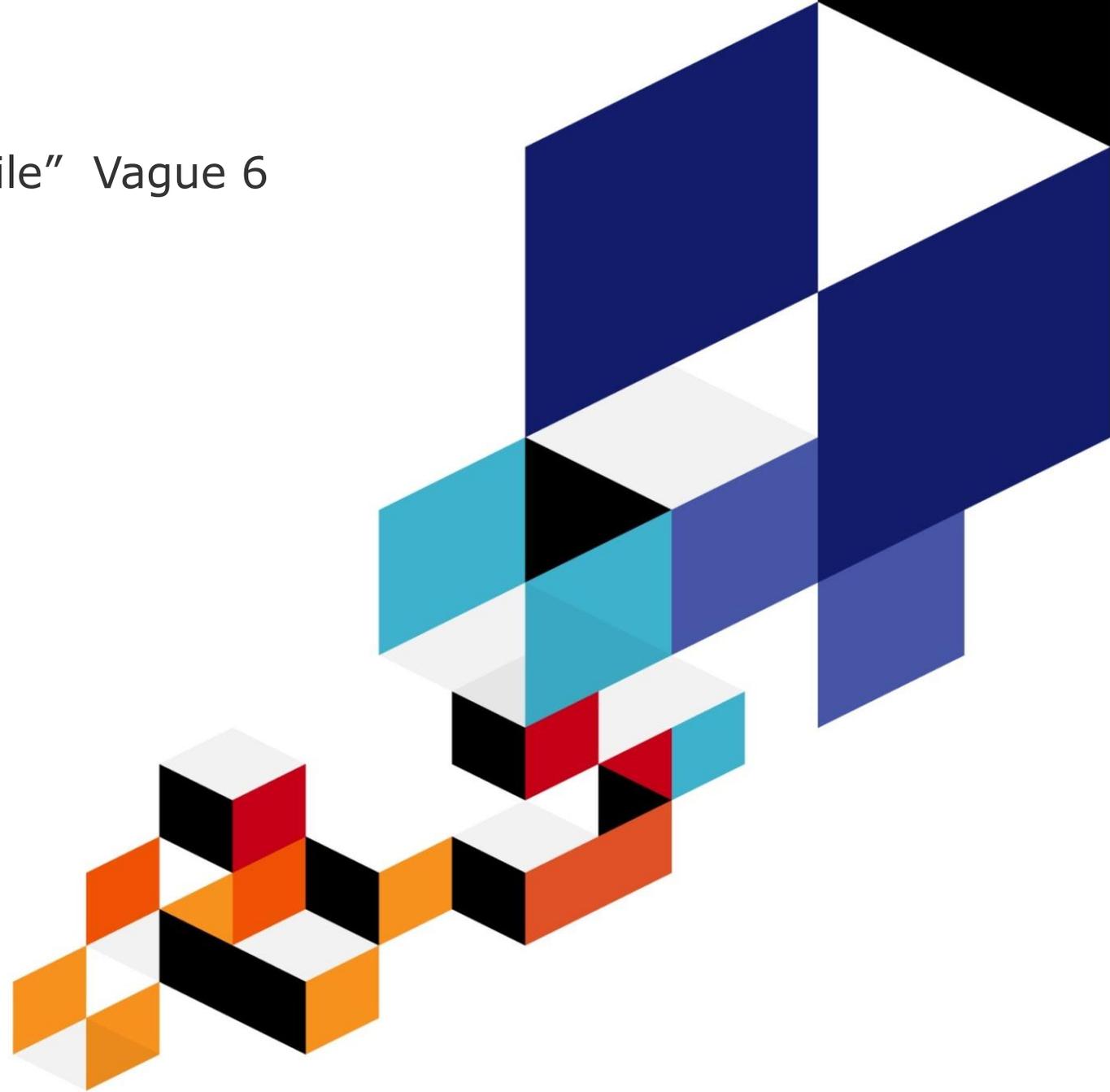


Baromètre AramisAuto.com

“Les Français et l’Automobile” Vague 6

Mai 2015



TNS Sofres
Baromètre « Les Français & l'automobile » 2015

© TNS



Sommaire

1

Rappel méthodologique

2

Synthèse

3

Les perceptions de l'automobile

4

Les services peuvent-ils lever les freins à l'achat / vente VO ?

5

De la possession à l'usage : potentiel du nouveau modèle poussé par les constructeurs

6

Achat en ligne

TNS Sofres

Guillaume GINET

- guillaume.ginet@tns-sofres.com
- +33 1 40 92 28 12

Marlène LANGLAIS

- marlene.langlais@tns-sofres.com
- +33 1 40 92 27 47

Alexandra CAILLET

- alexandra.caillet@tns-sofres.com
- +33 1 40 92 24 19

1

Rappel Méthodologique



Lexique des abréviations

- VN : véhicule neuf
- VO: véhicule d'occasion
- LLD: location longue durée
- LOA: location avec option d'achat

Rappel de la méthodologie



Cible

- **Individus de 18 ans et plus**
- La **représentativité de l'échantillon** est assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, PCS du chef de famille) après stratification régions x habitat.



