Une étude clients menée en France auprès de plus de 2,000 automobilistes.

Pourquoi l'étude clients ?

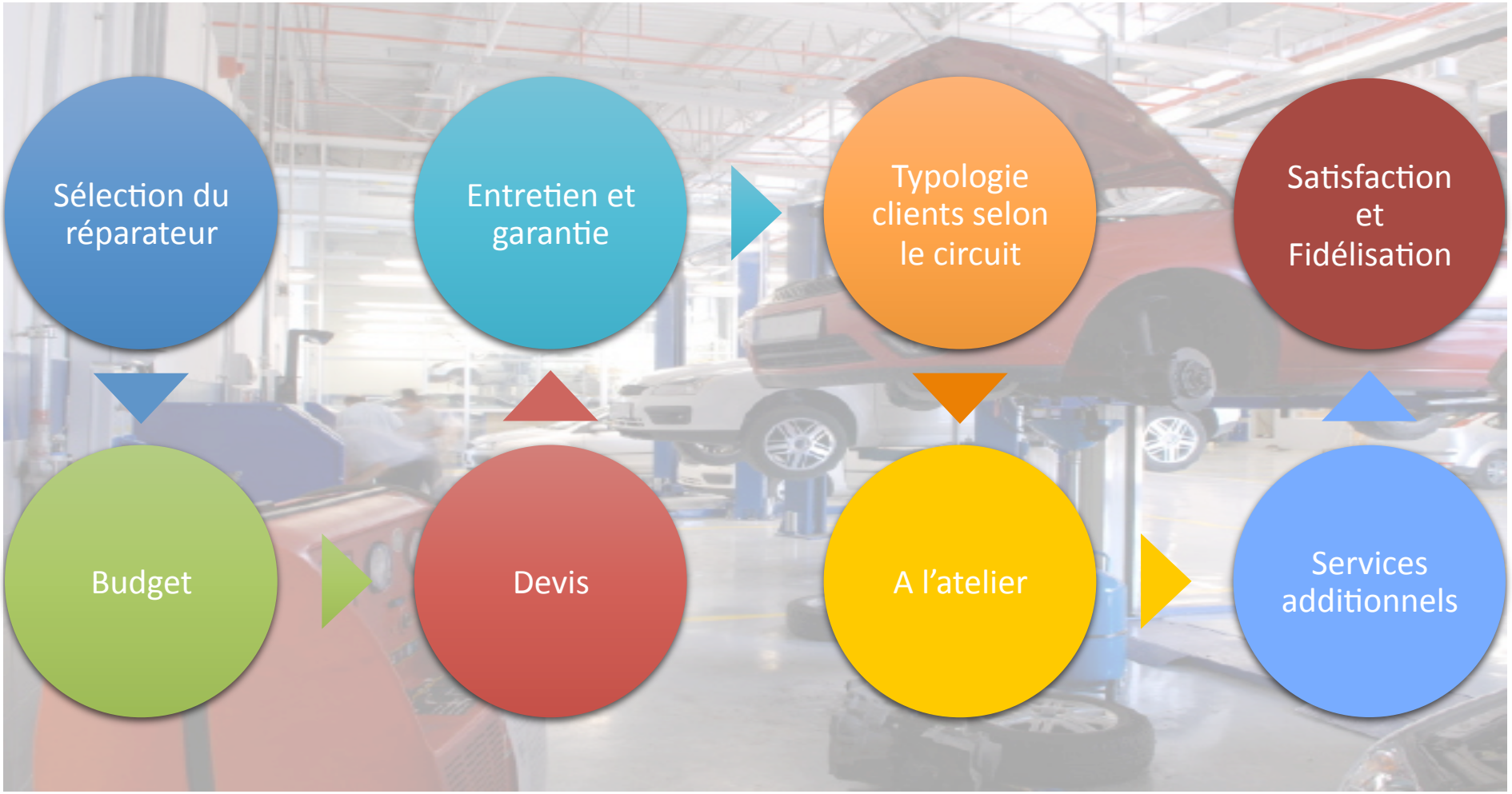
- Lier les évolutions de marché tels que décrites dans notre analyse prospective* avec le point de vue des automobilistes.
- Il a donc été décidé de lancer, pour la première fois cette année, une vaste étude clients portant sur leur comportement en matière d'après-vente automobile.

Quelle méthodologie ?

- Un questionnaire en ligne sur des sites spécialisés, sous le nom *« L'automobile et vous ».*
- L'échantillon est composé de 2039 interviewés.
- Période : début 2015.

* Voir l'étude « Analyse prospective sur l'après-vente automobile – Le marché français en 2013 et projections à 2018 et 2022 »

Les étapes du parcours « après-vente » automobile



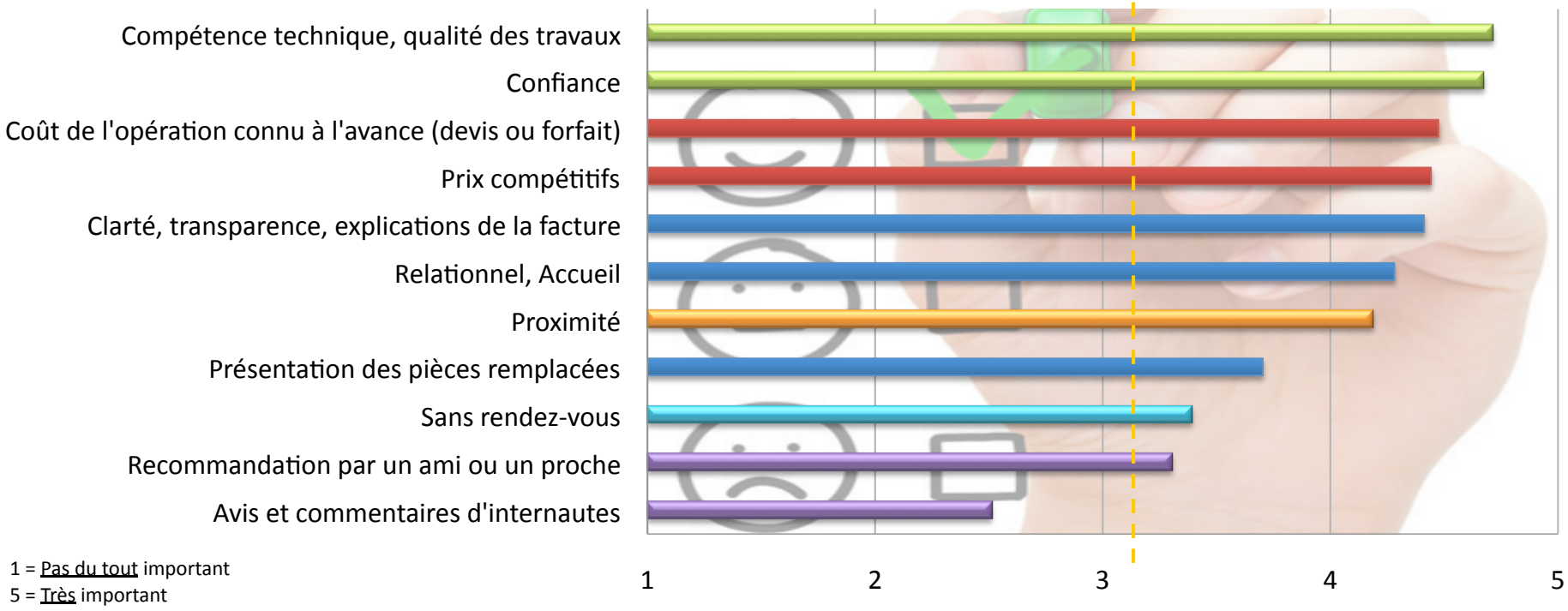
Source : « Etude : L'automobile et vous » 2015

Les étapes du parcours « après-vente » automobile

Source : « Etude : L'automobile et vous » 2015

La relation de confiance et la compétence du réparateur sont des critères de sélection majeurs loin devant les recommandations.

Importance relative de certains critères dans la sélection du réparateur



Les critères liés au coût/ au prix des opérations arrivent en 3 et 4ème positions. La proximité n'est citée qu'en 7ème position, mais son importance relative reste élevée (4,2). Le concept du sans rendez-vous recueille une importance juste au dessus de la moyenne (3).

Source : « Etude : L'automobile et vous » 2015 - 2023 répondants

En résumé…

- Le prix est l'un des critères de sélection du réparateur - parmi ceux proposés – dont l'importance évolue le plus selon l'angle d'analyse, par exemple lorsque le véhicule vieillit.

