre. Ces performances, si elles sont le reflet de la traction du marché, peuvent aussi questionner les consommateurs.

Curieux de décrypter cette tendance, Qualimétrie a interrogé les Français pour évaluer leur connaissance, comprendre leurs attentes et leurs freins à l'achat de ces véhicules et en savoir plus sur leur expérience lors des parcours d'achat en showroom ou sur les sites web des concessionnaires. En s'appuyant sur cette étude, Qualimétrie a ensuite réalisé le plus gros benchmark jamais opéré sur la vente de véhicules électriques neufs en réalisant près de 800 visites mystère dans les concessions en se focalisant sur 22 marques proposant des véhicules électriques ou hybrides.

Toute publication doit utiliser la mention complète suivante « Étude Qualimétrie véhicules électriques »

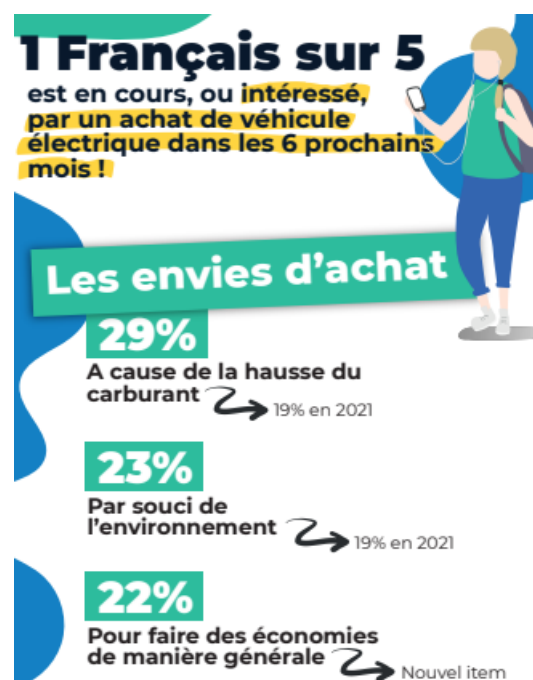


1 FRANÇAIS SUR 4 SAUTE LE PAS DE L'ÉLECTRIQUE EN RAISON DE LA HAUSSE DE CARBURANT.

Le véhicule électrique rentre dans les usages. Ainsi 1 Français sur 5 affirme projeter d'en acheter un dans les 6 prochains mois. Lorsqu'on leur pose la question, la première raison à l'achat d'un véhicule est la hausse du carburant pour 1 Français sur 4 (vs 19% en 2021). Suit le souci de l'environnement pour 23% (19% en 2021) et le fait de faire des économies de manière générale (22%).

Au-delà des causes exogènes, les constructeurs peuvent faire la différence en réintégrant la notion de plaisir. Et ils l'ont bien compris. Ainsi, les vendeurs mettent en avant le plaisir de conduire le véhicule dans 90% des enquêtes réalisées – ce chiffre atteint même 100% chez DS et Peugeot.

Le benchmark Qualimétrie montre néanmoins que les équipes s'appuient encore sur les méthodes plus traditionnelles de vente. Elles passent ainsi deux fois plus de temps devant un bureau à faire une offre plutôt que devant le véhicule ou en essai routier. Seuls 45% des prospects ont été spontanément invités à réaliser un essai dans leur visite.





COÛT ET AUTONOMIE, LES DEUX PRINCIPAUX FREINS À L'ACHAT.V

41% des Français disent ne pas être intéressés par un véhicule électrique à cause du coût à l'achat. Il y a donc un fort besoin de réassurance sur le sujet.

Un argument bien compris par les constructeurs puisque lors des visites mystère réalisées pour le benchmark, **77% des conseillers** évoquent le **bonus écologique** et **74%** propose spontanément une **reprise de véhicule** pour faire baisser le coût de la facture. En revanche, seuls **15%** évoquent les **aides à l'installation d'une borne** et **26%** le **TCO** (coût global tout au long du cycle de vie du véhicule)

Les freins à l'achat

41%

Le coût à l'achat trop élevé

↪ 31% en 2021

33%

L'autonomie qui est trop faible

↪ 22% en 2021

26%

L'impact des batteries sur l'environnement

↪ Nouvel item



33% des Français disent ne pas être intéressés par un véhicule électrique VE à cause du manque d'autonomie. C'est 12pts de plus qu'en 2021. Renault, DS ou Citroën l'ont bien compris en évoquant plus de 9 fois sur 10 spontanément et avec des chiffres précis les capacités des véhicules sur ce point. En moyenne toutes marques, les vendeurs l'évoquent à 79%.

Toujours sur la question de l'autonomie, lorsqu'on demande aux Français l'autonomie moyenne, selon eux, d'un véhicule électrique, ils évoquent en moyenne 330km. Un chiffre assez proche de la réalité puisque l'autonomie moyenne annoncée sur les modèles phares des marques est de 328km (454km pour Tesla).

Au delà du chiffre global, la pédagogie réside aussi sur le fait de bien expliquer ce qui peut faire varier la consommation de la batterie. Le conseil le plus évoqué concerne le mode de conduite qui peut faire varier l'autonomie - 82% des conseillers en parlent. Les autres conseils, tels que l'influence de la météo, le type de route empruntée, etc...sont plus rarement évoqués.

VEHICULES ÉLECTRIQUES : UN SUJET SUR LEQUEL LES FRANÇAIS ONT ENCORE BESOIN DE PÉDAGOGIE

1 Français sur 2 déclare avoir un niveau de connaissance « moyen » sur le véhicule électrique. Les équipes en concession ont donc un travail de pédagogie à faire avec les prospects, sans tomber dans le listing de détails techniques et peu compréhensibles.

61% des prospects ont déclaré avoir un meilleur niveau de connaissance grâce aux échanges avec les vendeurs. Un chiffre qui monte à plus de 75% pour Renault, Peugeot et Hyundai. Ce résultat qui montre la volonté des équipes de « former » les clients sur cette motorisation.

Méthodologie

Etape 1 : Sondage de consommateurs

Sondage réalisé du 22 au 25 mars 2022, auprès d'un échantillon national représentatif de 1000 répondants âgés de 18 ans et plus. Cet échantillon a été interrogé par questionnaire auto-administré en ligne auprès de panélistes.

Etape 2 : Visites de concessions en France.

800 visites de concessions, 800 appels pour info, 800 mails pour demande essai auprès de 22 constructeurs