Age moyen: 41ans



- 18 à 24 ans
- 25 à 34 ans
- 35 à 44 ans
- 45 à 54 ans
- 55 ans et plus

Echantillon

- Périmètre géographique: **France**
- **1000 interviews**
- La taille de l'échantillon permet une **lecture des résultats par sous-cibles** :
 - Possesseurs VN vs. possesseurs VO
 - Profil socio-demo

Modes de recueil

- **Online** – Access Panel – questionnaire de 10 minutes maximum
- Le terrain s'est déroulé du 08/04 au 13/04

Information sur l'échantillon - *quotas*

Sexe des répondants



Age des répondants

%

Age moyen: 41 ans



■ 18 à 24 ans ■ 25 à 34 ans ■ 35 à 44 ans
 ■ 45 à 54 ans ■ 55 ans et plus

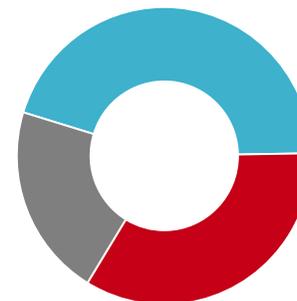
PCS des répondants

PCS + 45%

- Profession intermédiaire : 20%
- Cadre / Profession libérale : 22%
- Technicien: 10%
- Artisan / Commerçant / Chef d'entreprise : 5%
- Agriculteur: 1%

Inactifs 21%

Retraité : 9%

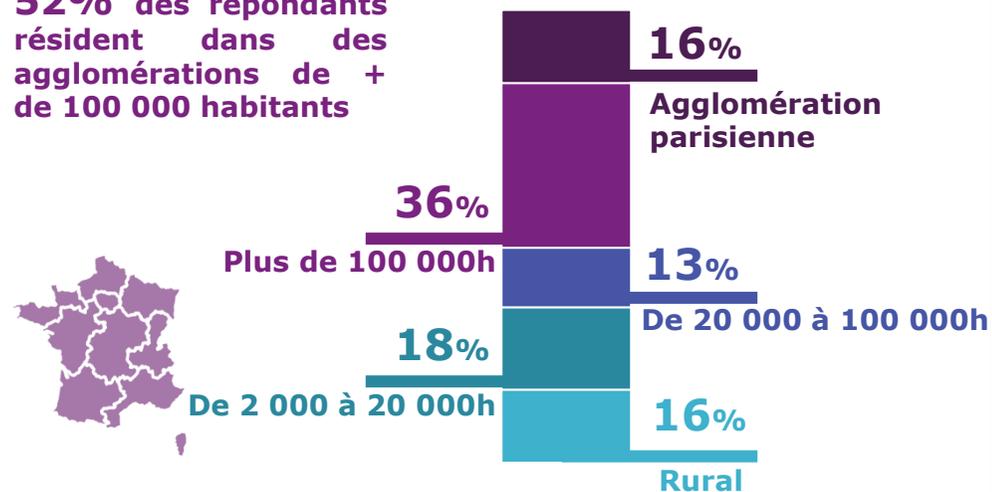


PCS - 34%

Employé: 31%
Ouvrier: 12%

Type d'agglomération

52% des répondants résident dans des agglomérations de + de 100 000 habitants



La part des véhicules d'occasion tend à augmenter dans le parc français.