- Si l'on devait ne retenir qu'un critère de sélection de chacun des différents circuits tels que vus par les automobilistes (l'étude porte sur 4 segments : entretien, réparation, pièces d'usure, pneumatiques) :

Réseaux constructeurs	Garages indépendants	Centres auto et réseaux spécialisés*
Compétence	Confiance	Prix

Source : « Etude : L'automobile et vous » 2015 - 2023 répondants

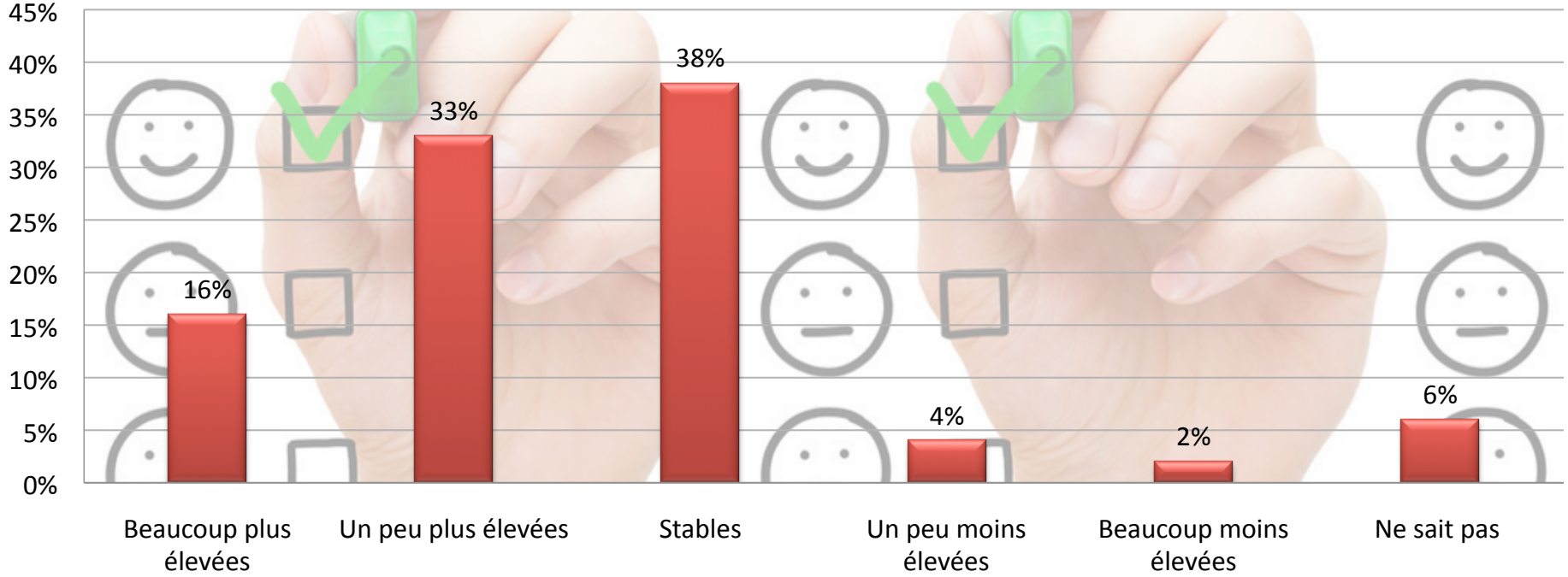
*: réseaux de réparation rapide et spécialistes du pneu

Les étapes du parcours « après-vente » automobile

Source : « Etude : L'automobile et vous » 2015

Les clients déclarent avoir dépensé 460 € TTC en moyenne.
Près de 50% des clients estiment que leurs dépenses d'entretien et de réparation ont augmenté au cours des 2 dernières années.

« Comment ont évolué vos dépenses d'entretien et de réparation automobiles sur ces deux dernières années ? »

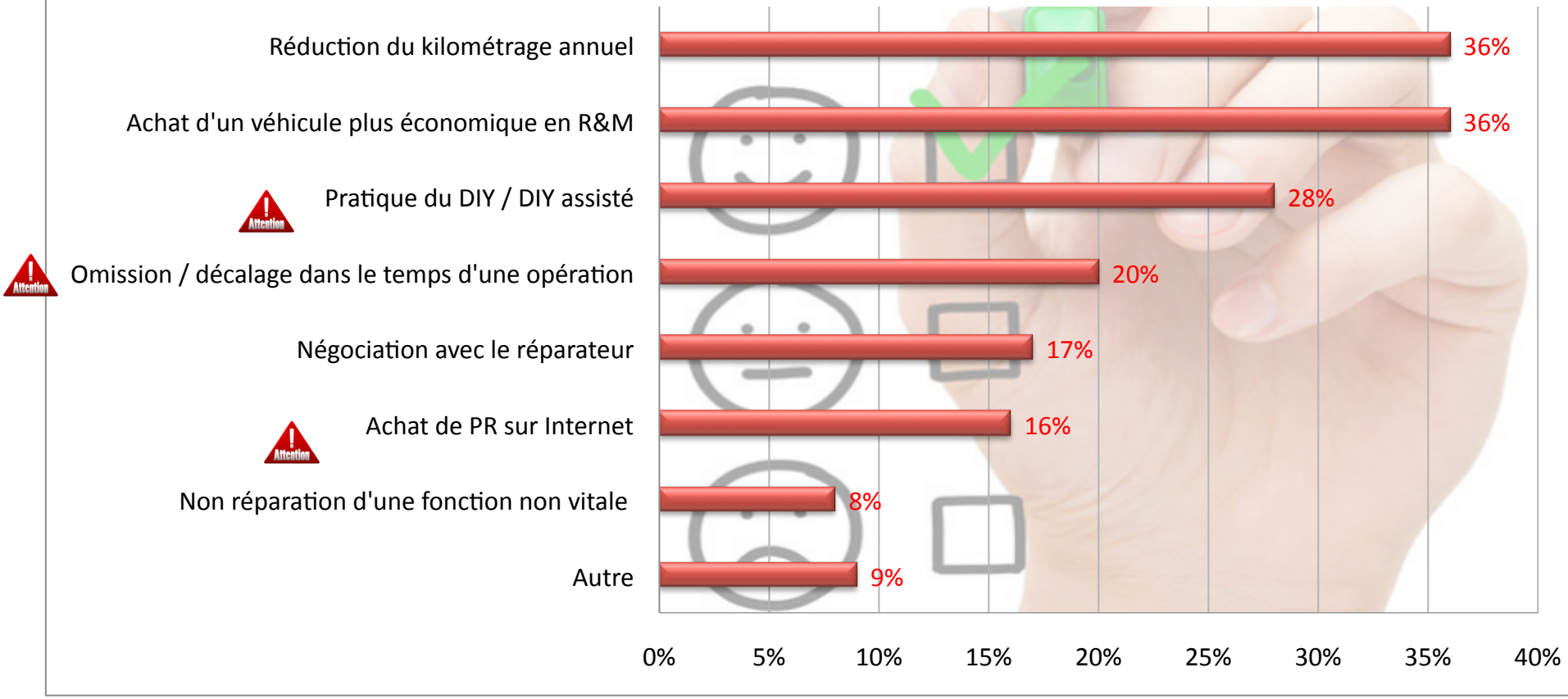


Pour 49% des clients interrogés, les dépenses d'entretien et de réparation automobiles ont augmenté en 2013 et 2014. Seuls 6% d'entre eux déclarent une baisse des coûts.

Source : « Etude : L'automobile et vous » 2015 - 1994 répondants

Les automobilistes ont à leur disposition plusieurs leviers pour réduire les coûts d'entretien et de réparation de leur véhicule.

