

# Les enjeux de l'automobile en 2021



QUALIMETRIE

MARKET RESEARCH / CUSTOMER EXPERIENCE



Cédric Mesguen  
Consultant Qualimetric

# Constat 1/2 le thermique chute



QUALIMETRIE  
MARKET RESEARCH / CUSTOMER EXPERIENCE

## Immatriculations -25.5%

en 2020 vs 2019

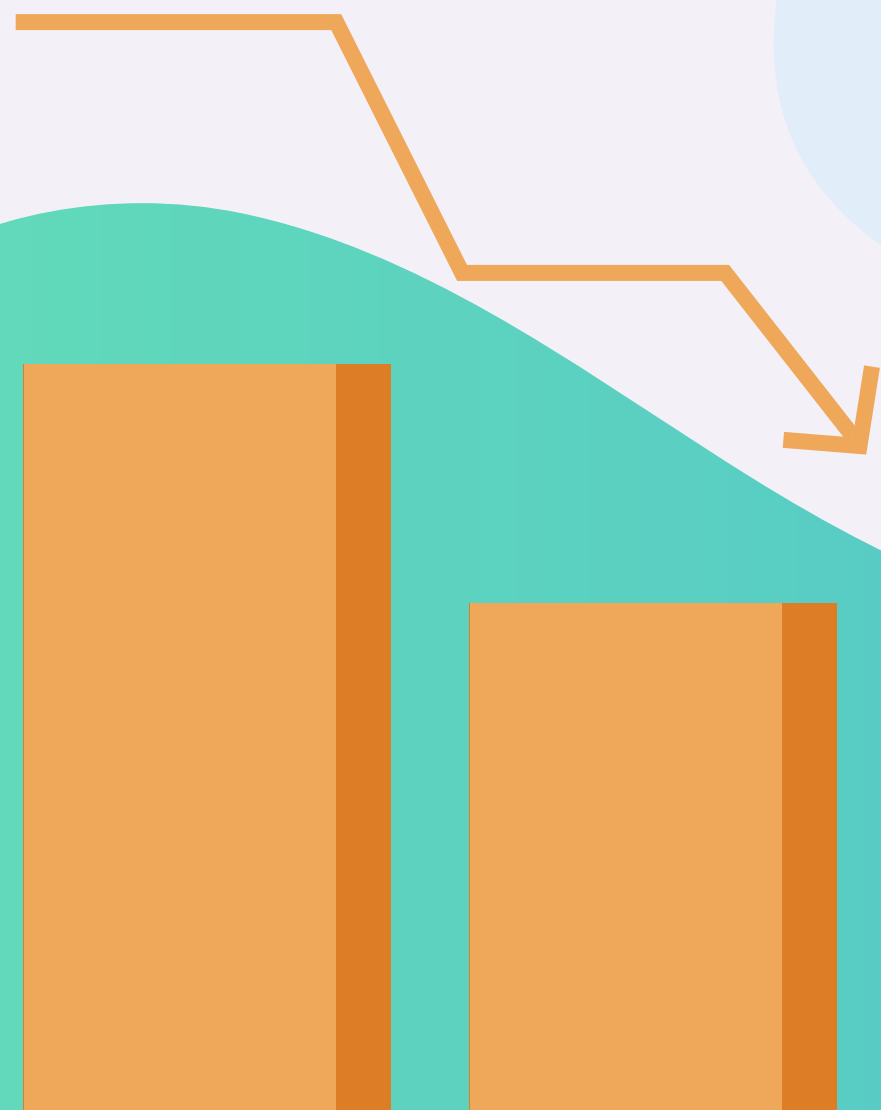


La pandémie explique en très grande partie cette baisse



## MAIS +10pts

La part de marché des véhicules électriques et hybrides rechargeables en France a gagné 10pts pour atteindre 11% des ventes !