Profil automobile

91% des Français possèdent le permis de conduire

et

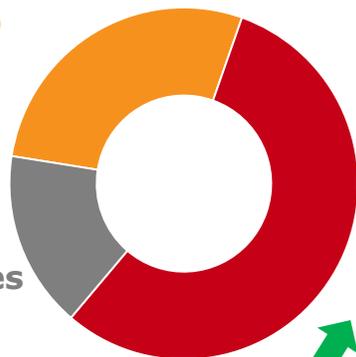
90% des foyers sont motorisés

Parmi eux



Foyers exclusifs
Véhicules Neufs
28%

vs. **30%** en 2014
vs. **31%** en 2013



Foyers exclusifs
Véhicules d'Occasion
56%

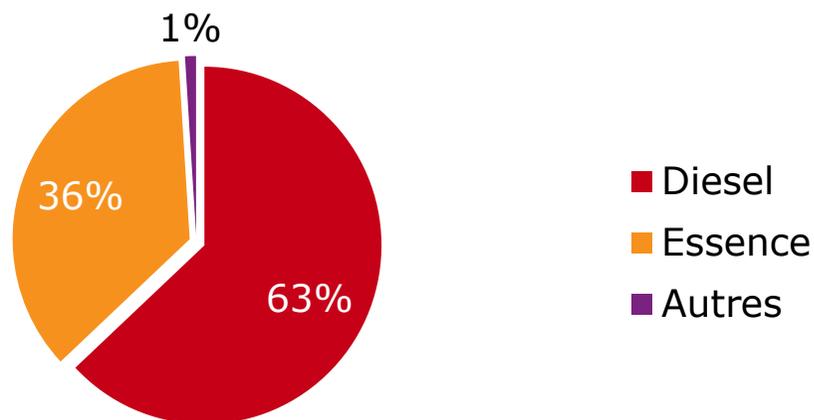
+3pts vs. 2014

vs. **53%** en 2014
vs. **49%** en 2013

Foyers mixtes
16%

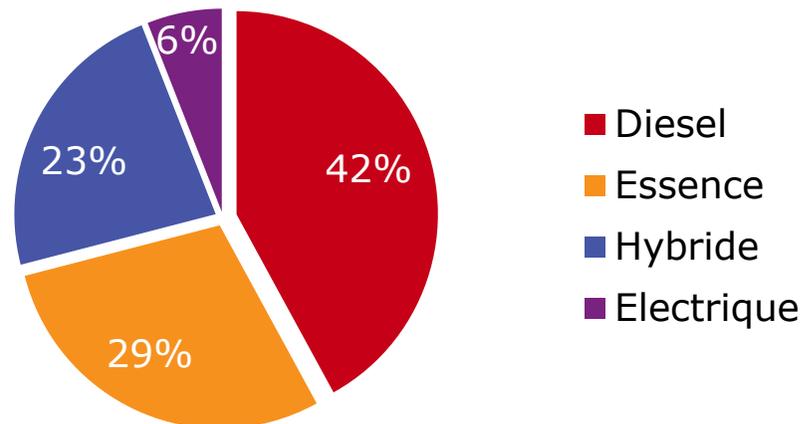
vs. **16%** en 2014
vs. **20%** en 2013

Type de motorisation du véhicule



Question: SC4 Quel est le type de motorisation de votre/vos voitures ?
Base: (906)

Intention d'achat motorisation du prochain véhicule



Question: SC5 Pour votre prochaine voiture, opterez-vous le plus probablement pour un véhicule... Base: (906)

2

Synthèse



Un léger « ré-enchantement » de l'automobile, dans une plus grande mesure chez les jeunes

- Si la voiture reste avant tout un moyen de transport, une commodité pour 42% des Français (vs. 47% en 2014), elle est de plus en plus associée à la liberté, l'autonomie dans les déplacements (35% vs. 30% en 2014).
- Suivant cette même tendance, les Français sont **de plus en plus nombreux à considérer la voiture comme un objet qui fait toujours rêver**, une perception en constante progression depuis 4 ans (38% vs. 27% en 2012), **dans une plus grande mesure chez les populations les plus jeunes** (48% chez les 18-24 ans).
- Même si la dimension « rêve » associée à l'automobile est de plus en plus présente depuis quelques années chez les Français, ce ne sont manifestement pas les voitures françaises qui en sont à l'origine: en effet **l'attachement aux marques françaises ne cesse de chuter** depuis 2012, une évolution qui va de pair avec la vague massive de délocalisation de la production automobile ces dernières années.
 - Alors que plus de la moitié des Français se déclaraient attachés aux constructeurs nationaux il y a 4 ans (52%), ils ne sont plus que 43% cette année.
 - La volonté de préserver les emplois en France reste le principal vecteur d'attachement aux marques françaises (57%), devant la sécurité (35%).
- Un élément positif vient cependant nuancer ce constat: la volonté de renouveau stylistique des constructeurs français observée depuis plusieurs années semble commencer à porter ses fruits.
 - Un léger regain d'intérêt s'opère pour le style des voitures françaises: parmi les Français attachés aux marques nationales, 23% mentionnent le design attractif des véhicules, +3 pts par rapport à 2014.

Synthèse

Dans un contexte économique contraint qui induit des critères de choix de plus en plus rationnels pour l'achat d'un véhicule, une offre proposant des services et des garanties élargis pourrait convaincre 2 acheteurs VN sur 3 de se tourner vers l'occasion.

- Suivant la tendance observée ces dernières années, les Français, contraints à des arbitrages économiques importants, **rationalisent fortement l'achat d'un véhicule**: les premiers critères impactant l'achat sont ainsi le prix – une dimension qui progresse nettement chez les acheteurs VO (84%, +4 pts vs. 76% chez les acheteurs VN) et la consommation en carburant, des critères auxquels viennent s'ajouter le kilométrage et l'état général pour l'achat d'un véhicule d'occasion.
- Dans ce contexte, les acheteurs VN qui restent encore frileux à l'achat d'occasion expriment un **manque de confiance manifeste dans le VO**:
 - La confiance et la possibilité de bénéficier des garanties constructeurs sont les premiers éléments cités par les acheteurs VN pour expliquer leur préférence du neuf, au même titre que l'achat « plaisir » (respectivement 33% et 29%)
 - Les freins à lever sont nombreux chez ces acheteurs VN et sont directement corrélés aux principales raisons d'attachement au VN: arrivent en tête la peur du manque de fiabilité du véhicule (72%), le risque de fraude (56%) et le manque d'information sur l'historique du véhicule (51%), suivis par le manque de garantie (49%) et les frais d'entretien (27%).
- Cependant, **ces freins ne semblent pas insurmontables**: 2/3 des acheteurs VN réfractaires à l'achat VO pourraient reconsidérer leur position si certains services venaient compenser leur manque de confiance.
 - Une garantie « satisfait ou remboursé » (43%), l'historique détaillé de l'utilisation de la voiture (39%) ou encore l'extension de garantie (37%) sont les premiers éléments qui pourraient faire basculer les actuels acheteurs VN vers l'occasion. L'intermédiaire d'un tiers de confiance, professionnel de l'automobile, qui expertise le véhicule est aussi un élément qui serait décisif pour 32% des acheteurs VN.
- **Les VO reconditionnés montrent aussi un potentiel intéressant pour apporter la réassurance attendue** par ces acheteurs VN hésitant face à l'achat VO: bien accueillis, ils représentent une alternative intéressante à l'achat VN pour 83% d'entre eux et sont perçus comme nettement plus fiables que l'offre VO proposée par les particuliers (81%).
- 72% des acheteurs VN estiment que les VO reconditionnés sont dignes de confiance et ils sont presque aussi nombreux à déclarer que ces véhicules pourraient changer leur regard sur les VO (69%). Par conséquent, **près de 6 acheteurs VN sur 10 (57%) pourraient envisager l'achat d'un VO reconditionné** alors qu'ils ne sont que 30% à se montrer ouverts à l'achat d'un VO auprès d'un particulier.

