



L'impact de l'affaire Volkswagen sur l'image des centres auto Feu Vert

Novembre 2015

“opinionway

15 place de la République 75003 Paris



“ LA MÉTHODOLOGIE

“opinionway



La méthodologie



Echantillon de **1092 personnes** clientes de Feu Vert issus du fichier de clients Feu Vert.



L'échantillon a été interrogé en ligne sur système **CAWI** (Computer Assisted Web Interview)



Les interviews ont été réalisées du **27 octobre au 5 novembre 2015**.



OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**



Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 2 à 3 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

« Sondage OpinionWay pour Feu Vert »

et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.



LES RESULTATS

01



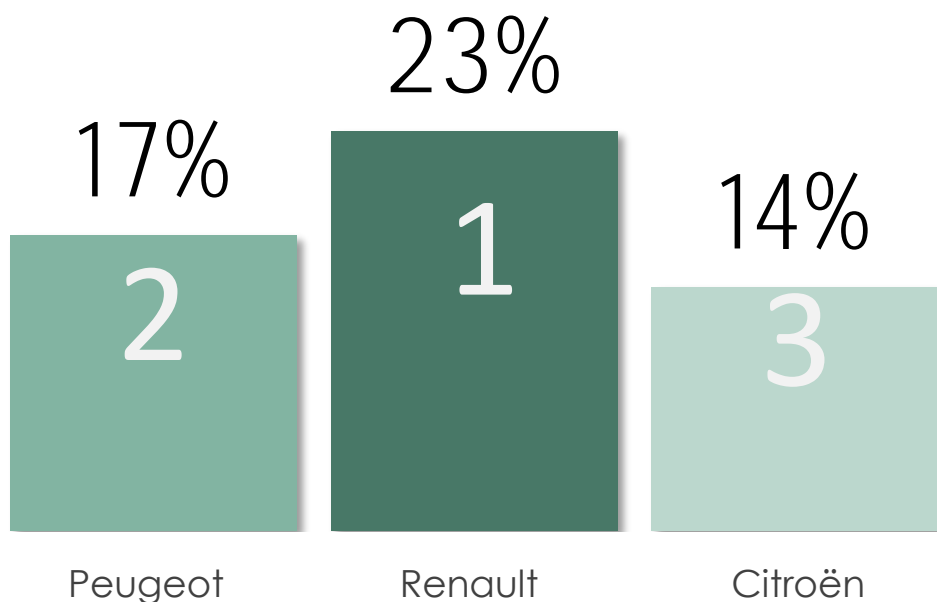
**LA SATISFACTION ET LE
RENOUVELLEMENT DE SON
VEHICULE PRINCIPAL**



La marque du véhicule

Q : Quelle est la marque du véhicule que vous conduisez le plus souvent ?


1092
personnes



1	Renault	23%
2	Peugeot	17%
3	Citroën	14%
4	Ford	6%
5	Volkswagen	5%
6	Opel	4%
7	Toyota	3%
8	Mercedes	3%
9	Fiat	3%
10	Nissan	3%
11	Audi	3%
12	BMW	2%
13	Dacia	2%
14	Seat	2%
15	Volvo	1%
16	Kia	1%
17	Hyundai	1%
18	Suzuki	1%
19	Honda	1%
20	Mazda	1%
21	Chevrolet	1%
22	Alfa Romeo	1%
23	Autre	2%



La marque du véhicule

Q : Quelle est la marque du véhicule que vous conduisez le plus souvent ?



TOP 5

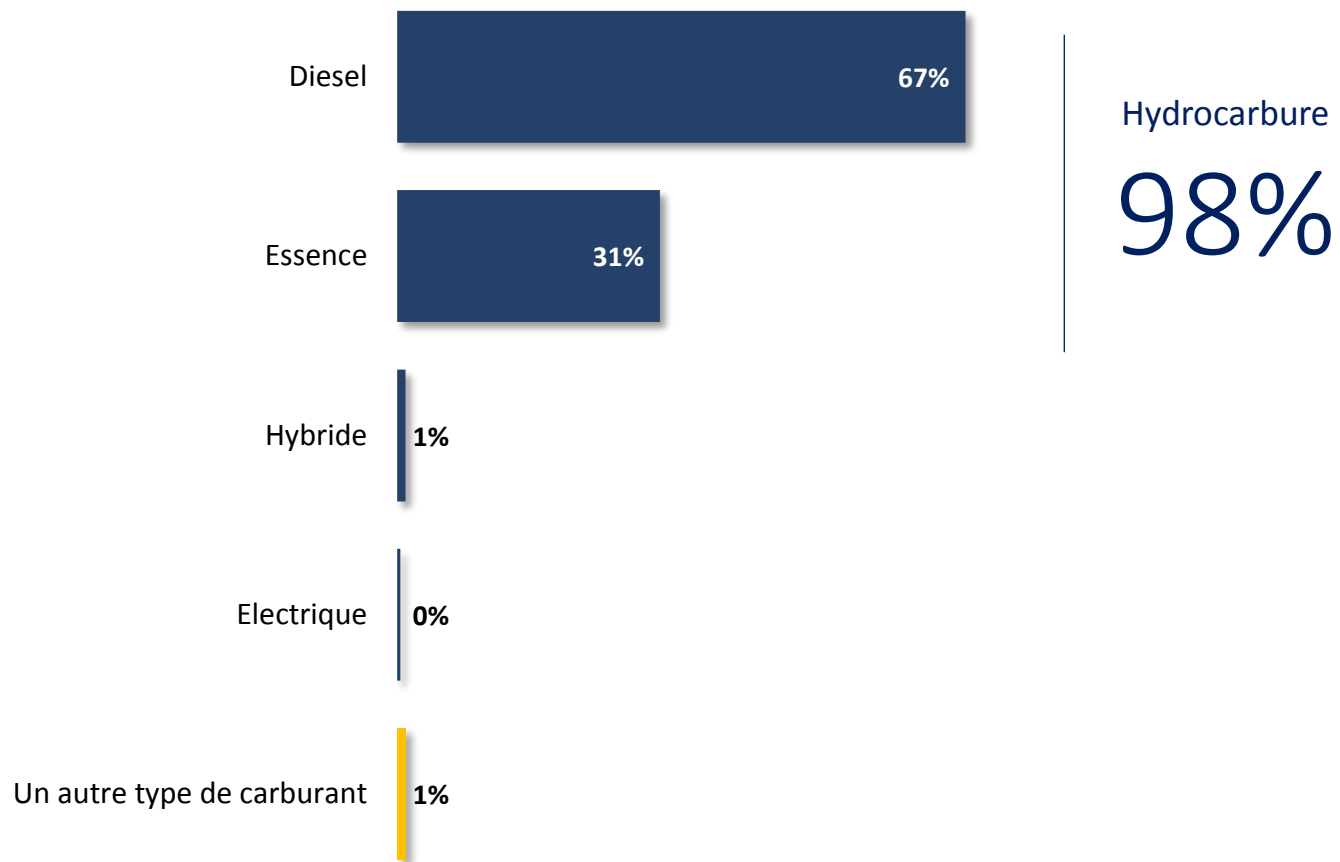
	% Total	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
Renault	23%	22%	24%	19%	22%	24%	23%	21%	23%	22%	22%	24%
Peugeot	17%	17%	16%	23%	16%	16%	16%	9%	18%	14%	20%	19%
Citroën	14%	14%	14%	15%	13%	14%	16%	19%	13%	13%	14%	14%
Ford	6%	5%	6%	6%	6%	5%	5%	8%	5%	5%	8%	5%
Volkswagen	5%	5%	5%	5%	7%	4%	5%	5%	5%	7%	2%	4%



Le choix du carburant

Q : Quel type de carburant utilisez-vous pour le véhicule que vous conduisez le plus souvent ?