# Constat 2/2 l'électrique augmente



QUALIMETRIE  
MARKET RESEARCH / CUSTOMER EXPERIENCE

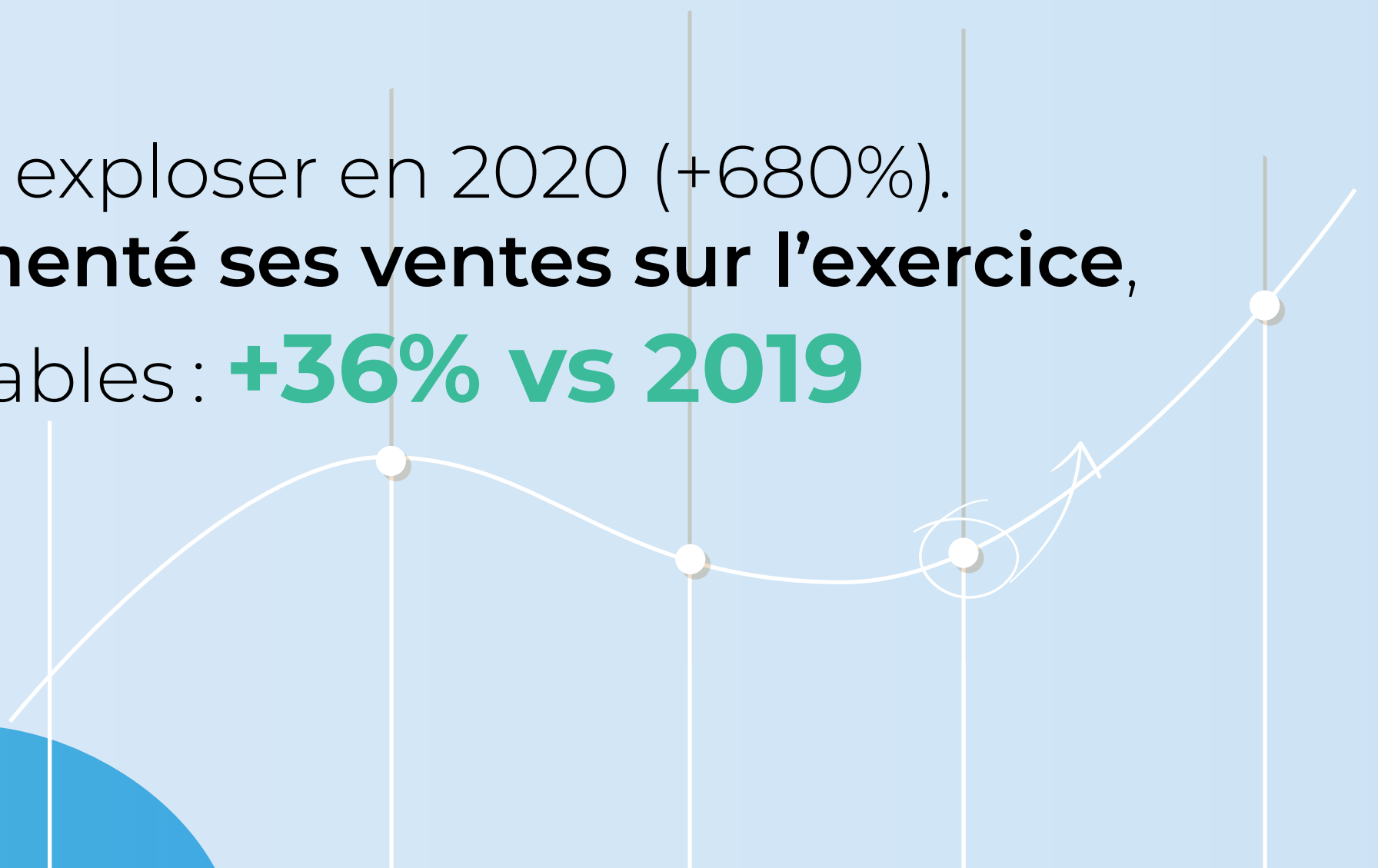
## Ca sera fini en 2040



Un texte de loi a été voté par l'assemblée nationale visant l'interdiction de la commercialisation des véhicules essence et diesel d'ici 2040



La marque a vu son cours de bourse exploser en 2020 (+680%). Telsa est **le seul acteur à avoir augmenté ses ventes sur l'exercice**, et ce dans des proportions remarquables : **+36% vs 2019**



# Les attentes des consommateurs ont évolué



QUALIMETRIE  
MARKET RESEARCH / CUSTOMER EXPERIENCE

## 3 motivations d'achat

des acheteurs et futurs acheteurs\*

- 1 Le **remplacement d'un véhicule trop ancien** pour **36%** d'entre eux
- 2 **25% souhaitent monter en gamme**, comprenons par-là acquérir un véhicule plus moderne, qui embarque plus de services et qui renforce la notion de plaisir, très importante dans cet achat engageant.
- 3 **15%** des répondants ont cité vouloir un nouveau véhicule **pour réduire l'impact sur l'environnement** (un chiffre qui monte à 20% pour les futurs acheteurs).