Synthèse

Un effort de pédagogie et d'accompagnement autour des formules de location longue durée / location avec option d'achat pourrait inciter près d'1/3 du marché automobile à basculer vers ce mode de consommation à l'usage.

- L'achat d'une voiture reste de prime abord le modèle privilégié pour une très large majorité des Français: 87% d'entre eux estiment ainsi que l'achat est la formule la plus avantageuse, par opposition à la location longue durée / avec option d'achat.
- La location longue durée / avec option d'achat, formule à laquelle les Français sont de plus en plus exposés, semble moins plébiscitée cette année, ce qui rompt avec la tendance positive observée depuis 3 ans: 13% des Français considèrent que ce type de formules est plus avantageux, ils étaient 19% en 2014.
- La **communication à outrance** autour de ces formules et le **manque de clarté sur leur fonctionnement** sont des éléments qui peuvent expliquer cette tendance à la méfiance: en effet, si la majorité des Français reconnaissent que les formules de LLD et LOA représentent un bon moyen d'accéder à un véhicule neuf (71%) et permettent de changer de voiture plus souvent (53%), le fonctionnement et l'intérêt de ces formules restent assez opaques:
 - La **compréhension des formules de LLD et LOA est incomplète et imprécise**: 45% des Français n'ont ainsi pas conscience qu'il s'agit de formules de location; 68% ne savent pas que ces contrats impliquent un kilométrage annuel fixe et ils sont tout aussi nombreux (67%) à ne pas savoir s'ils pourront conserver le véhicule à la fin du contrat ou encore s'il est nécessaire de verser un apport initial.
 - Après explication détaillée de ces formules, 6 Français sur 10 reconnaissent qu'elles ne correspondent que partiellement à l'idée qu'ils s'en faisaient .
 - En conséquence, **ces formules viennent brouiller la perception du prix réel du véhicule** pour 83% des Français et ils sont 71% à considérer qu'il s'agit avant tout d'un artifice des constructeurs pour vendre les voitures plus chères. **Plus de 2/3 des Français ont ainsi la certitude que ces formules reviennent au final plus cher** qu'un achat classique (67%).
- Le manque d'accompagnement et de pédagogie autour de ces formules peut être pointé du doigt: après s'être vus expliqués en détail la mécanique de fonctionnement, près de 4 Français sur 10 (39%) reconnaissent que les formules de LLD et LOA répondent à un réel besoin et ils sont **30% à se montrer ouvert à l'idée de basculer vers ce nouveau modèle de possession automobile.**

Synthèse

Plus de 3 Français sur 5 seraient prêts à acheter un véhicule 100% en ligne à condition de disposer de garanties suffisantes.