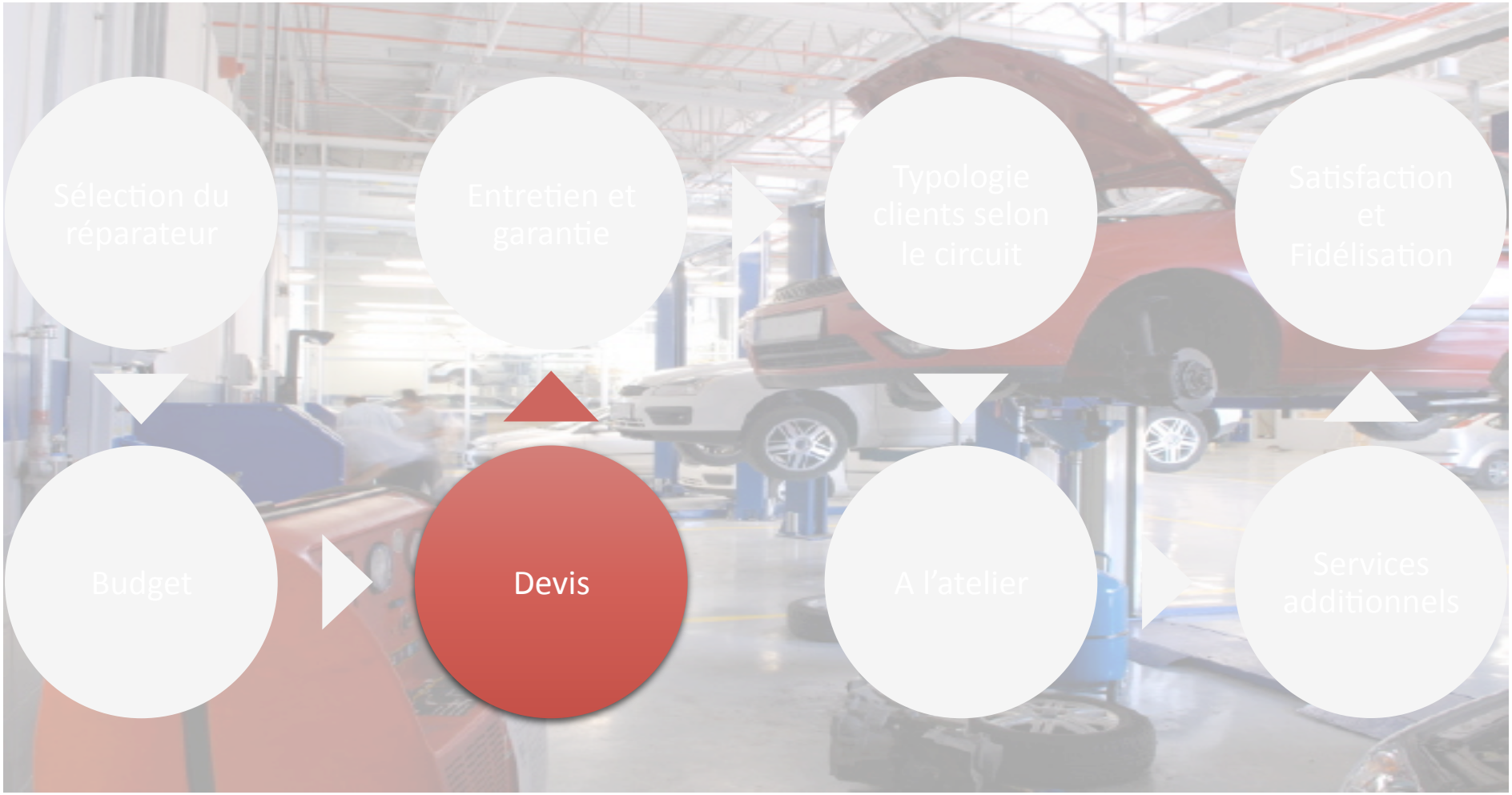
« De quelle(s) façon(s) êtes-vous parvenu(e) à limiter vos dépenses d'entretien et de réparation ces dernières années (1) ? »



Source : « Etude : L'automobile et vous » 2015 - 133 répondants

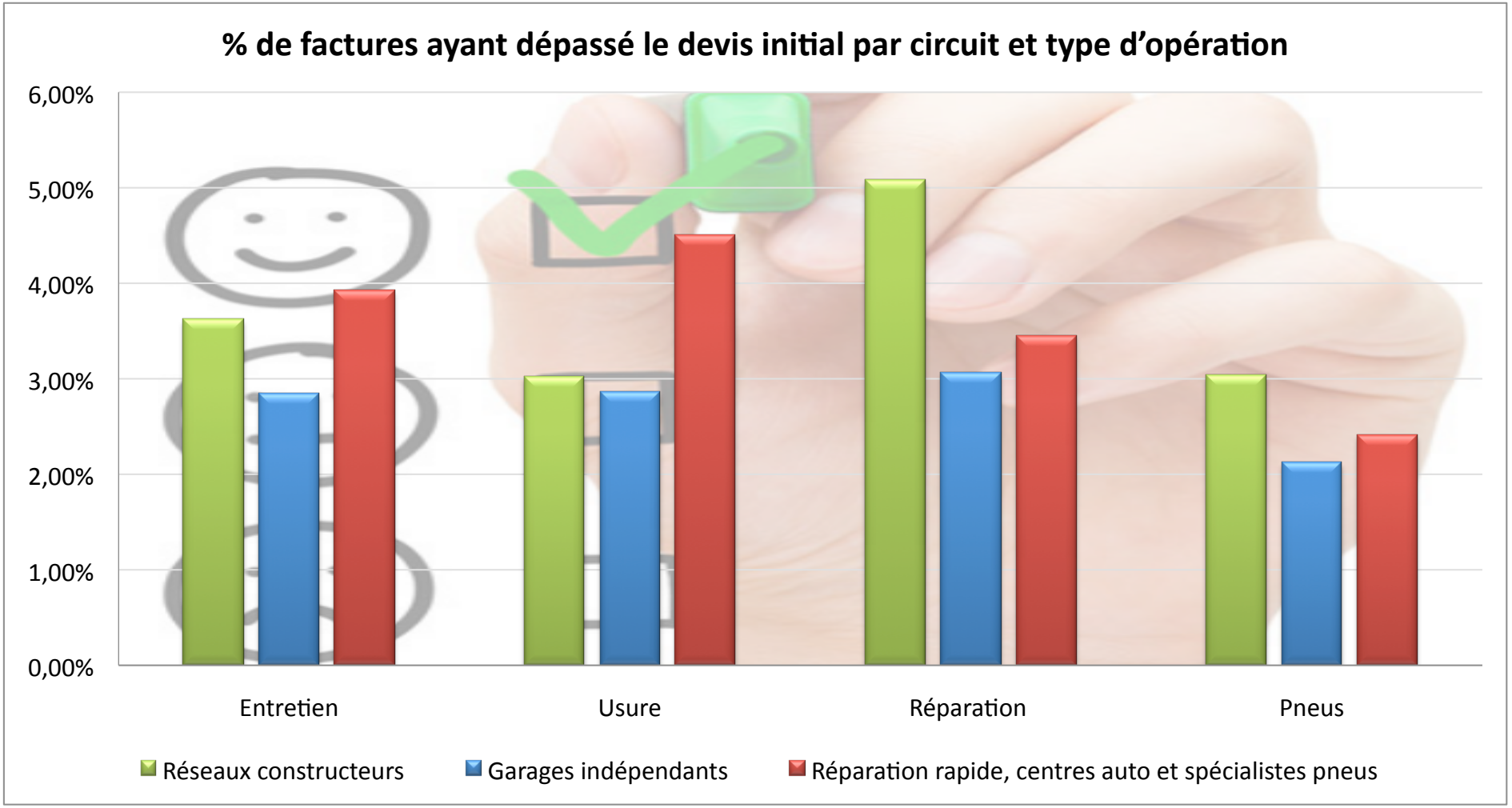
(1) Plusieurs réponses possibles

Les étapes du parcours « après-vente » automobile



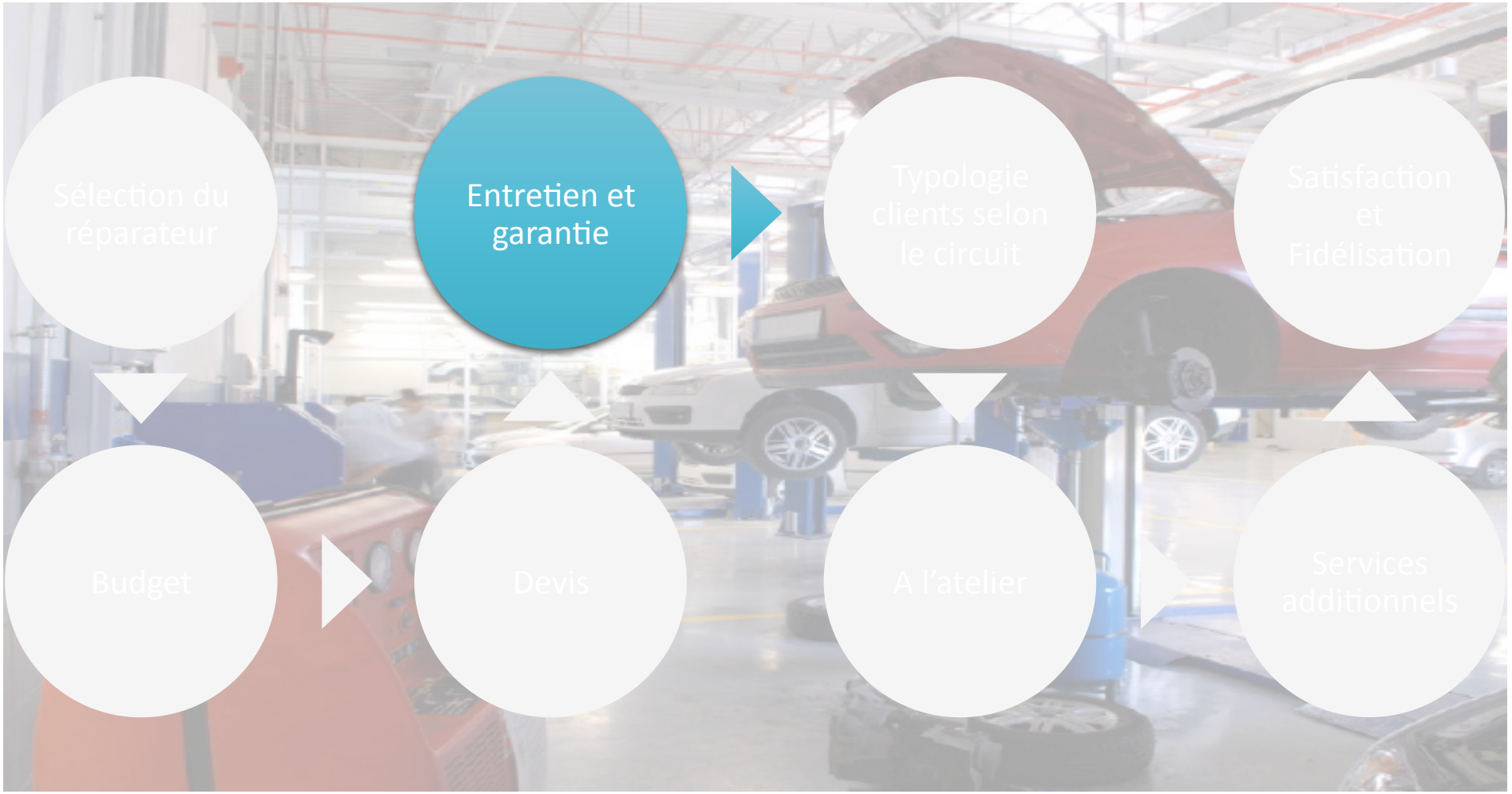
Source : « Etude : L'automobile et vous » 2015

