

## Sondage Feu Vert/Opinion Way

# Crise de confiance dans l'automobile : Tous les constructeurs épargnés, le Diesel discrédité !

**Fort de ses 10 millions de clients en Europe (6 millions en France), Feu Vert se devait de mesurer l'impact de la crise de confiance que traverse le secteur automobile sur le comportement de ses clients. Plus de 1000 automobilistes ont répondu à ce sondage mené par Opinion Way (27 Octobre au 5 Novembre 2015). La réponse est claire : lors de leur prochain achat, les automobilistes préféreront l'essence au Diesel et 15 % d'entre eux opteraient pour un véhicule Hybride. A l'occasion de la COP21, Bernard Perreau, Président du Groupe Feu Vert en Europe, nous fait part de sa vision et des nouveaux dispositifs de la profession sur les questions environnementales.**

Ce sondage a porté sur la satisfaction globale et la confiance accordées par les automobilistes français aux constructeurs, aux concessionnaires et aux centres-auto Feu Vert.

Parmi les grands enseignements de cette étude, il apparaît que 96 % des automobilistes se disent satisfaits de leur voiture (parmi lesquels 55% de très satisfaits). 58 % envisagent d'acheter une voiture de même marque lors de leur prochain achat (24 % neuf, 34 % occasion).

### **Fort déclin des intentions d'achat de véhicules Diesel au profit des véhicules essence et Hybride**

Parmi les automobilistes qui souhaitent acheter un nouveau véhicule, seulement 41 % d'entre eux envisagent l'achat d'un véhicule Diesel. 38 % opteraient pour un véhicule essence et **15 % pensent acheter un véhicule Hybride.**

A noter que 67% des répondants possèdent un véhicule Diesel (les véhicules Diesel représentaient 63,9 % des véhicules neufs achetés en France en 2014 selon les données du Comité des constructeurs français d'automobiles, CCFA).

### **Quel impact sur la confiance des automobilistes envers les professionnels de l'automobile ?**

Alors que 94% des clients Feu Vert ont entendu parler de l'affaire Volkswagen, 24% des sondés déclarent que cette affaire a eu une influence négative sur la confiance qu'ils accordent au constructeur de leur véhicule. A noter que ce pourcentage varie très peu en fonction de la marque de leur voiture (y compris Volkswagen).

L'effet de cette affaire est moindre vis-à-vis des concessionnaires puisque seulement 11 % des répondants considèrent que cette crise a altéré leur confiance. Vis-à-vis de Feu Vert, la confiance des automobilistes reste très élevée : une infime minorité des clients interrogés (9%) explique que cette affaire a une influence négative sur la confiance qu'ils accordent à leur centre-auto.

Les effets induits sur l'image du Diesel sont désastreux et l'on peut s'attendre à ce que la nature du parc automobile soit bouleversée dans les prochaines années. La plupart des automobilistes possesseurs de véhicules Diesel s'inquiète quant à la valeur de revente de leur véhicule.



## **Bernard Perreau analyse ce sondage sous deux angles, celui de l'image de la profession et de l'environnement**

« Je note que l'image des professionnels de l'après-vente automobile n'a pas été éclaboussée par ce scandale, il n'en demeure pas moins que la totale transparence vis-à-vis des consommateurs s'impose. Si Feu Vert est la première enseigne de l'entretien et la réparation automobile à diffuser les avis clients sur internet, c'est justement pour permettre aux consommateurs de s'exprimer en toute transparence sur leur expérience d'achat dans leur centre-auto. »

## **COP21 : la signature d'un pacte interprofessionnel baptisé C.L.I.M.A.T qui implique 100 000 entreprises françaises de la distribution, de la réparation et de l'entretien automobile**

« La préoccupation environnementale des consommateurs a donné encore plus d'écho à cette révélation-choc. Au-delà du constructeur incriminé, ce sont les effets nocifs du Diesel qui sont condamnés. C'est toute la filière automobile qui est aujourd'hui concernée et je me félicite de la signature **le 9 Décembre 2015 au Grand Palais**, du Pacte C.L.I.M.A.T des services automobiles sous le haut patronage du Président du CNPA, Francis Bartholomé. Ce pacte vise à contribuer à limiter les émissions de gaz à effet de serre et à optimiser l'empreinte carbone liée à la mobilité terrestre autour d'un plan d'actions qui implique tous les professionnels de l'après-vente automobile. Par exemple, contribuer à une gestion moderne et optimisée des parcs roulants, limiter l'impact des activités de la filière par le recours volontaire à la «compensation carbone», informer, former et mobiliser les professionnels sur les enjeux liés au changement climatique, accélérer le déploiement des énergies alternatives, co-construire des solutions opérationnelles...»

## **Loi de Transition Energétique : un diagnostic 5 gaz pour tous les véhicules**

« En ce qui concerne l'après-vente, je me félicite de l'adoption de l'article 17 bis (projet de loi sur la Transition Energétique) qui instaure un diagnostic 5 gaz pour les véhicules essence et diesel. Cet éco-diagnostic permettra d'identifier les dysfonctionnements moteur générateurs de pollution excessive. Notre objectif chez Feu Vert, sera d'éco-diagnostiquer et d'éco-entretenir les véhicules dans tous nos centres. »



ESSENTIEL FEU VERT : Leader de son secteur avec plus de 460 centres en Europe, le Groupe Feu Vert emploie plus de 7100 collaborateurs et a réalisé un CA sous enseignes de 651 millions d'euros HT en 2014. Depuis mai 2007, la société Feu Vert est filiale de la holding financière Cofidim dont les actionnaires sont Qualium Investissement (filiale de la caisse des Dépôts et Consignation) et le Groupe Monnoyeur. [www.feuvvert.fr](http://www.feuvvert.fr)