

## Les Français et la peur de la panne automobile

*Enquête Harris Interactive pour Avatacar*

*Enquête réalisée en ligne entre les 19 et 21 avril 2016. Echantillon de 1000 personnes, représentatif des Français âgés de 18 ans et plus. Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région d'habitation de l'interviewé(e).*

\*\_\*\*

À l'approche des départs en vacances d'été et des weekends prolongés, la question de la peur de la panne automobile pour les personnes voyageant avec leur véhicule se pose. Vacances gâchées, retour perturbé, budget impacté, sont autant de travers qui peuvent faire de la panne automobile une source de stress plus ou moins importante.

*Les futurs vacanciers anticipent-ils cet éventuel problème en faisant réviser leur véhicule avant leur départ ? Cette révision automobile est-elle perçue comme une contrainte ?*

Afin de rassurer les Français avant leur départ, **Avatacar propose un service d'entretien de son véhicule permettant ainsi aux Français de partir plus sereinement**. Avatacar libère également ses clients de certaines contraintes en se déplaçant directement à l'endroit souhaité. Plus pratiques, sans perte de temps, les services proposés peuvent se révéler utiles pour les automobilistes aux emplois du temps déjà chargés. *Comment ce service est accueilli par les Français ? Est-ce perçu comme une bonne chose ? Sont-ils prêts à l'utiliser ?*

### **Que retenir de cette enquête ?**

- **Près de huit Français sur dix déclarent qu'il leur arrive de partir en vacances ou en weekend avec leur véhicule**

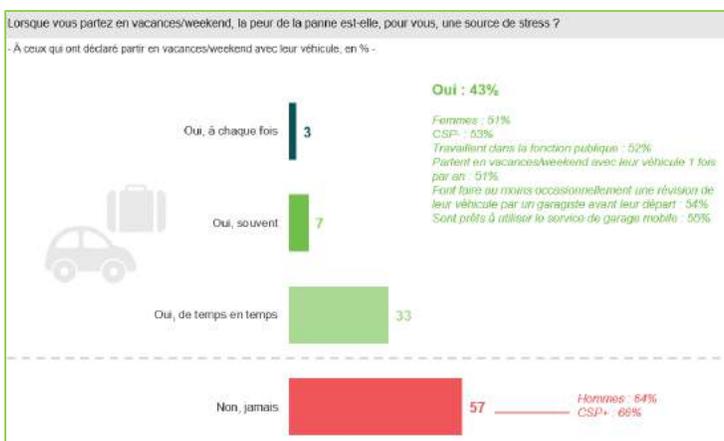
**42% des Français mentionnent partir plusieurs fois par an sur les routes avec leur véhicule pour des vacances ou un weekend. 24% déclarent le faire au moins une fois par an et 12% moins souvent.**



- La peur de la panne automobile constitue une source de stress assez répandue au moment de partir en vacances

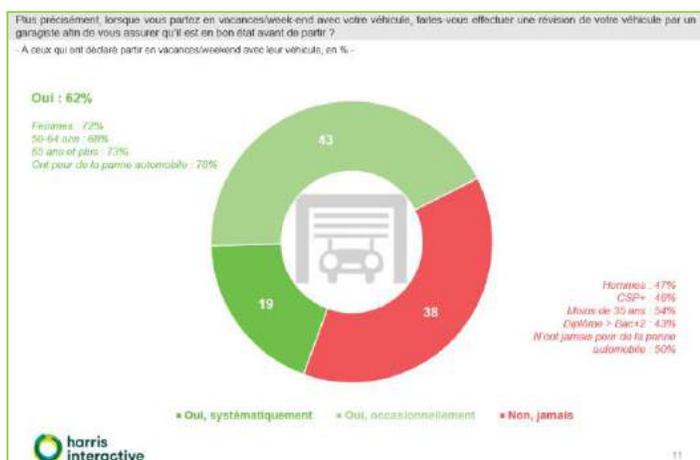
La panne automobile lors des départs en vacances/weekend constitue une source de stress pour 43% des personnes partant avec leur véhicule. Ce stress est ressenti systématiquement pour 3% d'entre eux et souvent par 7%. 33% se déclarent de temps en temps stressés par cette éventualité.

Les plus stressés sont les femmes (51% contre 43% en moyenne), les personnes issues des catégories populaires (53%) et les personnes qui partent avec leur véhicule au moins une fois par an (51%). Les personnes qui déclarent faire une révision de leur véhicule avant un départ en vacances/weekend auprès d'un garagiste, sont également plus stressées par une éventuelle panne (54%).



- 62% des personnes partant en vacances ou en weekend avec leur véhicule affirment effectuer une révision de leur véhicule auprès d'un garagiste

19% mentionnent effectuer une révision de leur véhicule systématiquement avant de partir, 43% le font occasionnellement. Au total, 62% déclarent donc effectuer une révision de leur véhicule par une garagiste au moins de temps en temps, afin de s'assurer qu'il est en bon état avant de partir. C'est notamment le cas des femmes (72%), les plus âgés et les personnes mentionnant avoir peur de la panne automobile (78%). En revanche, 38% affirment ne jamais effectuer de révision, et davantage encore parmi les hommes (47%), les membres des catégories supérieures (46%), les plus jeunes et ceux qui n'ont pas peur de tomber en panne lors de leur départ en vacances ou weekend (50%).