1/4  
acheteur

## choisit son modèle par fidélité à une marque



\*Source : Etude Qualimetric sur un échantillon représentatif d'acheteurs et futurs acheteurs

# Des stratégies en phase avec les évolutions



QUALIMETRIE  
MARKET RESEARCH / CUSTOMER EXPERIENCE

**1** Des groupes se renforcent mais les marques restent bien différenciées

**2** La communication media est très centrée sur les nouvelles motorisations hybrides et électriques

**3** La notion de plaisir est renforcée. Le design prend aujourd'hui une part beaucoup plus importante



*La mobilité devient  
économique et écologique*



QUALIMÉTRIE  
MARKET RESEARCH / CUSTOMER EXPERIENCE

# 2023 Zones à Faible Emission (ZFE)



- **Exode des ménages urbains près de leur lieu de travail**, pour ceux qui ne peuvent pas se déplacer sans véhicule
- **Hausse de la part des ventes de véhicules électriques**, le parc devrait atteindre 50% en 2050 en France

# La mobilité devient économique et écologique



QUALIMÉTRIE  
MARKET RESEARCH / CUSTOMER EXPERIENCE

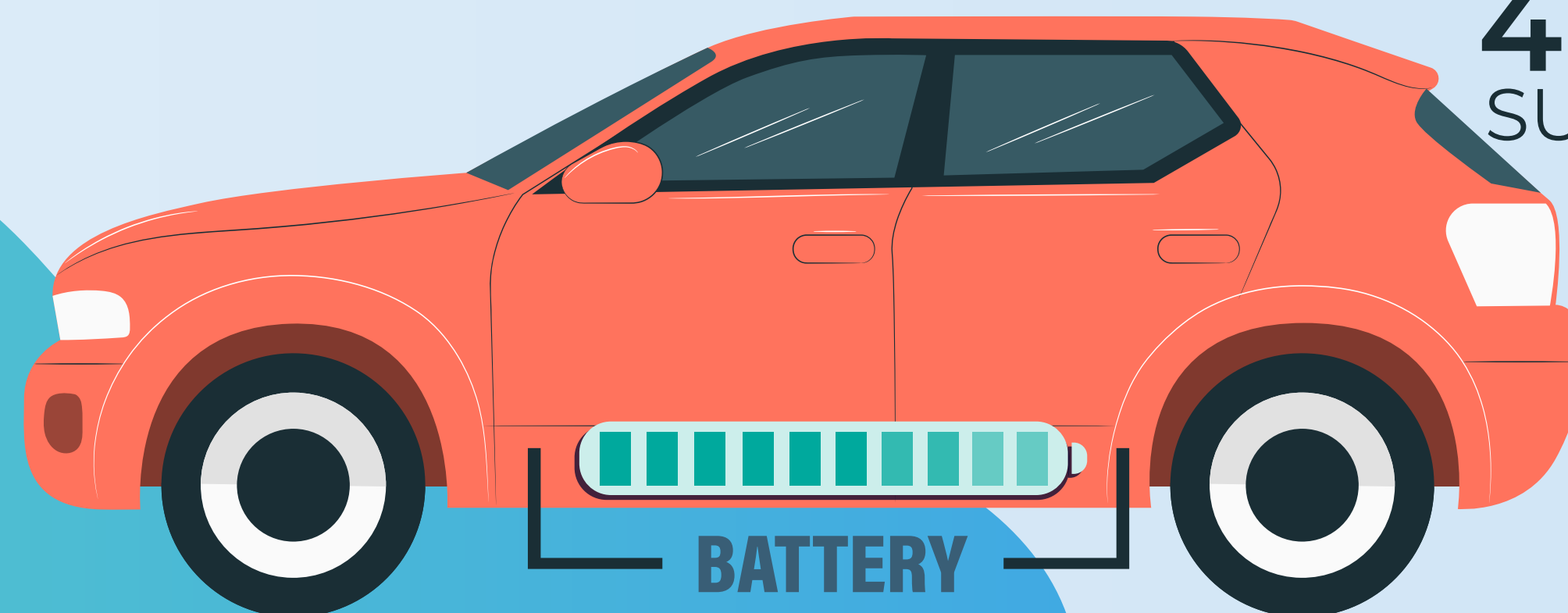
## Toujours les 3 mêmes freins à l'achat



**1** La disponibilité des bornes de recharge, pour **62% des clients** qui n'ont pas acheté ce type de véhicules.

**2** **58%** citent l'autonomie des batteries.

**3** **53%** citent le prix. Plusieurs études prospectives affirment que le véhicule électrique sera au même prix d'achat que le thermique d'ici 2024.