Moins de 5% des devis « papier » réalisés par les professionnels débouchent sur une facture d'un montant supérieur.



Source : « Etude : L'automobile et vous » 2015 - 4272 répondants cumulés

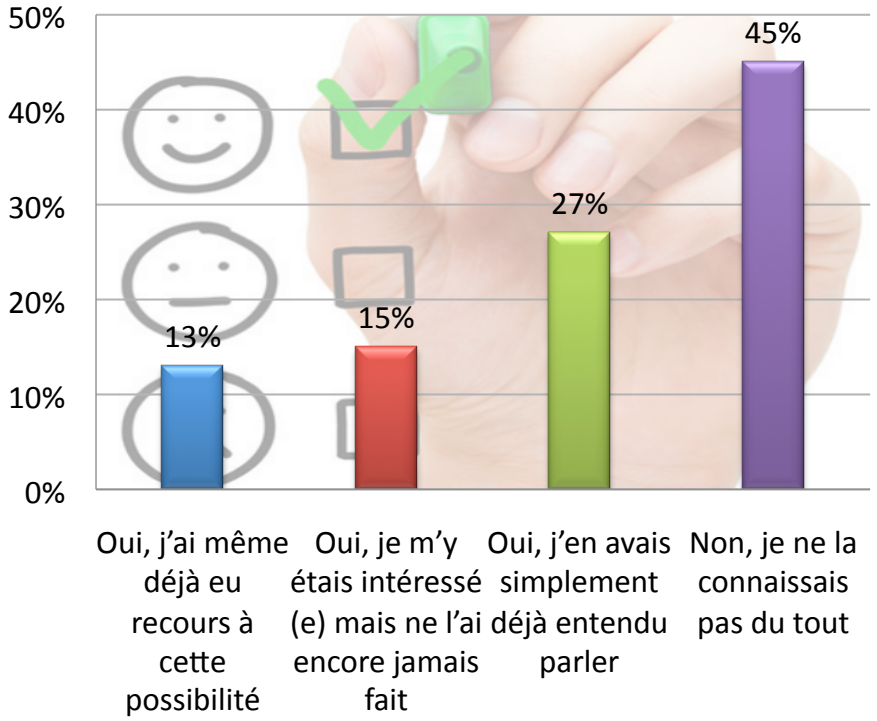
Les étapes du parcours « après-vente » automobile



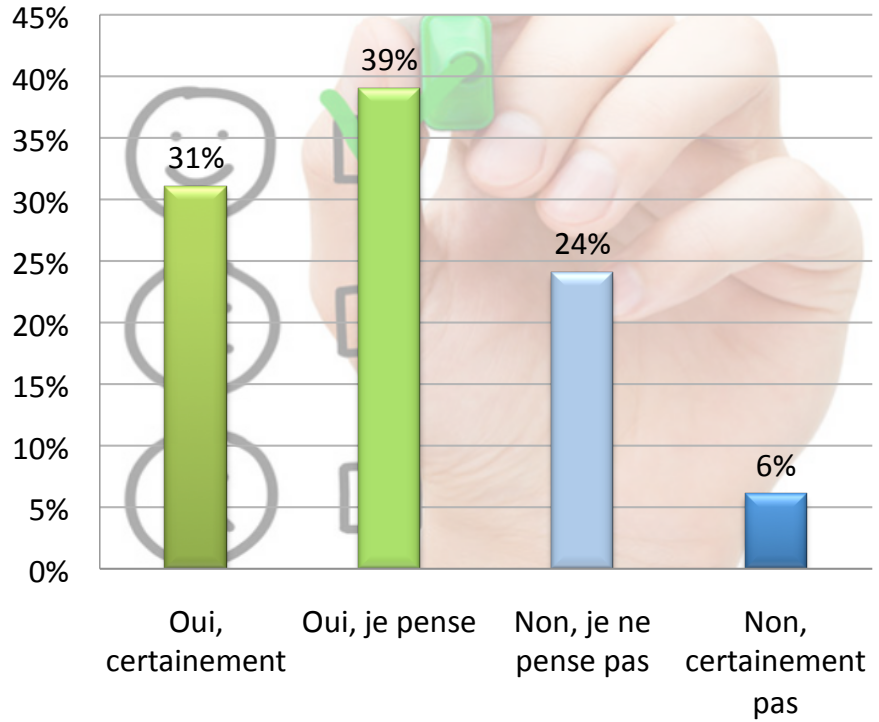
Source : « Etude : L'automobile et vous » 2015

Le respect des préconisations constructeurs augmente significativement avec l'âge de l'automobiliste et la possession d'un véhicule récent.

Proportion d'automobilistes se déclarant être au courant de la réglementation en vigueur



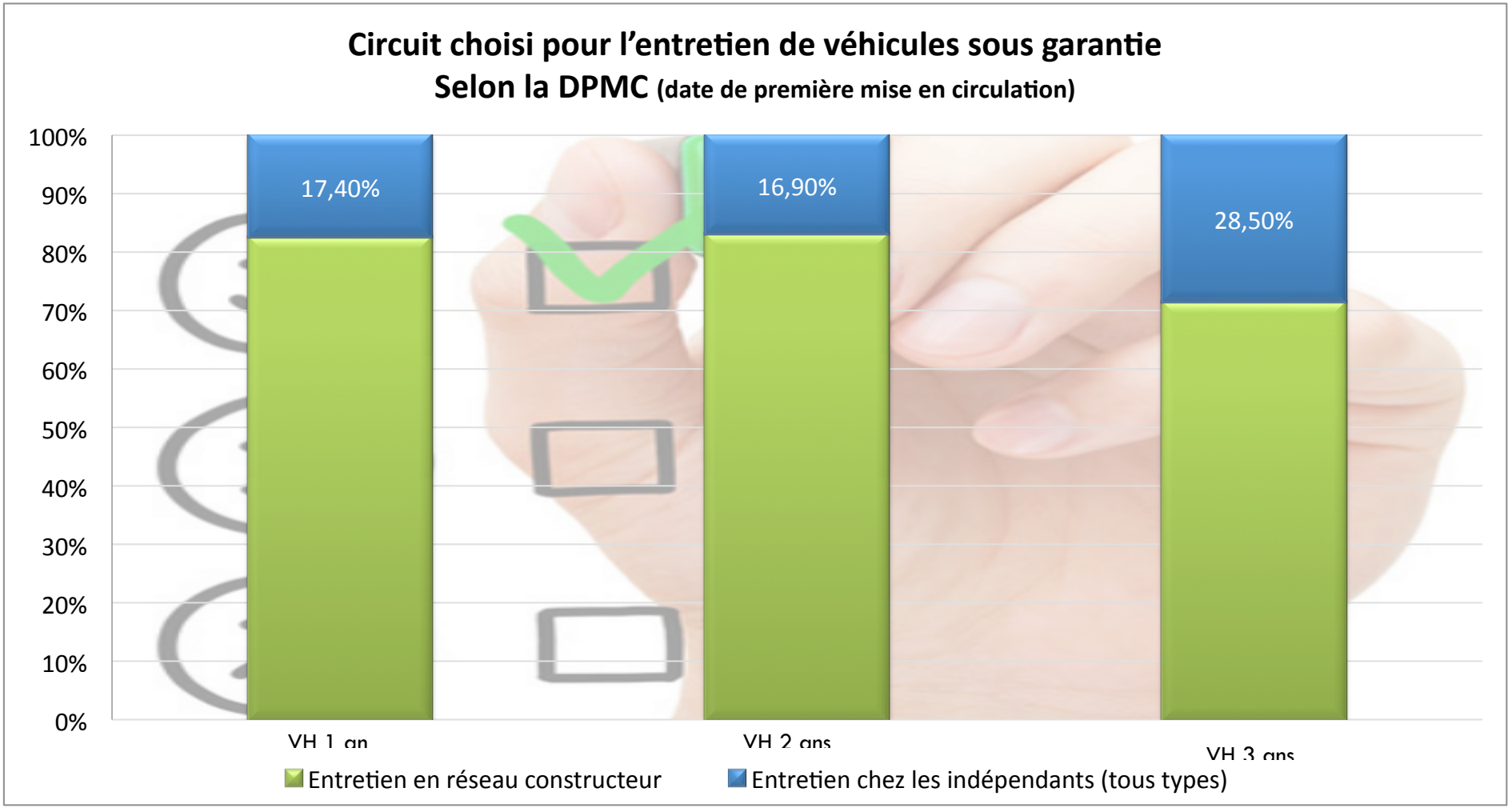
Proportion d'automobilistes se déclarant être prêts à y recourir pour leur véhicule