- Internet est depuis plusieurs années devenu un acteur incontournable dans le processus de commercialisation des véhicules: c'est un **canal privilégié pour la vente** d'un véhicule pour 61% des Français et 50% d'entre eux considèrent Internet comme **un bon moyen pour s'informer en amont de l'achat et choisir son véhicule**.
- En revanche, en ce qui concerne l'acte d'achat en lui-même, **une minorité des Français se déclarent prêts à acheter directement sur Internet:**
 - 1/3 des possesseurs VN (34%) se déclarent prêts à acheter un véhicule neuf sur Internet. En ce qui concerne l'achat d'un véhicule d'occasion, ce chiffre atteint 45% chez les possesseurs VO.
 - Bien que les avantages projetés à l'achat 100% en ligne soient nombreux – plus de temps pour comparer les prix (un avantage reconnu par 60% Français), possibilité d'effectuer son choix sans pression d'un vendeur (47%), large choix disponible (40%) ou encore attractivité des prix (38%) - certains freins importants subsistent chez une grande partie de la population:
 - **L'impossibilité de voir le véhicule reste le premier frein à l'achat en ligne** (53%), dans une plus grande mesure encore dans le cadre d'un achat VO (60%).
- Certains leviers permettraient néanmoins de **compenser le risque perçu lié à l'achat d'un véhicule sur Internet:**
 - Une garantie « satisfait ou remboursé » apporterait de la réassurance à 67% des Français, suivie par une extension de garantie du véhicule (45%) et une remise additionnelle de 5% (44%).
 - La variété du choix disponible ou encore un service de livraison à domicile sont aussi des arguments de poids pour respectivement 38% et 27% des Français qui restent frileux face à l'achat en ligne.
- Le potentiel de ces différents services pour soutenir le modèle de commercialisation automobile 100% online semble avéré puisqu'ils permettraient de **convaincre plus de 3 Français sur 5 de se tourner vers Internet** pour l'achat de leur prochaine voiture:
 - 65% des possesseurs VN seraient prêts à acheter un véhicule neuf en ligne s'ils pouvaient bénéficier de ces services additionnels, une proportion équivalente chez les possesseurs VO (62% seraient tentés par l'achat d'un VO en ligne).

3

Perception de l'automobile



Si la voiture est avant tout un moyen de transport, une commodité, c'est aussi un fort symbole de liberté et d'autonomie

42% des Français associent la voiture à **un moyen de transport, une commodité**

31% chez les 18-24 ans
+ 51% chez les retraités

35% à **la liberté, l'autonomie dans les déplacements**

+ 40% chez les femmes

7% à **une source de dépenses** + 19% chez les non motorisés

6% à **un plaisir**

5% à **un confort** + 10% chez les habitants de la région parisienne

2% à **une source de contraintes**

1% à **un facteur de pollution**

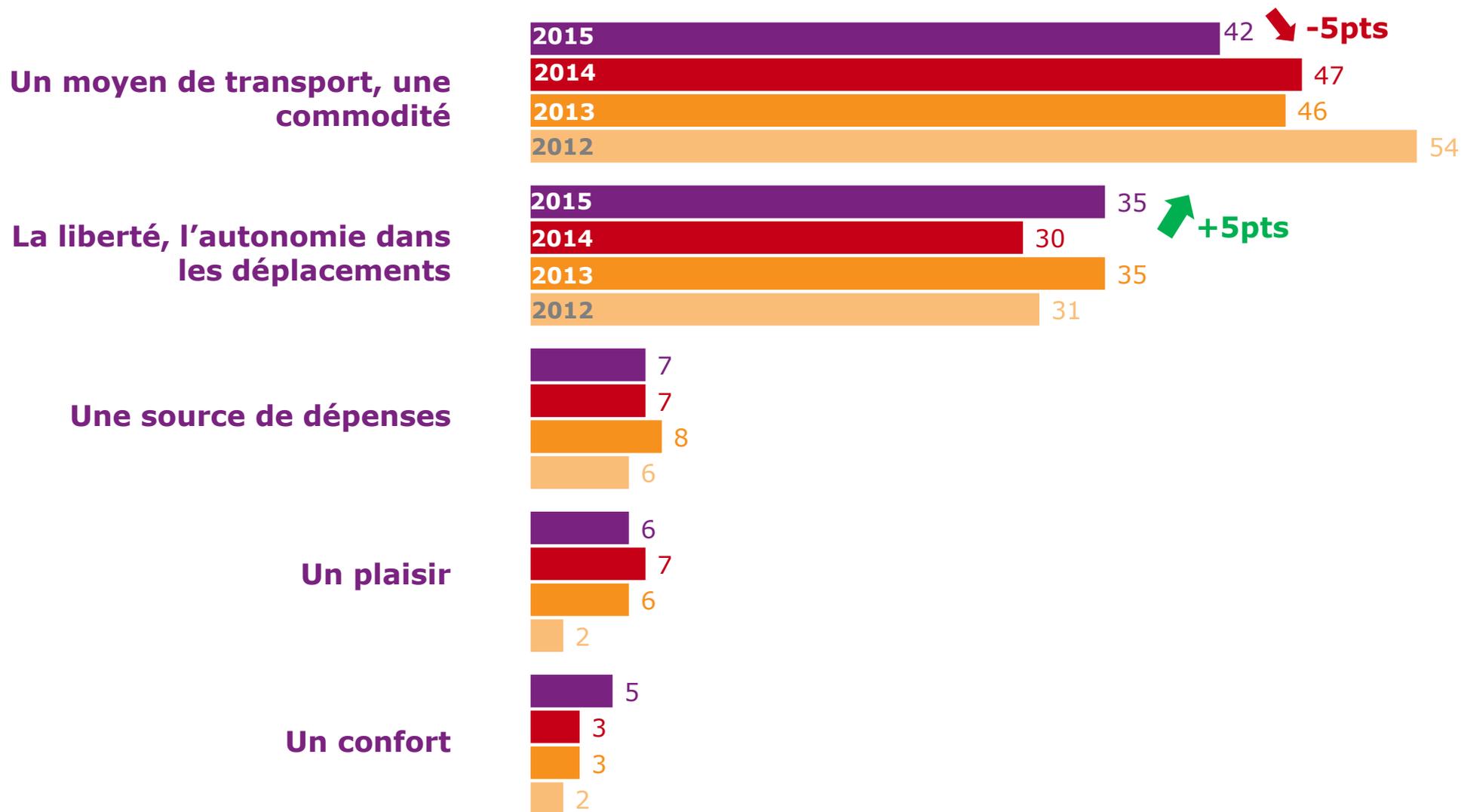
1% à **un symbole de réussite sociale**

1% à **l'expression de leur personnalité**



Question: A1 Pour vous, la voiture c'est avant tout... ? Base: Total répondants (1000)