1092
personnes





Le choix du carburant

Q : Quel type de carburant utilisez-vous pour le véhicule que vous conduisez le plus souvent ?

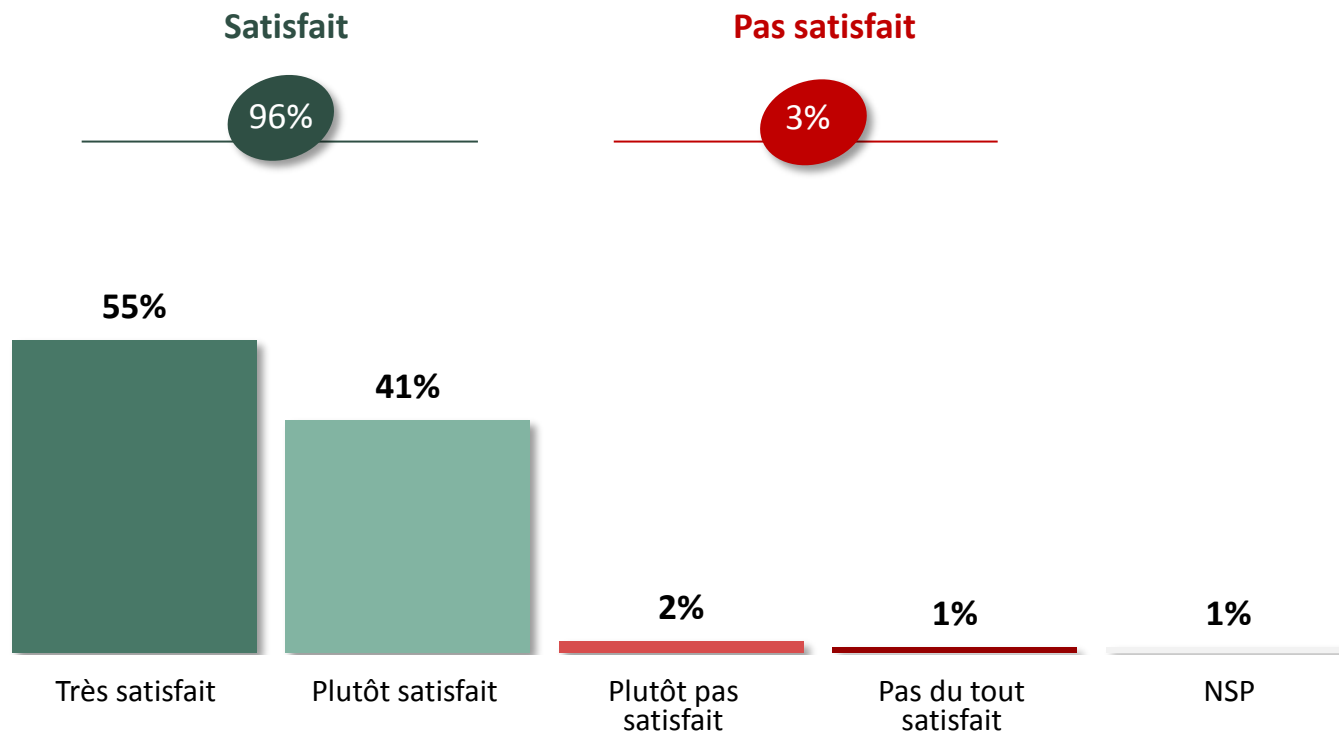


	% Total	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
ST Hydrocarbure	98%	98%	97%	97%	98%	98%	96%	95%	98%	98%	98%	97%
...dont Diesel	67%	74%	58%	60%	72%	66%	63%	60%	67%	71%	65%	63%
...dont Essence	31%	24%	39%	37%	26%	32%	33%	35%	31%	27%	33%	34%
Hybride	1%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%
Electrique	-	-	-	-	-	-	1%	1%	-	-	-	-



La satisfaction à l'égard de son véhicule

Q : Aujourd'hui, diriez-vous que vous êtes satisfait ou non du véhicule que vous conduisez le plus souvent ?





La satisfaction à l'égard de son véhicule

Q : Aujourd'hui, diriez-vous que vous êtes satisfait ou non du véhicule que vous conduisez le plus souvent ?