55% des clients connaissent la réglementation sur la liberté de choix du réparateur pour l'entretien pendant la garantie et 70% sont prêts à y recourir.

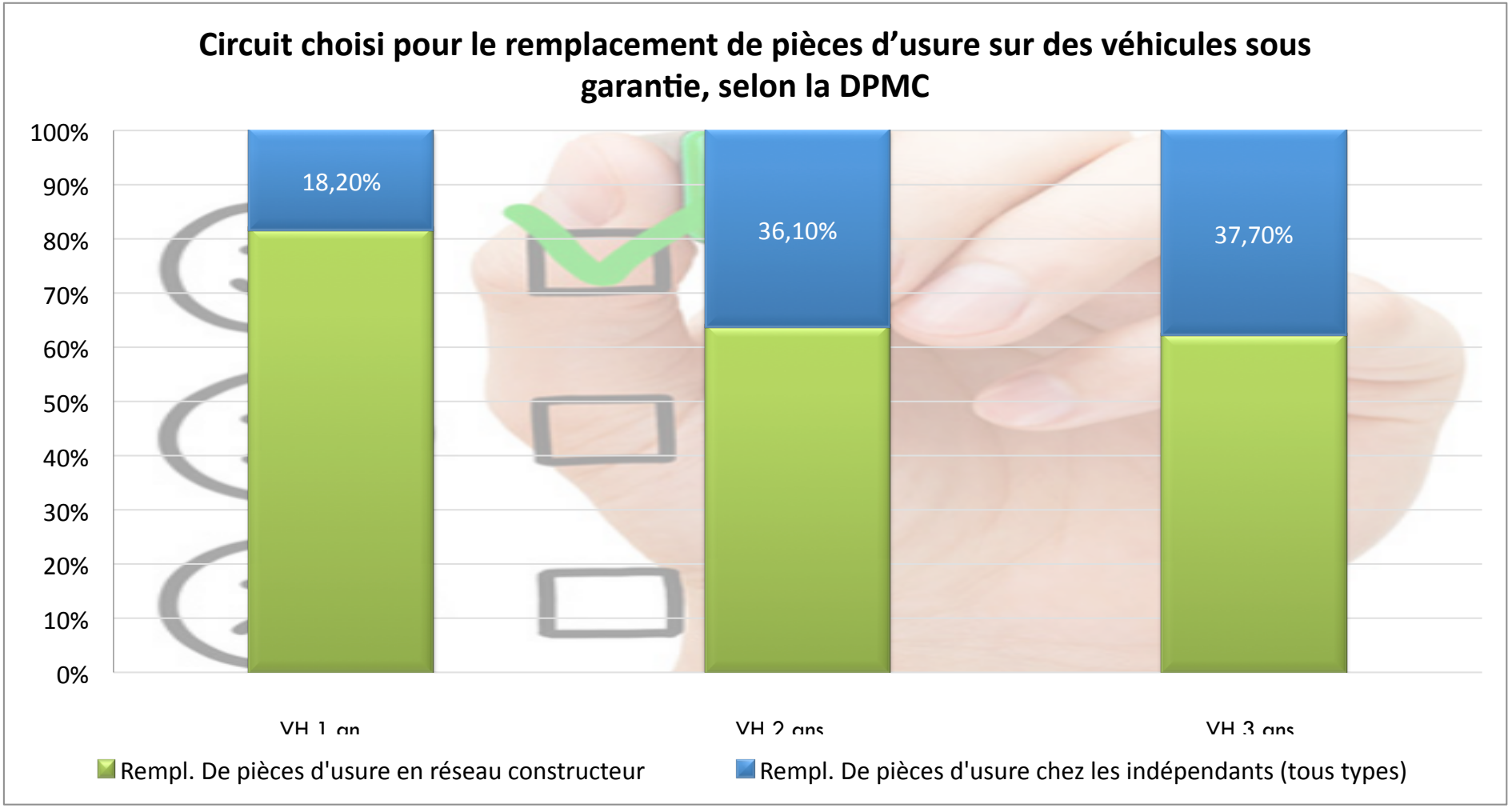
Source : « Etude : L'automobile et vous » 2015 - 2013 répondants

Sur le terrain, ~17% des automobilistes possédant un véhicule de moins de 2 ans le font entretenir dans le canal indépendant.



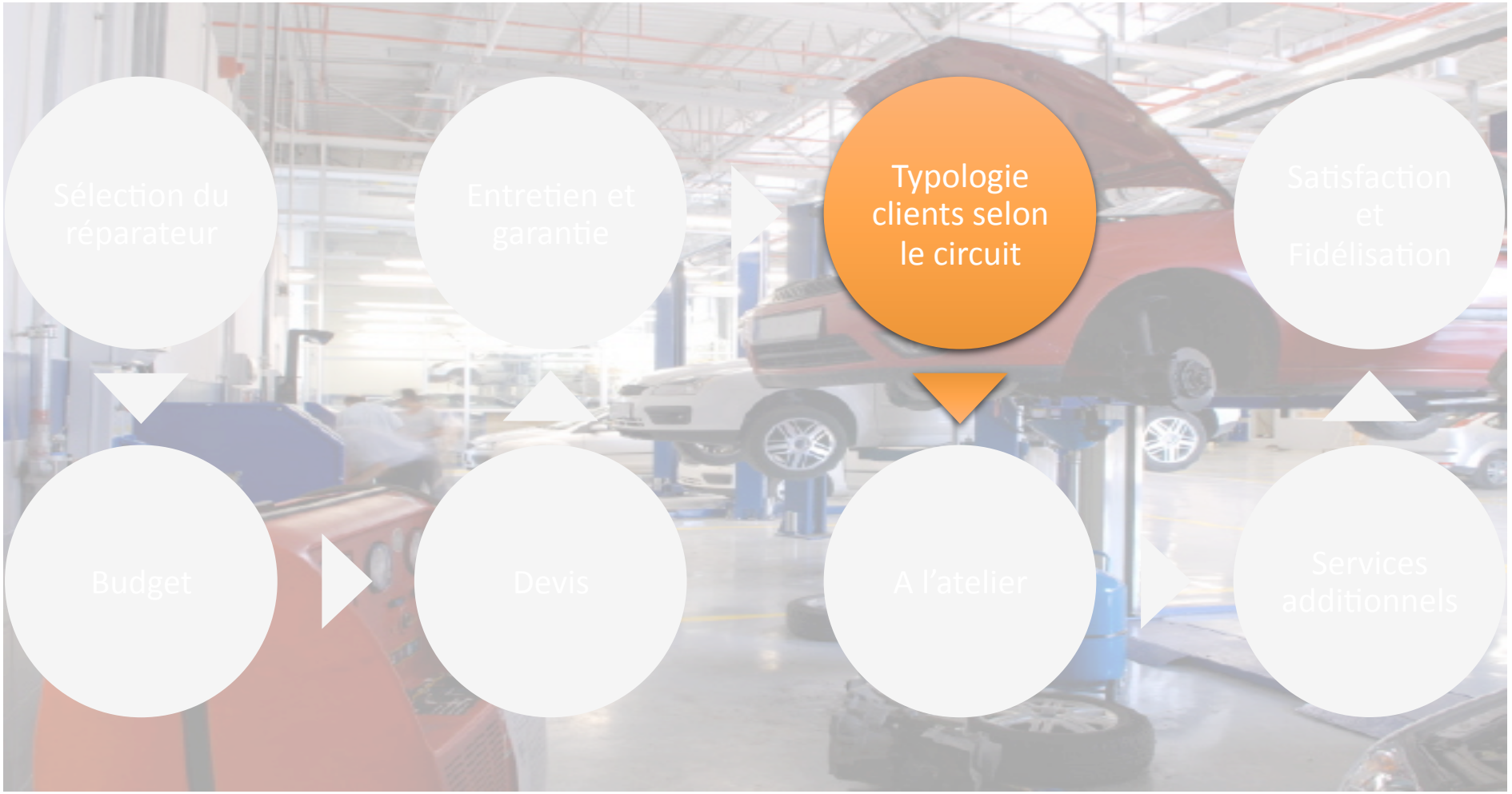
Source : « Etude : L'automobile et vous » 2015 - 408 répondants

18% des automobilistes possédant un véhicule de moins d'1 an ont fait changer des pièces d'usure en dehors des réseaux de marques. Cette proportion double pour les véhicules de 2 ans.