Une dimension de liberté et d'autonomie qui connaît un net regain cette année...



Question: A1 Pour vous, la voiture c'est avant tout... ? Base: Total répondants (1000)

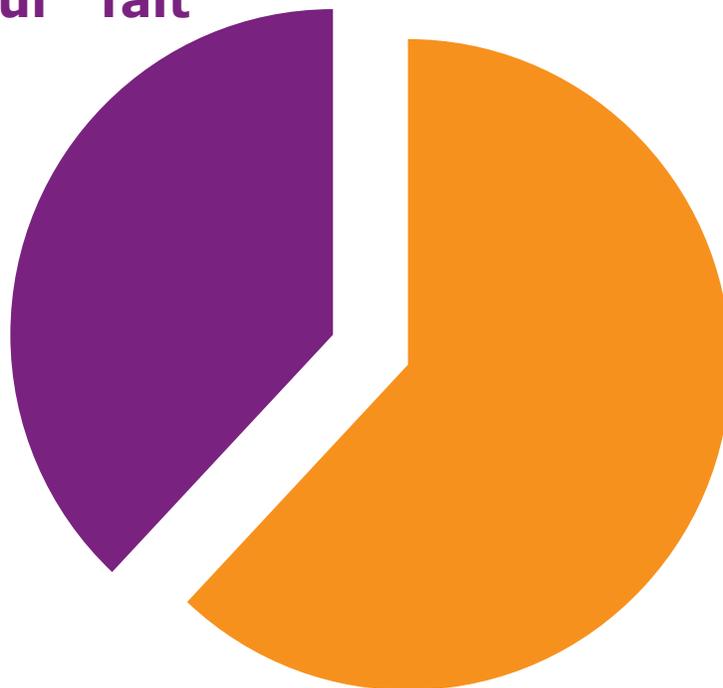
... et qui va de pair avec la perception de la voiture comme un objet qui fait toujours rêver, en constante progression depuis 2012

38% des Français considèrent la voiture comme un **objet qui fait toujours rêver**