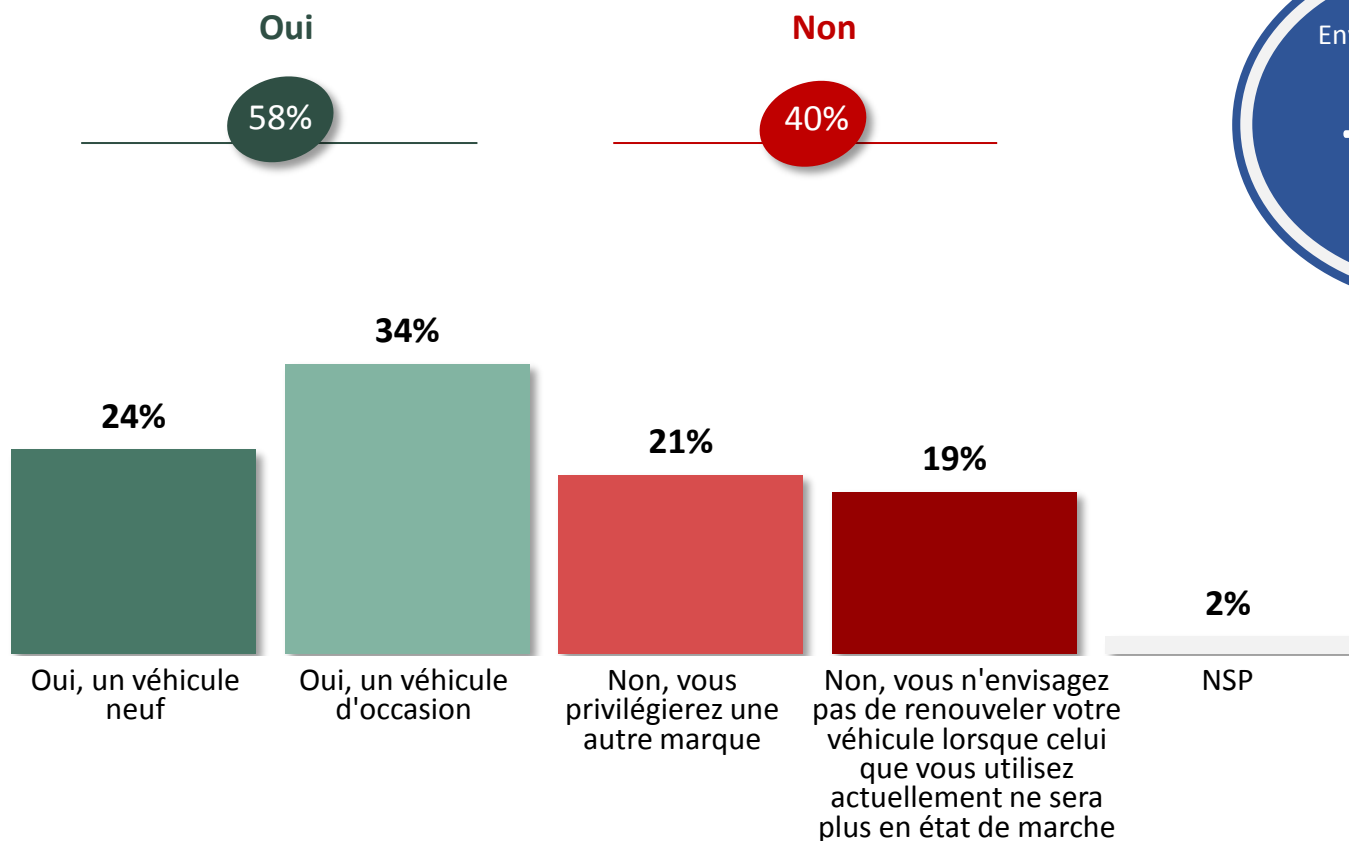


	% Total	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
ST Satisfait	96%	97%	94%	93%	96%	96%	95%	93%	96%	95%	94%	97%
<i>Très satisfait</i>	55%	60%	49%	44%	48%	61%	62%	48%	56%	55%	52%	58%
<i>Plutôt satisfait</i>	41%	37%	45%	49%	48%	35%	33%	45%	40%	40%	42%	39%
ST Pas satisfait	3%	3%	4%	5%	3%	3%	4%	6%	3%	4%	4%	1%



La marque du prochain véhicule

Q : Pour votre prochain véhicule, envisagez-vous d'acheter un véhicule de la même marque ?





La marque du prochain véhicule

Q : Pour votre prochain véhicule, envisagez-vous d'acheter un véhicule de la même marque



	% Total	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
ST Oui	58%	60%	55%	58%	55%	59%	61%	56%	58%	59%	53%	60%
...un véhicule neuf	24%	25%	21%	13%	19%	26%	32%	26%	23%	23%	17%	30%
...un véhicule d'occasion	34%	35%	34%	45%	36%	33%	29%	30%	35%	36%	36%	30%
ST Non	40%	38%	43%	42%	43%	40%	35%	42%	40%	40%	45%	36%
...vous privilégieriez une autre marque	21%	22%	21%	29%	25%	19%	15%	26%	21%	24%	23%	17%
...vous n'envisagez pas de renouveler votre véhicule lorsque celui que vous utilisez actuellement ne sera plus en état de marche	19%	16%	22%	13%	18%	21%	20%	16%	19%	16%	22%	19%
ST Renouvellera sa voiture	79%	82%	76%	87%	80%	78%	76%	82%	79%	83%	76%	77%

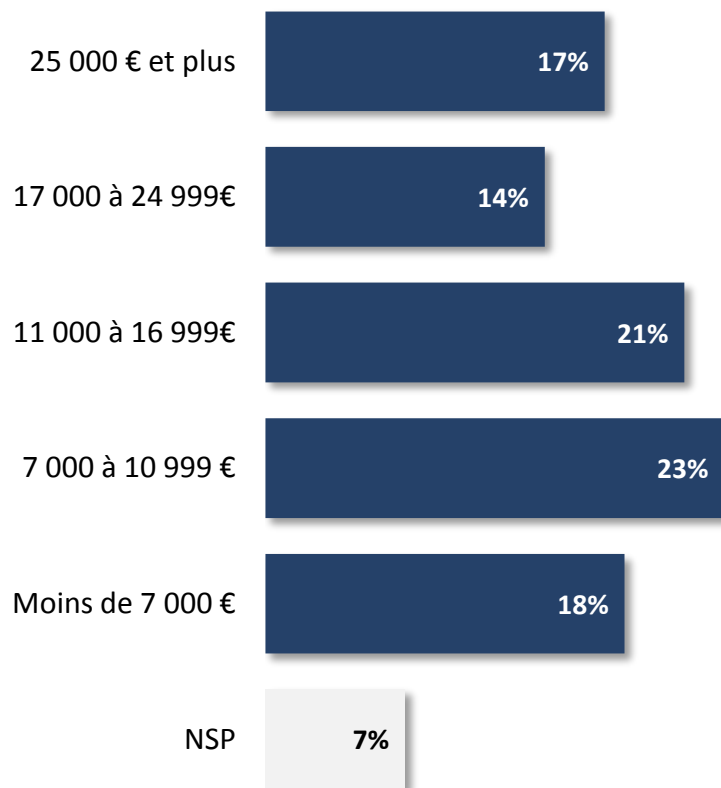


Le budget consacré à l'achat de son prochain véhicule

Question posée uniquement à ceux qui pensent renouveler leur véhicule, soit 79% de l'échantillon

Q : Quel budget seriez-vous prêt à consacrer à l'achat de votre prochain véhicule?

(Question ouverte numérique – Réponse en €)





Le budget consacré à l'achat de son prochain véhicule

Question posée uniquement à ceux qui pensent renouveler leur véhicule, soit 79% de l'échantillon

Q : Quel budget seriez-vous prêt à consacrer à l'achat de votre prochain véhicule?

(Question ouverte numérique – réponse en €)