Les personnes mentionnant faire réviser leur véhicule auprès d'un garagiste, justifient principalement leur démarche par leur manque de compétence en mécanique (80%) ou, dans une bien moindre mesure, de temps (21%). Les plus âgés évoquent principalement le manque de compétence mécanique (86% contre 80% en moyenne) tandis que les plus jeunes sont plus nombreux à évoquer le manque de temps (39% contre 21%).

- **41% des personnes partant en vacances ou en weekend avec leur véhicule affirment néanmoins être déjà tombées en panne sur la route**

5% déclarent être déjà tombés en panne plusieurs fois lors d'un départ en vacances ou en weekend, 36% une fois. Au total, c'est donc 41% des vacanciers automobilistes qui affirment être déjà tombés en panne, et plus encore parmi les hommes (44%), les plus âgés (52%) et ceux qui partent plusieurs fois par an avec leur véhicule (48%). Enfin il existe une corrélation entre la peur de tomber en panne sur la route des vacances ou d'un weekend et le fait que l'expérience ait déjà été vécue (49%). 59% affirment néanmoins ne jamais être tombés en panne, notamment ceux qui partent le moins souvent, les plus jeunes et, de façon plus surprenante, ceux qui ne font jamais réviser leur véhicule par un garagiste avant de partir (65%).

- **La panne perçue la plupart du temps comme inévitable : 76% des personnes étant déjà tombées en panne estiment que la révision de leur véhicule n'aurait rien changé**

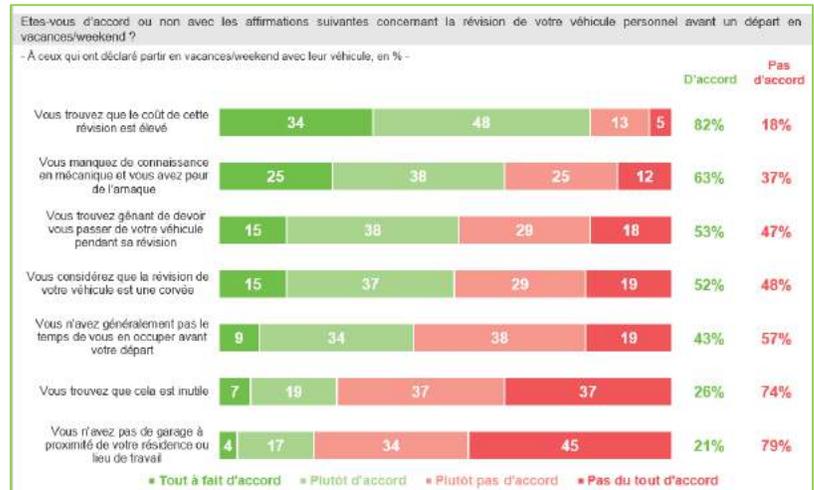
Plus de ¾ des personnes (76%) étant déjà tombées en panne sur la route des vacances ou d'un weekend estiment que la révision de leur véhicule avant leur départ ne leur aurait pas permis d'éviter la panne (dont 29% certainement pas et 47% probablement pas). Les plus sceptiques concernant un éventuel effet de la révision automobile sont les personnes de plus de 35 ans (81% contre 76% en moyenne), les CSP+ (89%), les personnes partant régulièrement avec leur véhicule (82%). Logiquement, ceux qui doutent de l'utilité d'une révision pour éviter une panne sont également ceux qui déclarent le plus ne jamais faire réviser leur véhicule avant un départ (89%) et ceux qui n'ont pas peur de la panne (87%).

24% estiment néanmoins que cette révision aurait pu éviter la panne, (dont 6% de certainement et 18% probablement), notamment les plus jeunes (44%), les CSP- (36%) et ceux pour qui la panne est une source de stress (34%). Ce scepticisme concernant la révision est sans doute étroitement lié à la nature de la panne, les crevaisons étant perçues le plus souvent comme inévitables.

En dépit de cette faible efficacité projetée sur leur expérience personnelle, seuls 26% sont néanmoins d'accord pour considérer que la révision de leur véhicule avant de partir est « inutile » (dont 7% de tout à fait d'accord).