**46 000€**  
SUPER PRICE

# Le parcours en concession va devoir s'adapter



QUALIMETRIE  
MARKET RESEARCH / CUSTOMER EXPERIENCE

## L'ESSAI -5pts

Encore et toujours

Alors que 85% des vendeurs en concession proposent l'essai à leurs clients qui viennent se renseigner sur un véhicule essence ou diesel. **Ils ne sont que 80% à le faire pour un véhicule électrique ou hybride**

**1/5** vendeur

ne parle pas des lieux de charge possible lorsqu'un client se montre intéressé par un véhicule électrique ou hybride rechargeable.



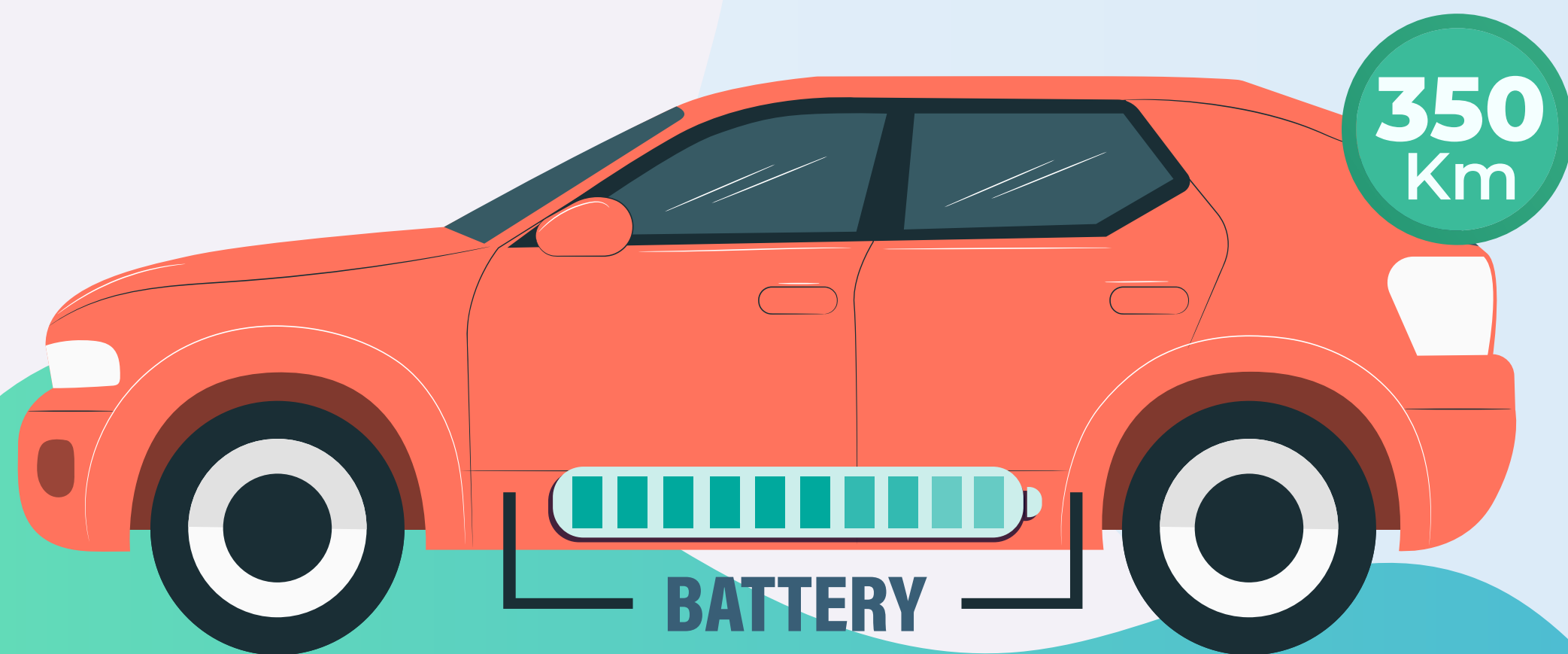
# *Le parcours en concession va devoir s'adapter*



**QUALIMETRIE**  
MARKET RESEARCH / CUSTOMER EXPERIENCE

## **La découverte des besoins**

Faire l'annonce de l'autonomie après la découverte des besoins permet de garder le client concentré pour la suite de la vente car celle-ci répond déjà largement au besoin des clients dans leurs usages quotidiens



## **Le digital** Seulement

**2/5** clients

ont reçu une réponse par mail ou par téléphone pour donner suite à leur demande d'information.



**L'article complet  
est disponible sur notre  
site internet**

**Voir l'article**



**QUALIMETRIE**

MARKET RESEARCH / CUSTOMER EXPERIENCE