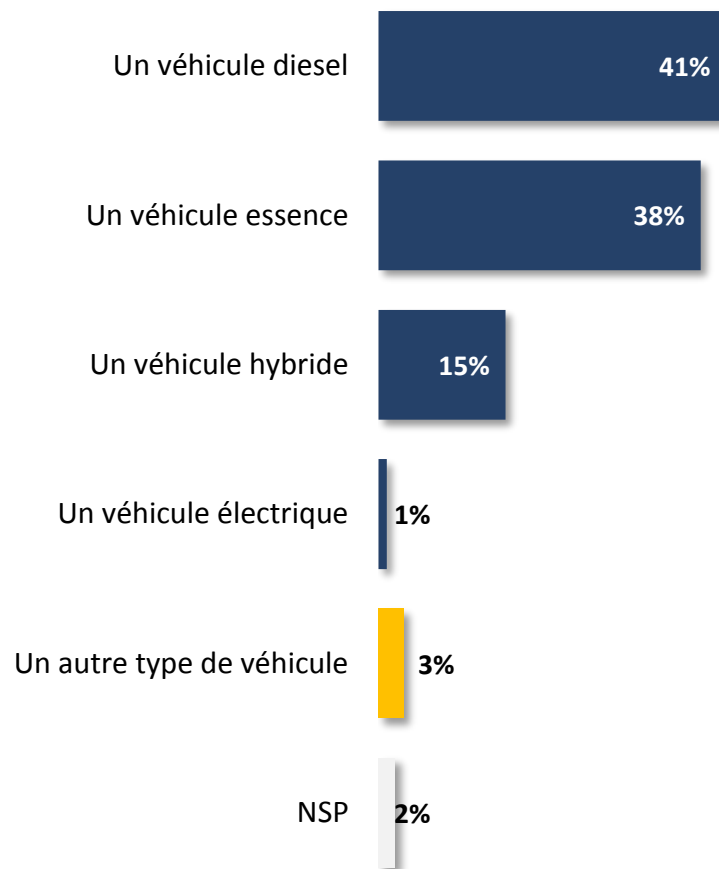
	% Total	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
25 000 € et plus	17%	26%	7%	9%	17%	19%	22%	19%	17%	21%	11%	19%
17 000 à 24 999 €	14%	18%	8%	7%	14%	15%	15%	17%	13%	17%	8%	15%
11 000 à 16 999 €	21%	20%	21%	12%	22%	21%	23%	23%	20%	20%	21%	22%
7 000 à 10 999 €	23%	18%	30%	33%	26%	18%	20%	19%	23%	21%	29%	19%
Moins de 7 000 €	18%	14%	23%	37%	15%	18%	11%	14%	19%	14%	25%	16%
Moyenne (en €)	15 424	17 951	12 050	11 565	15 219	15 927	17 600	17 036	15 228	17 197	12 395	16 221



Le choix du prochain véhicule

Question posée uniquement à ceux qui pensent renouveler leur véhicule, soit 79% de l'échantillon

Q : Et pour votre prochain véhicule, qu'envisagez-vous d'acheter ?



Hydrocarbure

79%



Le choix du prochain véhicule

Question posée uniquement à ceux qui pensent renouveler leur véhicule, soit 79% de l'échantillon

Q : Et pour votre prochain véhicule, qu'envisagez-vous d'acheter ?



	% Total	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
ST Hydrocarbure	79%	79%	81%	85%	77%	81%	79%	79%	80%	75%	86%	79%
...dont Diesel	41%	43%	39%	50%	44%	41%	32%	30%	43%	41%	48%	35%
...dont Essence	38%	36%	42%	35%	33%	40%	47%	49%	37%	34%	38%	44%
Hybride	15%	15%	14%	12%	15%	13%	17%	16%	14%	16%	12%	15%
Electrique	1%	1%	1%	-	1%	2%	2%	1%	1%	2%	-	2%

02



**LA FREQUENTATION
DE FEU VERT**



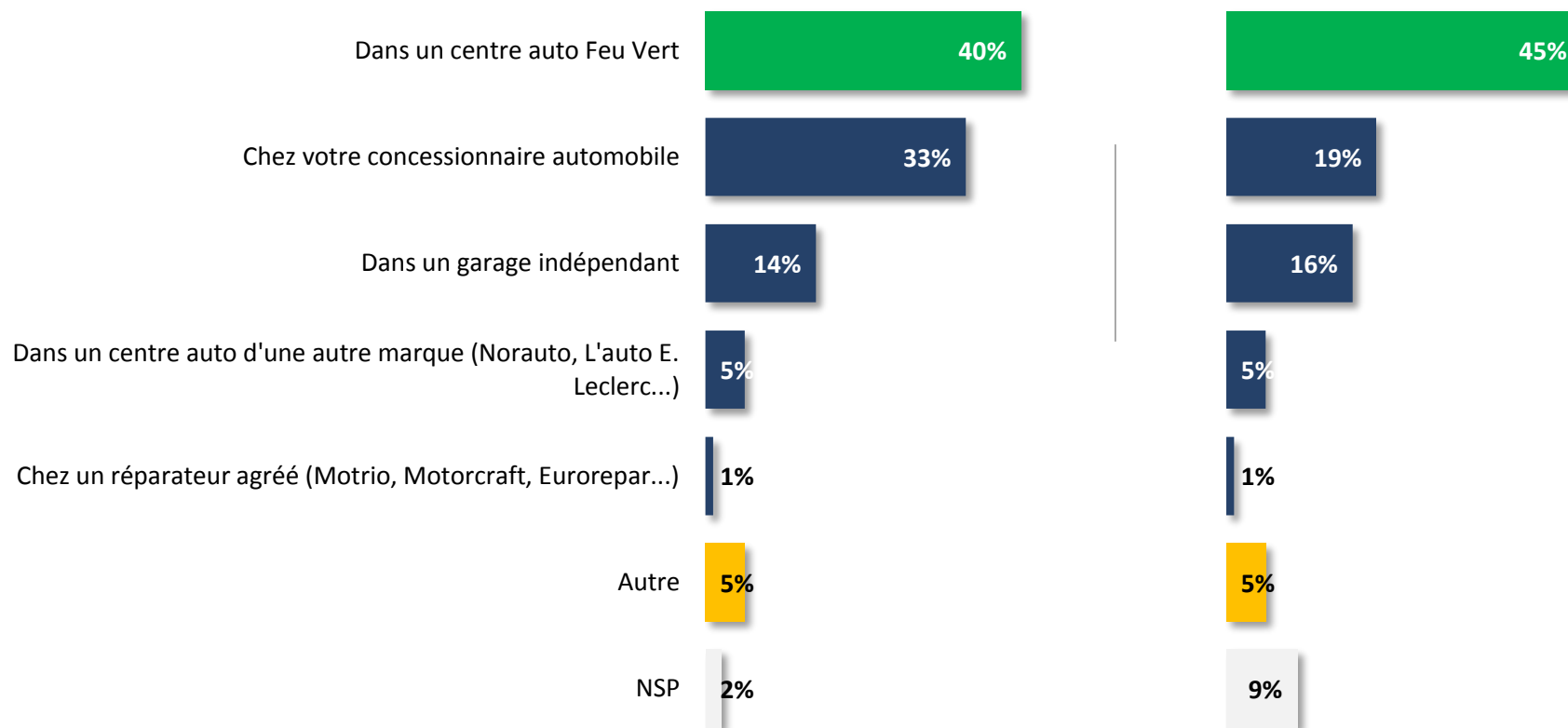
Le lieu le plus souvent fréquenté pour la réparation et l'entretien de son véhicule

Q : Le plus souvent, où vous rendez-vous pour ... ?


1092
personnes

La révision de votre véhicule

Les autres opérations de réparation et d'entretien de votre véhicule





Le lieu le plus souvent fréquenté pour la révision de son véhicule

Q : Le plus souvent, où vous rendez-vous pour la révision de votre véhicule ?



	% Total	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
Dans un centre auto Feu Vert	40%	31%	51%	46%	41%	37%	40%	34%	41%	35%	48%	40%
Chez votre concessionnaire automobile	33%	43%	22%	18%	31%	35%	44%	34%	33%	36%	22%	41%
Dans un garage indépendant	14%	13%	14%	15%	14%	16%	8%	10%	14%	16%	14%	10%
Dans un centre auto d'une autre marque (Norauto, L'auto E. Leclerc...)	5%	4%	6%	8%	6%	5%	1%	9%	4%	7%	5%	2%
Chez un réparateur agréé (Motrio, Motorcraft, Eurorepar...)	1%	1%	1%	1%	-	1%	2%	-	1%	-	1%	2%



Le lieu le plus souvent fréquenté pour les autres opérations

Q : Le plus souvent, où vous rendez-vous pour les autres opérations de réparation et d'entretien de votre véhicule ?