- **Les principaux freins à la révision du véhicule sont principalement le coût et la peur de l'arnaque**

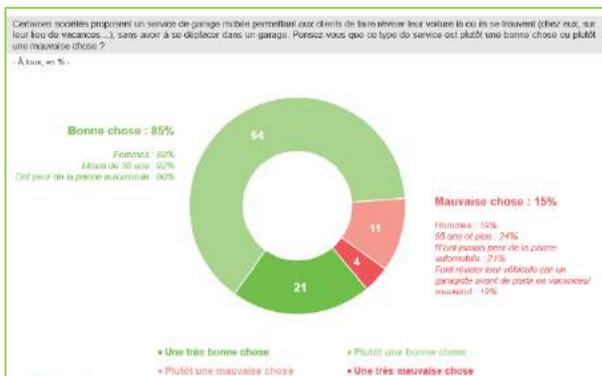
Appelés à se prononcer sur différentes affirmations concernant la révision de leur véhicule avant un départ, les personnes concernées s'accordent majoritairement sur le fait que **le coût de cette révision est élevé** (82% dont 34% de tout à fait d'accord). **63% estiment manquer de connaissance en mécanique et avoir peur de l'arnaque** (dont 25% de tout à fait d'accord). Plus de la moitié des personnes concernées (53%) déclarent trouver gênant de devoir se passer de leur véhicule pendant leur révision.



Une proportion quasi équivalente (52%) envisage la révision de leur véhicule comme une corvée et 43% estiment ne pas avoir le temps de s'en occuper avant leur départ. Enfin, 21% déclarent ne pas avoir de garage à proximité de leur résidence ou lieu de travail (contre 79% qui ne sont pas d'accord avec cette affirmation.) Dans le détail, les personnes âgées de moins de 35 ans adhèrent davantage aux différents freins possibles à l'égard d'une révision de leur véhicule.

- **Des Français plutôt favorables aux services de garage mobile**

**85% des Français considèrent comme une bonne chose les services de garage mobile permettant aux clients de faire réviser leur voiture là où ils se trouvent sans avoir à se déplacer dans un garage** (dont 21% une très bonne chose). Les plus favorables à ce service sont les femmes (88% contre 85% en moyenne), les plus jeunes (92%) et les personnes ayant indiqué avoir peur de tomber en panne (90%).



**15% perçoivent à l'inverse ce service comme une mauvaise chose** (dont 11% une plutôt mauvaise chose et 4% une très mauvaise chose). Les personnes qui accueillent le moins bien ce service sont les hommes (19% contre 15% en moyenne), les plus âgés (24%) et ceux qui font déjà réviser leur véhicule par un garagiste avant de partir (19%).

**Plus précisément, plus de la moitié des Français se déclarent prêts à faire appel à ce type de service** (54%, dont 10% « certainement » et 44% « probablement »). Les personnes davantage prêtes à tester ce service sont aussi celles estimant le plus que ce service est une bonne chose (les femmes, les plus jeunes). Non sans lien avec les contraintes liées à la vie en région parisienne, les Franciliens se montrent également davantage prêts à tester ce service (63% contre 54% en moyenne). 45% des Français déclarent à l'inverse ne pas être prêts à utiliser ce type de service (dont 15% « certainement pas » et notamment les hommes, les plus de 50 ans et les habitants de province.)

**La panne automobile constitue une source de stress assez répandue auprès des Français partant en vacances ou en weekend avec leur véhicule.** La panne est associée à un moment pénible susceptible de gâcher les vacances ou son weekend et d'impacter fortement son budget. 41% des personnes concernées sont d'ailleurs déjà tombées en panne sur les routes d'un weekend ou des vacances.

62% des automobilistes vacanciers ont conscience du risque de tomber en panne et déclarent effectuer au moins occasionnellement une révision de leur véhicule par un garagiste avant leur départ. Les personnes concernées, confient effectivement cette révision à un professionnel, estimant que cette dernière nécessite des compétences mécaniques particulières. En revanche, le coût de la révision et la peur de l'arnaque restent des freins importants. Les contraintes liées à cette révision comme le fait de se passer momentanément de son véhicule ou devoir se déplacer et trouver du temps sont également identifiés comme gênants.

**Le service d'un garage mobile (avec un retrait et le retour de son véhicule à un endroit souhaité) est plutôt bien accueilli par les Français, 85% pensent que c'est une bonne chose et 54% se déclarent prêts à l'utiliser.**

\*\_\*\*

**Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée d'éléments techniques tels que : la méthode d'enquête, les dates de réalisation, le nom de l'institut – Harris Interactive –, la taille de l'échantillon.**

**A propos de Harris Interactive**

Harris Interactive France est un acteur historique du marché des études. Dirigé par ses fondateurs Nathalie Perrio-Combeaux et Patrick Van Bloeme, l'institut propose des approches innovantes, qualitatives et quantitatives, en France comme à l'international. Animé par l'énergie de la passion, porté par l'innovation et convaincu que le marché est en pleine mutation, Harris Interactive accompagne ses clients face à leurs nouveaux challenges et repense avec eux le métier des études. Depuis juillet 2014, Harris Interactive Europe (regroupant Harris Interactive France, Allemagne et UK) a rejoint ITWP permettant ainsi à ce groupe international d'étendre sa présence dans la filière études.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur [www.harris-interactive.fr](http://www.harris-interactive.fr), [Facebook](#), [Twitter](#) et [LinkedIn](#).