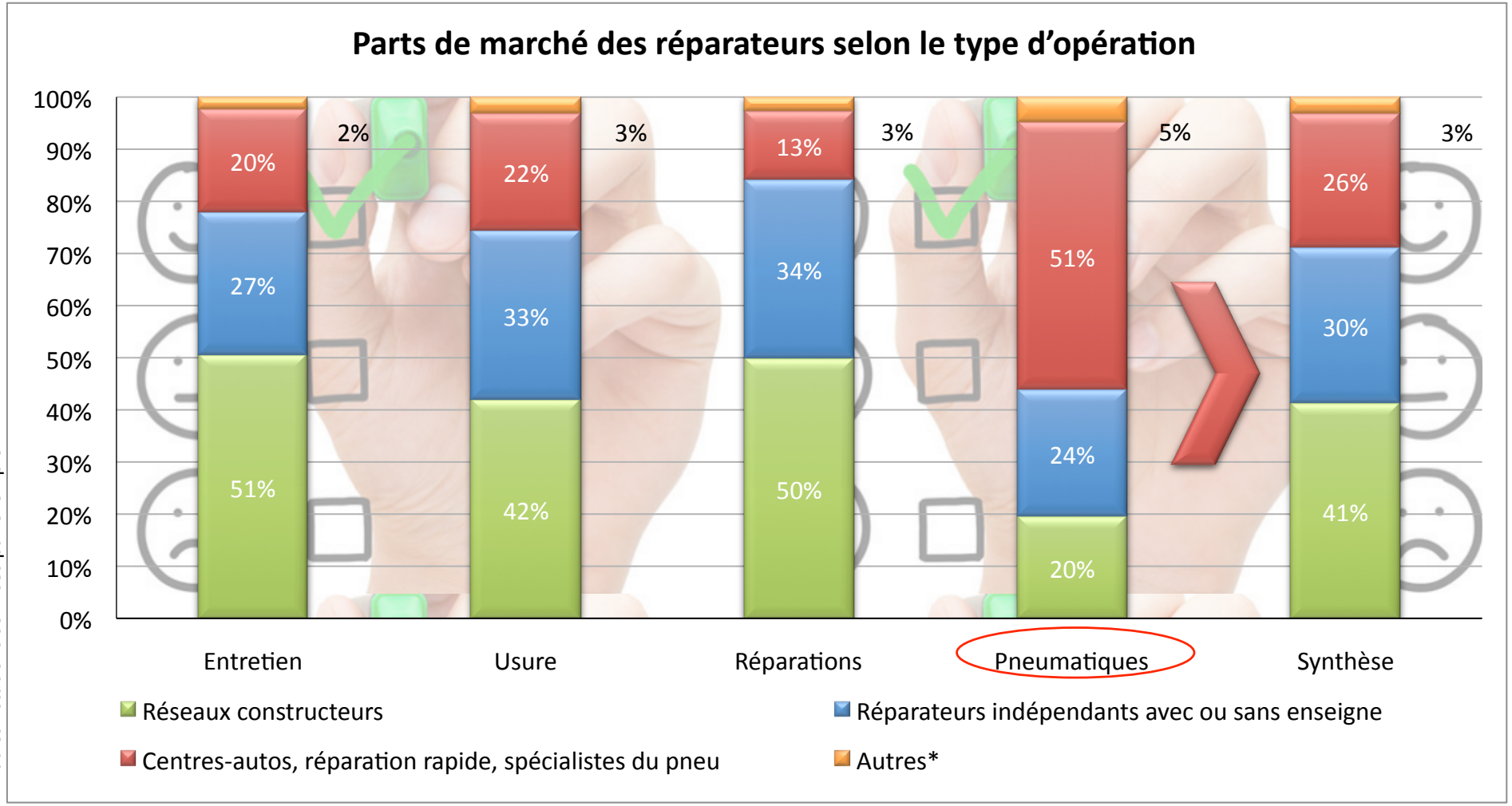
Source : « Etude : L'automobile et vous » 2015 - 133 répondants

Les étapes du parcours « après-vente » automobile



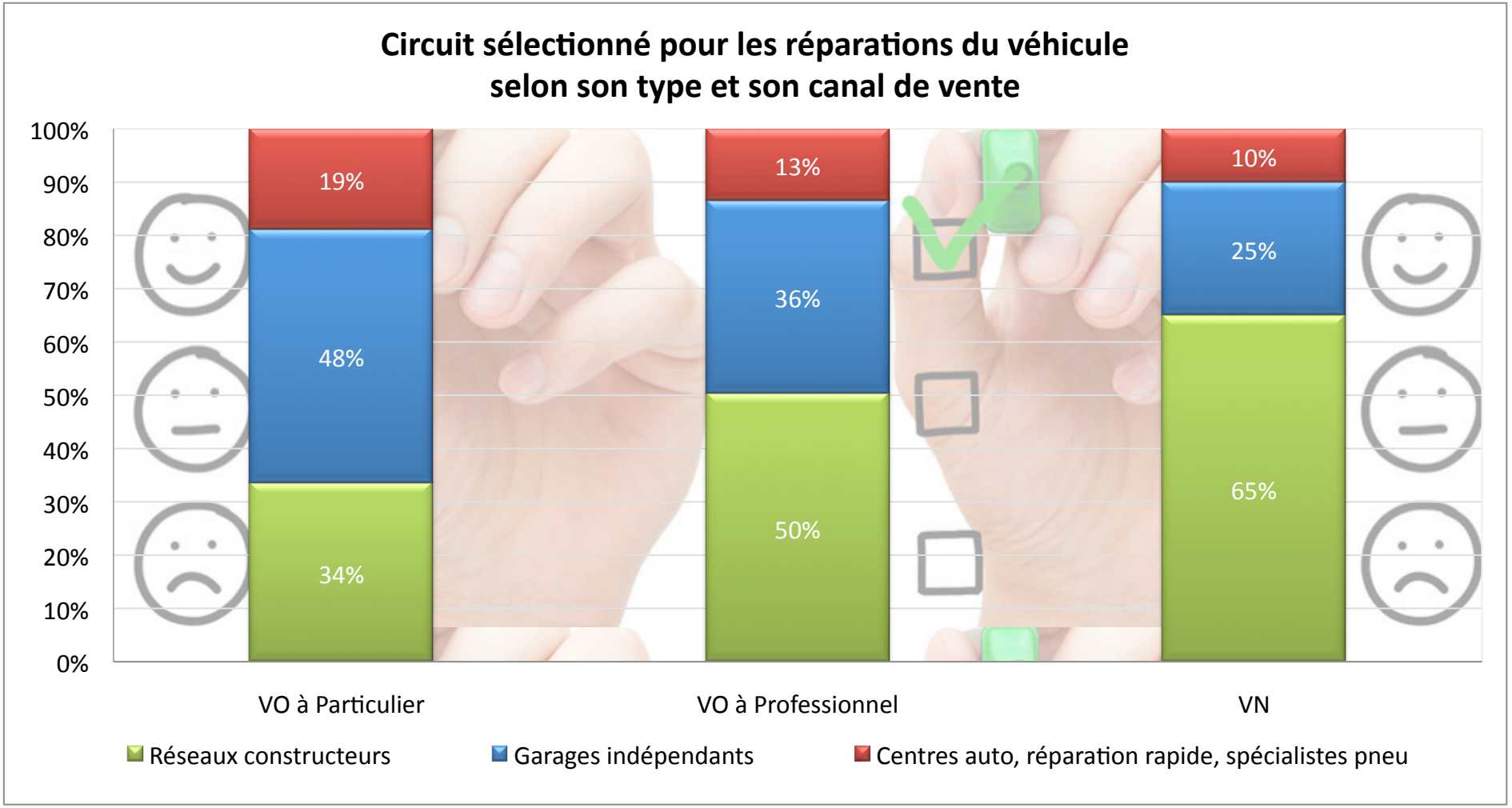
Source : « Etude : L'automobile et vous » 2015

Au total, 41% des clients interrogés fréquentent les réseaux constructeurs pour l'entretien, la réparation et le changement de pneus sur leur véhicule.