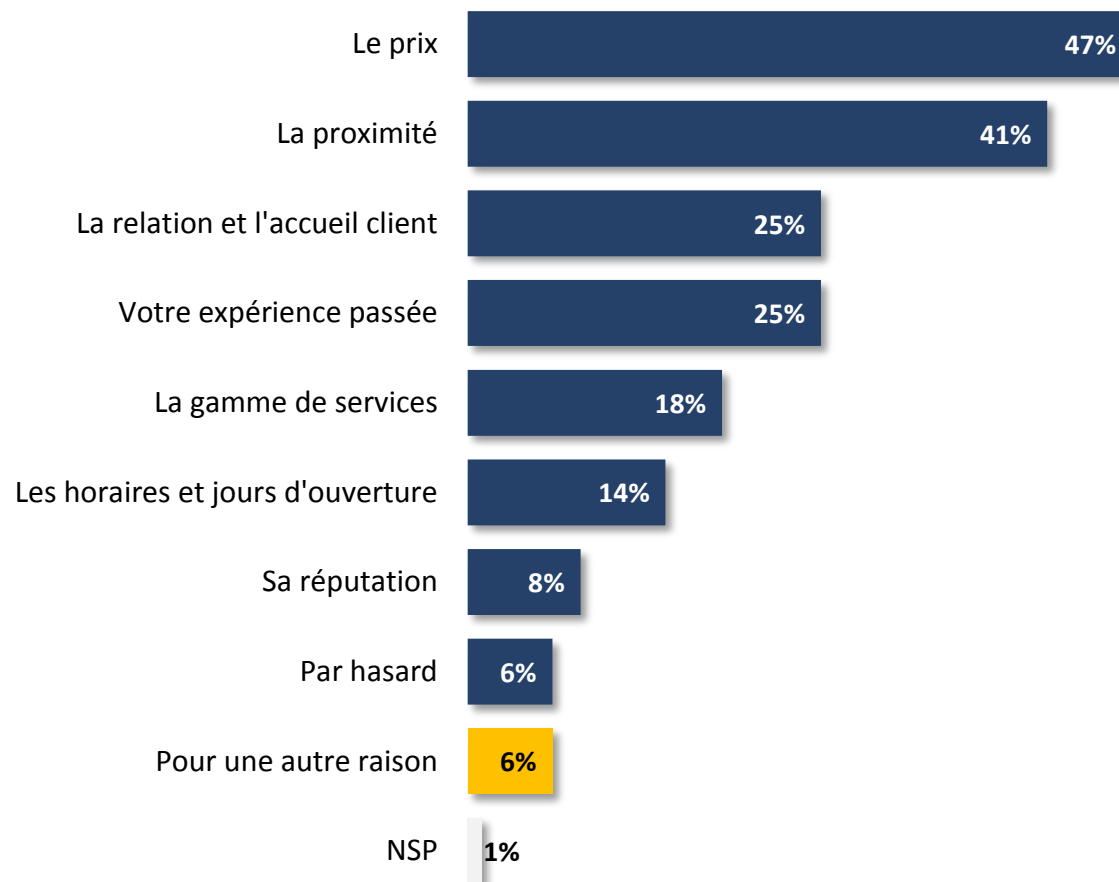
	% Total	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
Dans un centre auto Feu Vert	45%	37%	53%	44%	46%	41%	50%	45%	45%	39%	47%	49%
Chez votre concessionnaire automobile	19%	25%	13%	15%	20%	19%	21%	15%	20%	20%	14%	22%
Dans un garage indépendant	16%	17%	16%	20%	19%	16%	10%	16%	16%	19%	20%	10%
Dans un centre auto d'une autre marque (Norauto, L'auto E. Leclerc...)	5%	5%	6%	8%	6%	6%	3%	9%	5%	7%	4%	4%
Chez un réparateur agréé (Motrio, Motorcraft, Eurorepar...)	1%	1%	1%	-	1%	-	2%	-	1%	-	1%	1%



Les raisons de la fréquentation de Feu Vert

Q : Au cours des douze derniers mois vous vous êtes rendu au moins une fois chez Feu Vert. Pour quelles raisons avez-vous choisi Feu Vert ?

(Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%)





Les raisons de la fréquentation de Feu Vert

Q : Au cours des douze derniers mois vous vous êtes rendu au moins une fois chez Feu Vert. Pour quelles raisons avez-vous choisi Feu Vert ?



(Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%)

	% Total	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
Le prix	47%	44%	51%	47%	45%	48%	49%	44%	48%	44%	50%	50%
La proximité	41%	39%	43%	41%	43%	42%	36%	47%	40%	46%	37%	37%
La relation et l'accueil client	25%	23%	28%	14%	24%	26%	32%	23%	26%	20%	29%	30%
Votre expérience passée	25%	24%	27%	26%	24%	25%	27%	22%	26%	26%	24%	27%
La gamme de services	18%	17%	18%	16%	16%	17%	21%	21%	17%	13%	18%	23%
Les horaires et jours d'ouverture	14%	12%	18%	16%	20%	12%	8%	17%	14%	17%	16%	9%
Sa réputation	8%	7%	9%	11%	7%	8%	7%	5%	8%	7%	10%	7%
Par hasard	6%	6%	5%	11%	7%	4%	4%	8%	6%	7%	5%	4%