vs. 36% en 2014
vs. 34% en 2013
vs. 27% en 2012
vs. 30% en 2011
vs. 29% en 2010



+ 48% chez les 18-24 ans

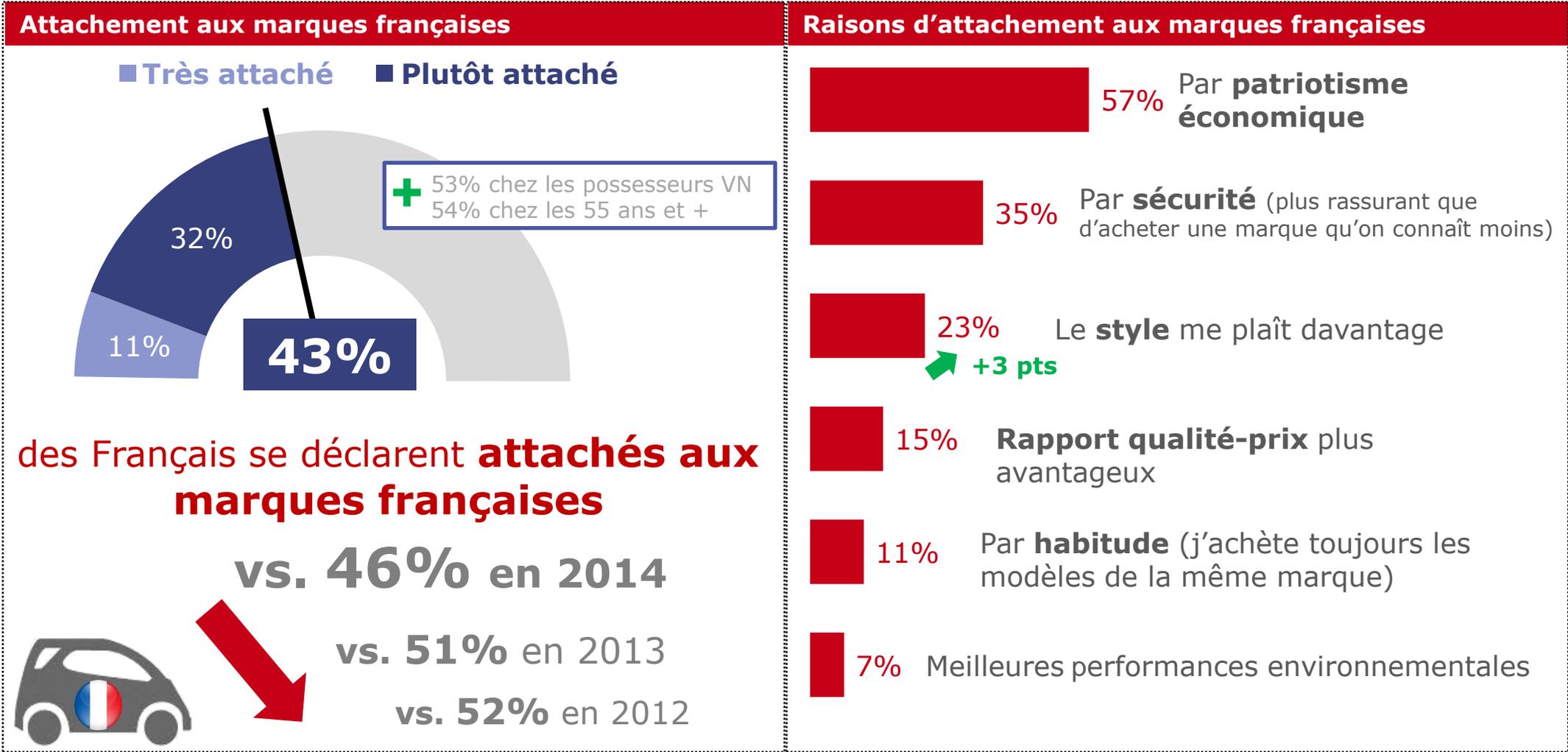


62% des Français considèrent la voiture comme un **objet qui se banalise**

+ 70% chez les 45-54 ans

Question: A2 Diriez-vous qu'aujourd'hui la voiture est un objet qui se banalise ou qui fait toujours rêver ? Base: Total répondants (1000)

Malgré un léger regain de l'attrait pour le style des voitures françaises, l'attachement aux marques nationales ne cesse de chuter depuis 2012.



Question: B1 Diriez-vous que vous êtes attaché(e) à acheter une voiture de marque française ? Base: Total répondants (1000)

Question: B2 Pourquoi êtes-vous attaché(e) à acheter une voiture de marque française? Base: 433



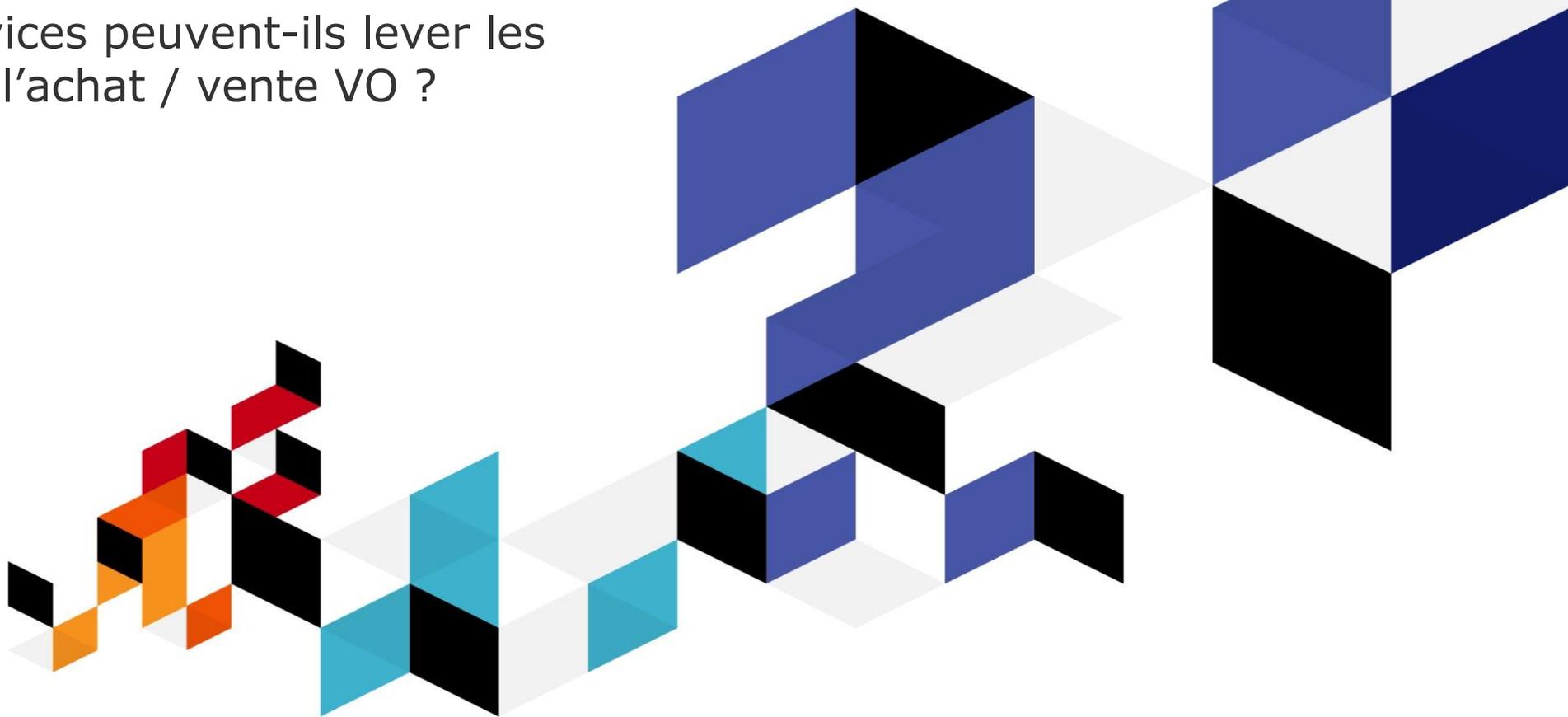
TNS Sofres
Baromètre « Les Français & l'automobile » 2015