Source : « Etude : L'automobile et vous » 2015 - Entretien = 1708 ; Usure = 1053 ; Réparation = 741 ; Pneumatiques = 1353

Pour les réparations, les réseaux constructeurs sont majoritaires chez les acheteurs VN et chez ceux ayant acheté un VO à professionnel.



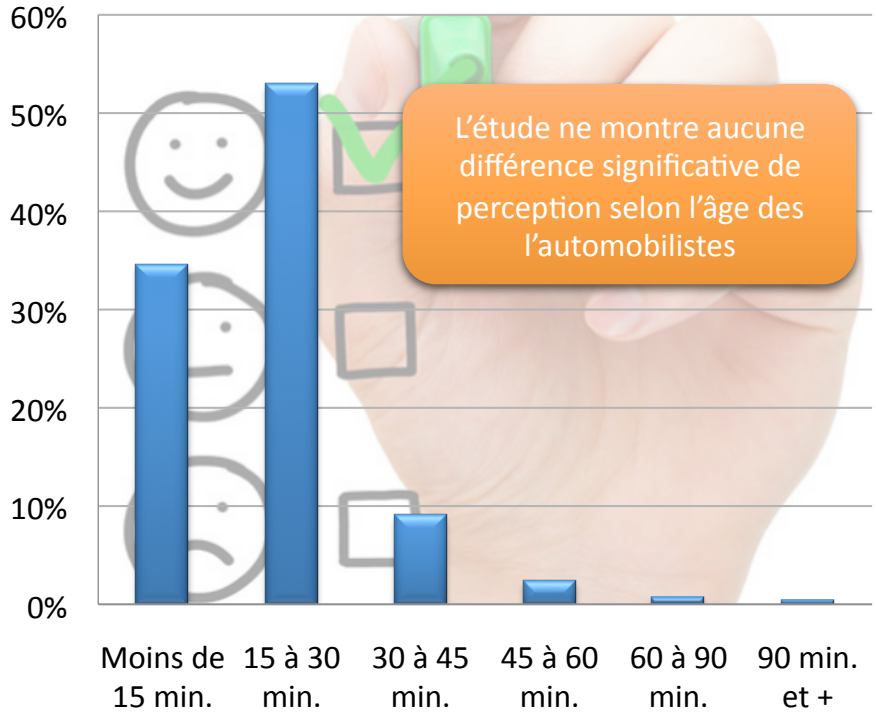
Source : « Etude : L'automobile et vous » 2015 - 722 répondants

Les étapes du parcours « après-vente » automobile

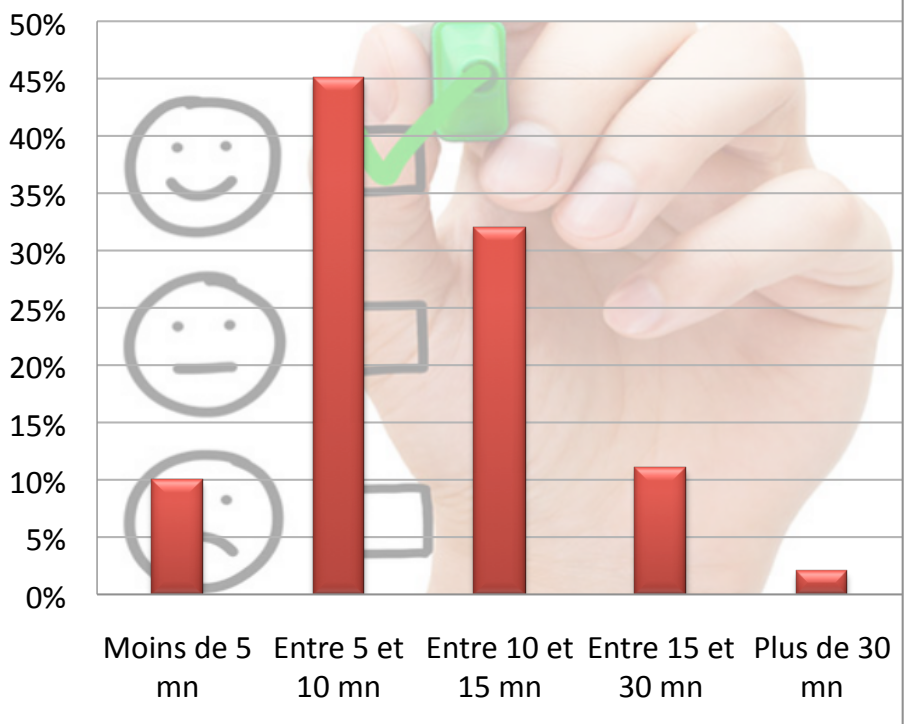
Source : « Etude : L'automobile et vous » 2015

Pour près de 90% des clients, se rendre au garage et remplir les formalités de réception ne doit pas prendre plus de 45 min. au total.

« Quel temps de trajet maximum (en voiture) acceptez-vous de faire pour vous rendre jusqu'au garage ? »



« Une fois au garage, quel temps maximum êtes-vous prêt(e) à consacrer aux formalités de prise en charge de votre véhicule ? »



Dans l'idéal, le temps de parcours ne doit pas excéder 30 min. et les formalités de réception 15 min.

Source : « Etude : L'automobile et vous » 2015 - 2013 répondants

Les étapes du parcours « après-vente » automobile

Source : « Etude : L'automobile et vous » 2015

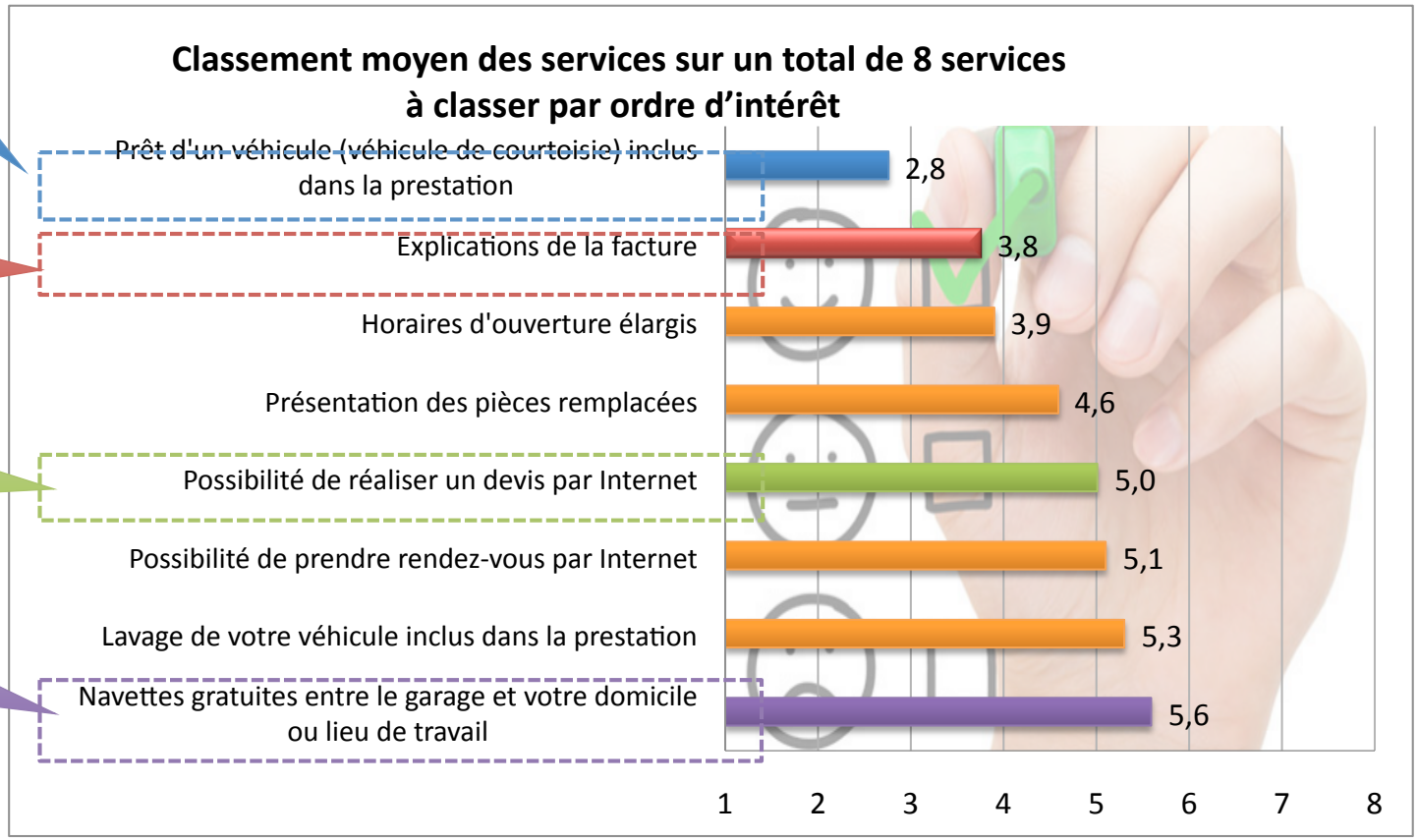
Parmi les services complémentaires proposés, lesquels présentent une réelle valeur ajoutée aux yeux des clients ?