03

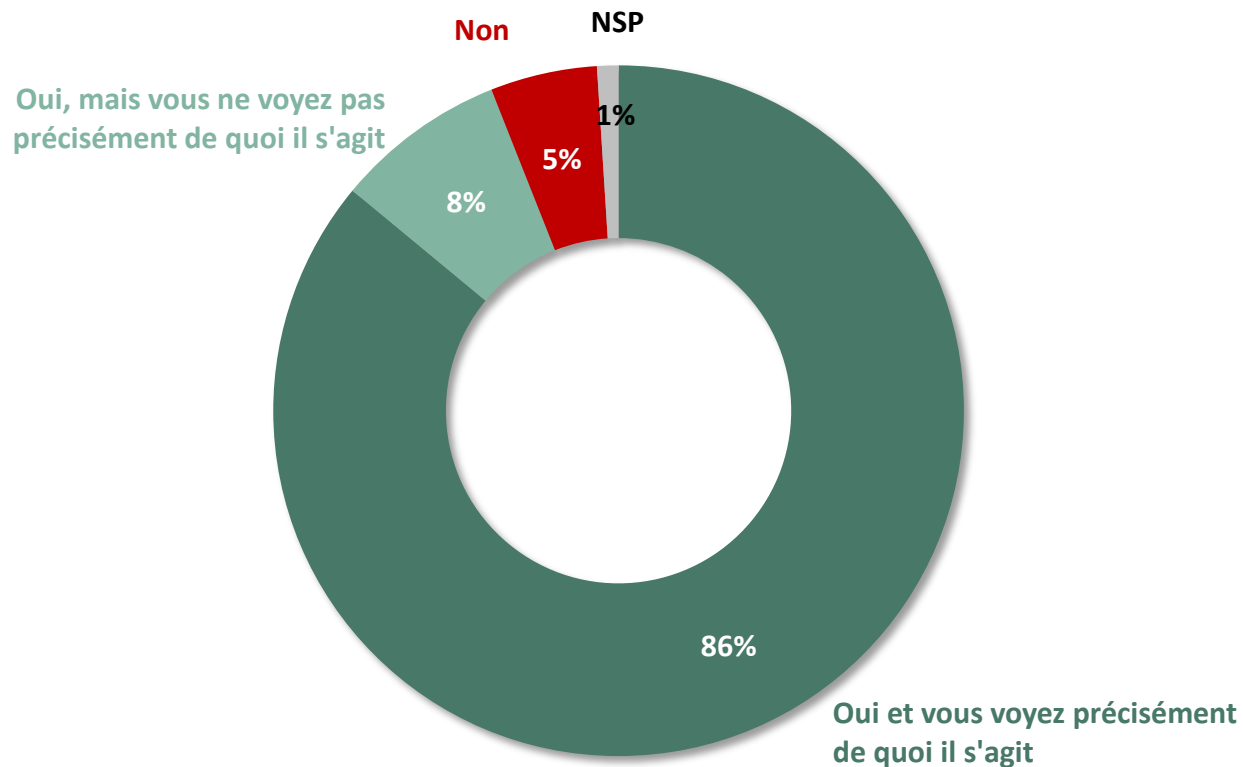


L'AFFAIRE VOLKSWAGEN



L'affaire Volkswagen

Q : Avez-vous entendu parler de l'affaire Volkswagen ?



OUI
94%



L'affaire Volkswagen

Q : Avez-vous entendu parler de l'affaire Volkswagen ?


1092
personnes

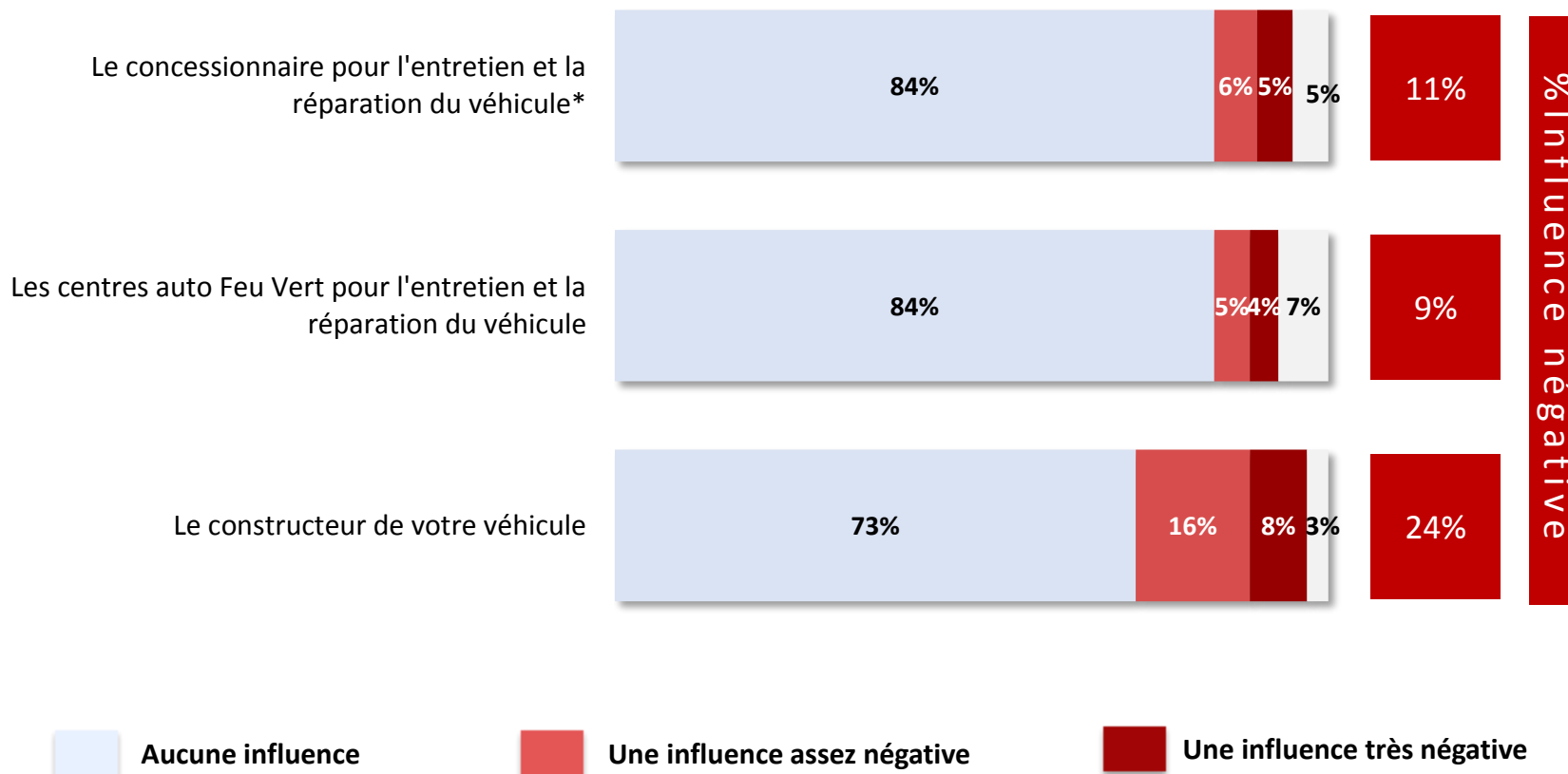
	% Total	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
ST Oui	94%	96%	92%	89%	91%	98%	97%	95%	94%	92%	93%	97%
...et vous voyez précisément de quoi il s'agit	86%	93%	79%	77%	81%	92%	91%	83%	87%	87%	79%	91%
...mais vous ne voyez pas précisément de quoi il s'agit	8%	3%	13%	12%	10%	6%	6%	12%	7%	5%	14%	6%
Non	5%	4%	7%	10%	8%	2%	2%	5%	5%	7%	6%	2%



L'influence de l'affaire Volkswagen sur la confiance

Q : Diriez-vous que l'affaire Volkswagen a une influence négative ou aucune influence sur la confiance que vous avez dans...?

1092 personnes



*Item proposé uniquement à ceux qui se rendent chez leur concessionnaire pour l'entretien et la réparation de leur véhicule



L'influence de l'affaire Volkswagen sur la confiance

Q : Diriez-vous que l'affaire Volkswagen a une influence négative ou aucune influence sur la confiance que vous avez dans...?



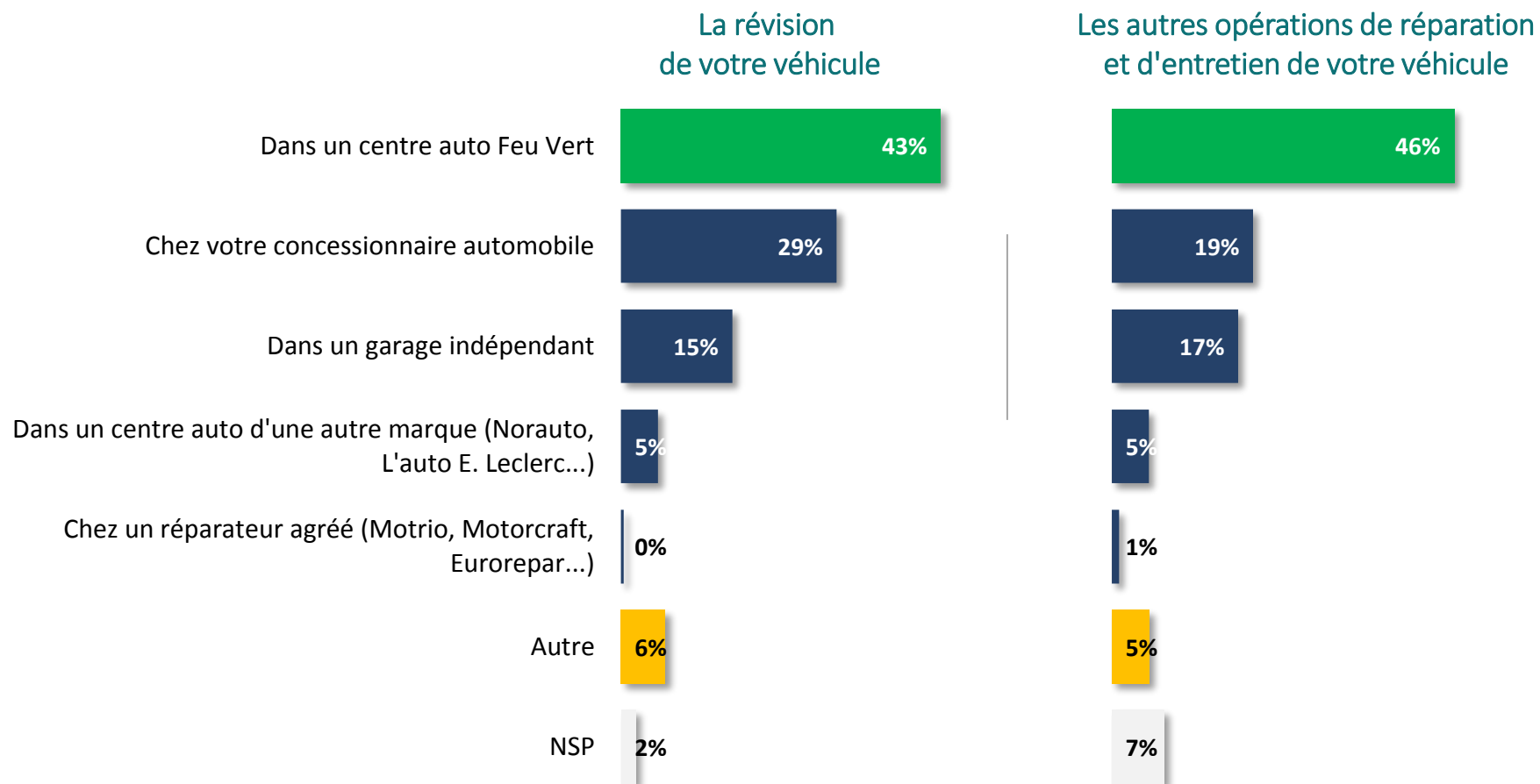
	% Influence négative	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
Le constructeur de votre véhicule	24%	24%	23%	23%	25%	21%	26%	24%	24%	25%	23%	23%
Le concessionnaire pour l'entretien et la réparation du véhicule*	11%	13%	9%	14%	11%	11%	11%	10%	11%	12%	12%	12%
Les centres auto Feu Vert pour l'entretien et la réparation du véhicule	9%	7%	10%	13%	8%	8%	8%	11%	8%	8%	11%	8%

*Item proposé uniquement à ceux qui se rendent chez leur concessionnaire pour l'entretien et la réparation de leur véhicule



Le lieu fréquenté en priorité pour ses futures révisions et autres opérations

Q : Et pour votre prochaine révision ou autres opérations de réparation et d'entretien de votre véhicule, où vous rendez-vous en priorité?





Le lieu fréquenté en priorité pour ses futures révisions et autres opérations

Q : Et pour votre prochaine révision, où vous rendrez-vous en priorité?



	% Total	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
Dans un centre auto Feu Vert	43%	35%	52%	41%	44%	41%	46%	35%	44%	36%	49%	46%
Chez votre concessionnaire automobile	29%	38%	19%	20%	26%	31%	38%	30%	29%	31%	22%	34%
Dans un garage indépendant	15%	14%	16%	19%	15%	17%	8%	14%	15%	19%	14%	10%
Dans un centre auto d'une autre marque (Norauto, L'auto E. Leclerc...)	5%	4%	6%	8%	6%	5%	1%	11%	4%	7%	5%	3%
Chez un réparateur agréé (Motrio, Motorcraft, Eurorepar...)	-	1%	1%	1%	-	-	1%	-	1%	-	-	1%



Le lieu fréquenté en priorité pour ses futures révisions et autres opérations

Q : Et pour vos prochaines opérations de réparation et d'entretien de votre véhicule, où vous rendrez-vous en priorité?



	% Total	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
Dans un centre auto Feu Vert	46%	39%	55%	39%	49%	46%	49%	45%	47%	39%	52%	50%
Chez votre concessionnaire automobile	19%	24%	13%	14%	20%	19%	20%	14%	19%	22%	13%	20%
Dans un garage indépendant	17%	18%	16%	23%	17%	17%	12%	17%	17%	20%	18%	12%
Dans un centre auto d'une autre marque (Norauto, L'auto E. Leclerc...)	5%	5%	5%	10%	7%	4%	2%	10%	4%	7%	6%	2%
Chez un réparateur agréé (Motrio, Motorcraft, Eurorepar...)	1%	1%	1%	-	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%



Le lieu fréquenté en priorité pour ses futures révisions et autres opérations

Q : Et pour votre prochaine révision ou autres opérations de réparation et d'entretien de votre véhicule, où vous rendez-vous en priorité?