43% des automobilistes le classent 1er

1 automobiliste sur 2 le classe sur le podium

1 automobiliste sur 4 le classe sur le podium

31% des automobilistes le classent dernier



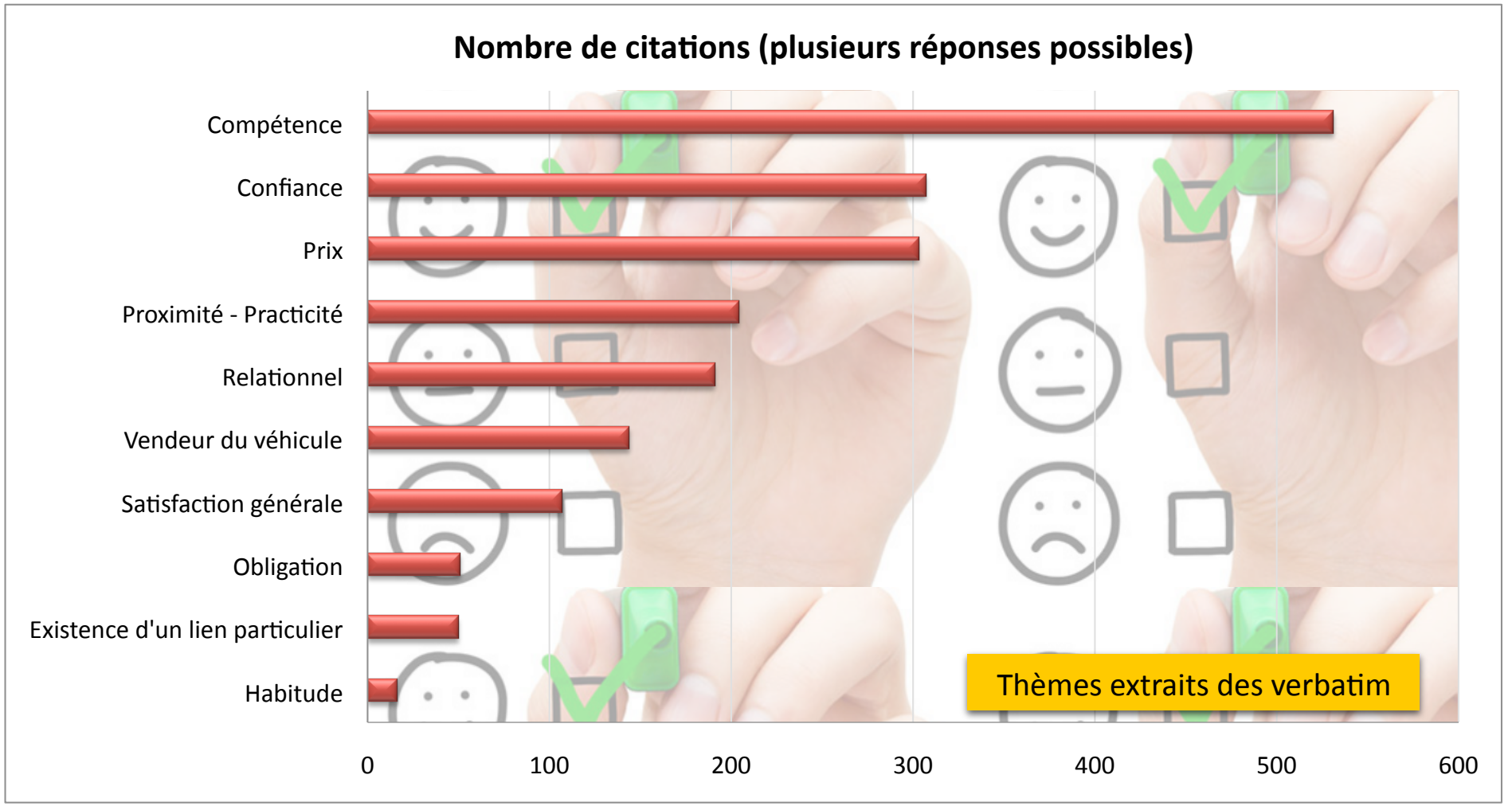
Comment faut-il lire le graphe ?
Les automobilistes ont classé les 8 services par ordre d'intérêt (de 1 à 8, où 1 = le service le plus intéressant et 8 = le service auquel ils portent le moins d'intérêt). Dans ce graphe, les services sont présentés selon leur classement moyen.

Source : « Etude : L'automobile et vous » 2015 - 2013 répondants

Les étapes du parcours « après-vente » automobile

Source : « Etude : L'automobile et vous » 2015

58% des automobilistes déclarent faire appel à un seul professionnel pour l'entretien et la réparation de leur véhicule.
Quelles raisons poussent les clients à rester fidèles au même professionnel ?

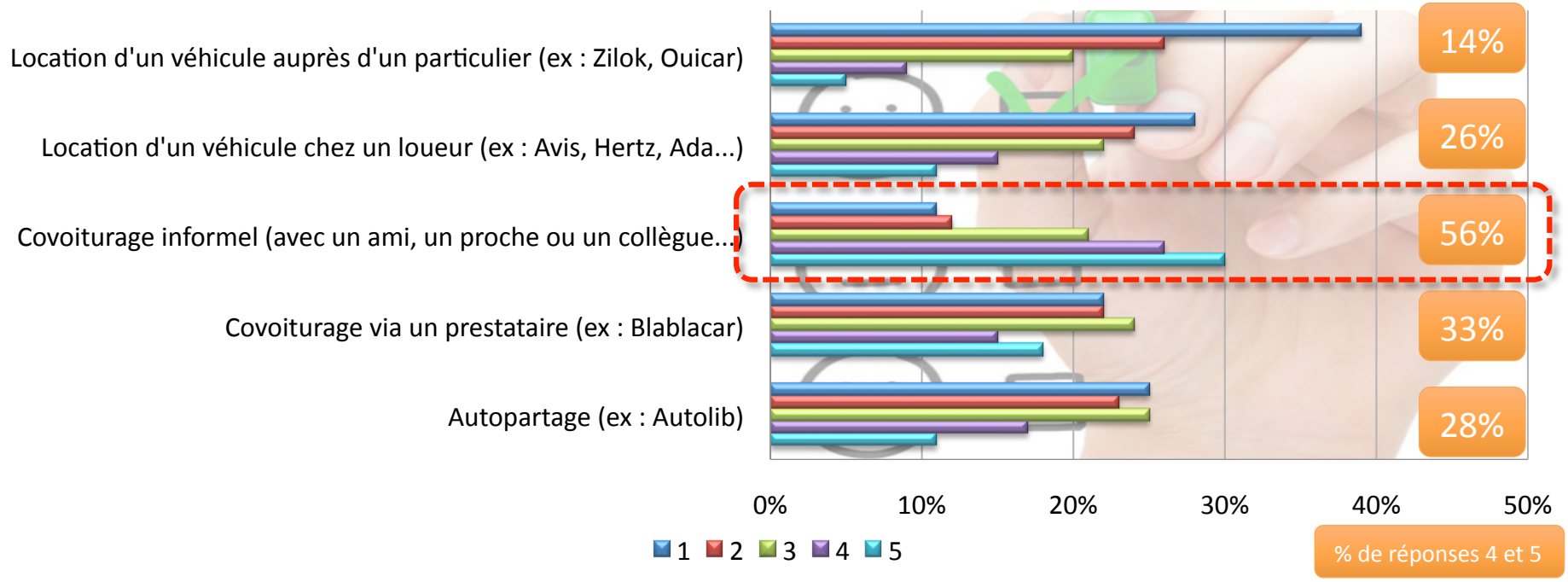


Source : « Etude : L'automobile et vous » 2015 – 1904 réponses

Le covoiturage informel est de loin l'alternative au véhicule personnel la plus crédible pour répondre aux besoins de mobilité quotidiens.

Crédibilité perçue des alternatives au véhicule personnel pour répondre aux besoins de mobilité quotidiens.

Notée de 1 à 5, avec 1 : pas crédible du tout et 5 : tout à fait crédible



La location de véhicule auprès de particuliers est, en moyenne, la moins crédible des solutions proposées. L'auto-partage recueille un taux de réponses 4/5 d'environ 30% et ce, même si on limite l'échantillon aux répondants d'IDF.

Source : « Etude : L'automobile et vous » 2015 - Limité aux répondants connaissant la formule et ayant une offre disponible près de chez eux

Pour toute question relative à cette étude, veuillez contacter la branche Concessionnaires VP du CNPA

Edition 2015

CNPA – Branche Concessionnaires VP

CNPA
AGIR POUR VOTRE AVENIR