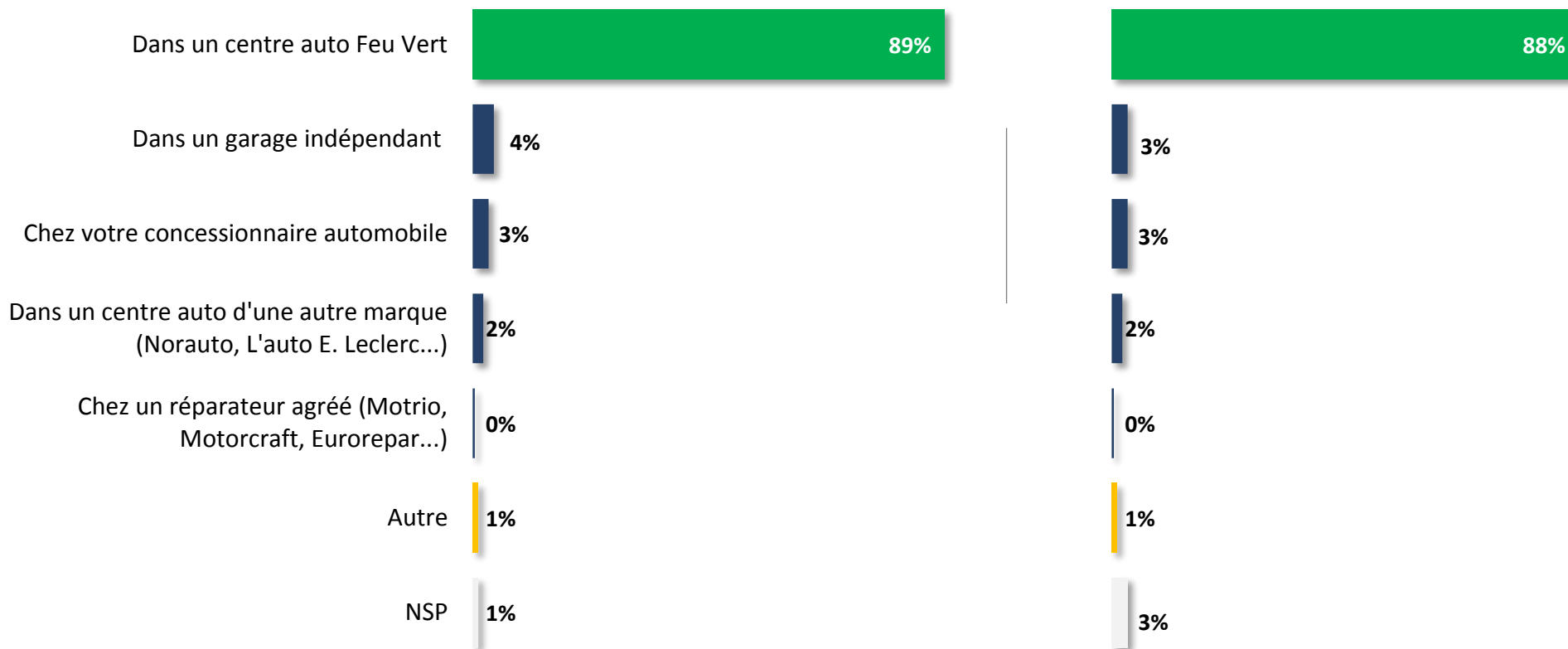
440 et 489 personnes

BASE :

Clients qui se rendaient le plus souvent chez Feu Vert

La révision de votre véhicule

Les autres opérations de réparation et d'entretien de votre véhicule





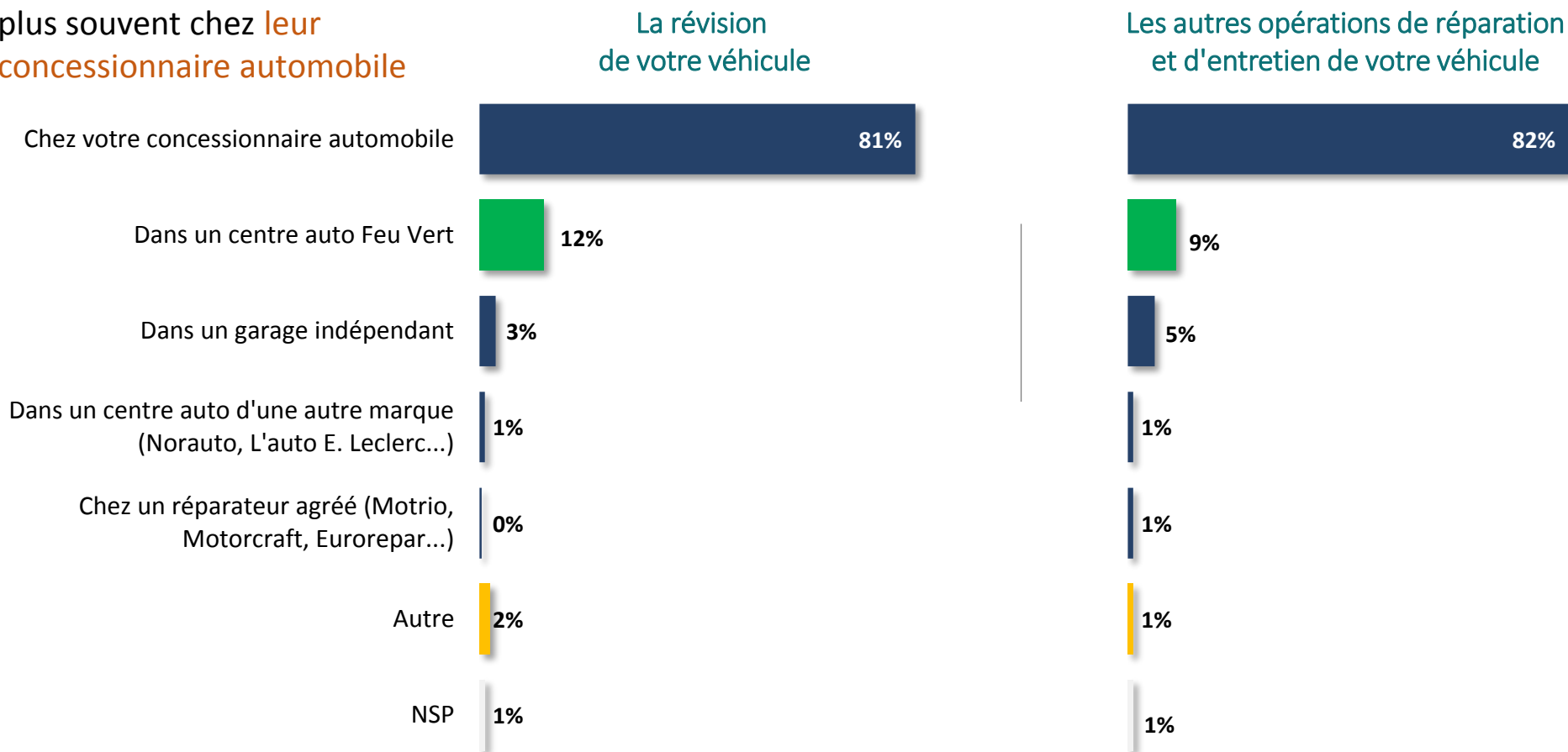
Le lieu fréquenté en priorité pour ses futures révisions et autres opérations

Q : Et pour votre prochaine révision ou autres opérations de réparation et d'entretien de votre véhicule, où vous rendez-vous en priorité?


362 et 211
personnes

BASE :

Clients qui se rendaient le plus souvent chez leur concessionnaire automobile





“opinionway

15 place de la République 75003 Paris

*« Permettre à nos clients de comprendre de manière simple et rapide leur environnement actuel et futur,
pour mieux décider aujourd’hui, agir demain et imaginer après-demain. »*