© TNS



4

Les services peuvent-ils lever les freins à l'achat / vente VO ?

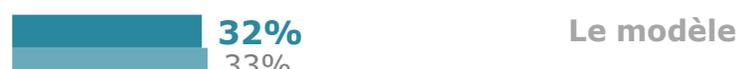


Pour l'achat d'un véhicule, les critères les plus rationnels prévalent : prix et consommation, auxquels s'ajoutent le kilométrage et l'état général pour les VO

Critère de choix pour l'achat d'un VN



Critère de choix pour l'achat d'un VO



Question: A3/4 Parmi les critères suivants, quels sont les plus importants pour vous lors de l'achat d'un véhicule neuf / d'occasion?

Base: Possesseurs VN (398)/ Possesseurs VO: (649)



TNS Sofres
 Baromètre « Les Français & l'automobile » 2015

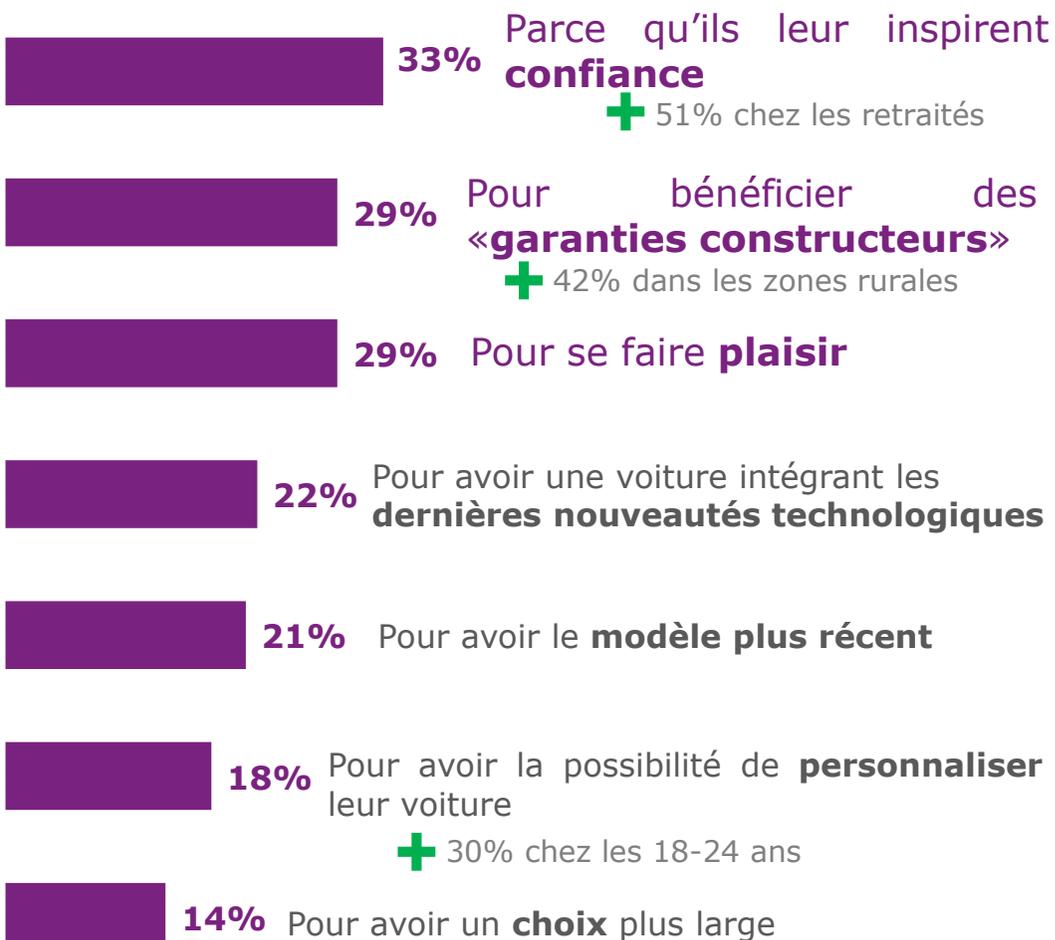
© TNS



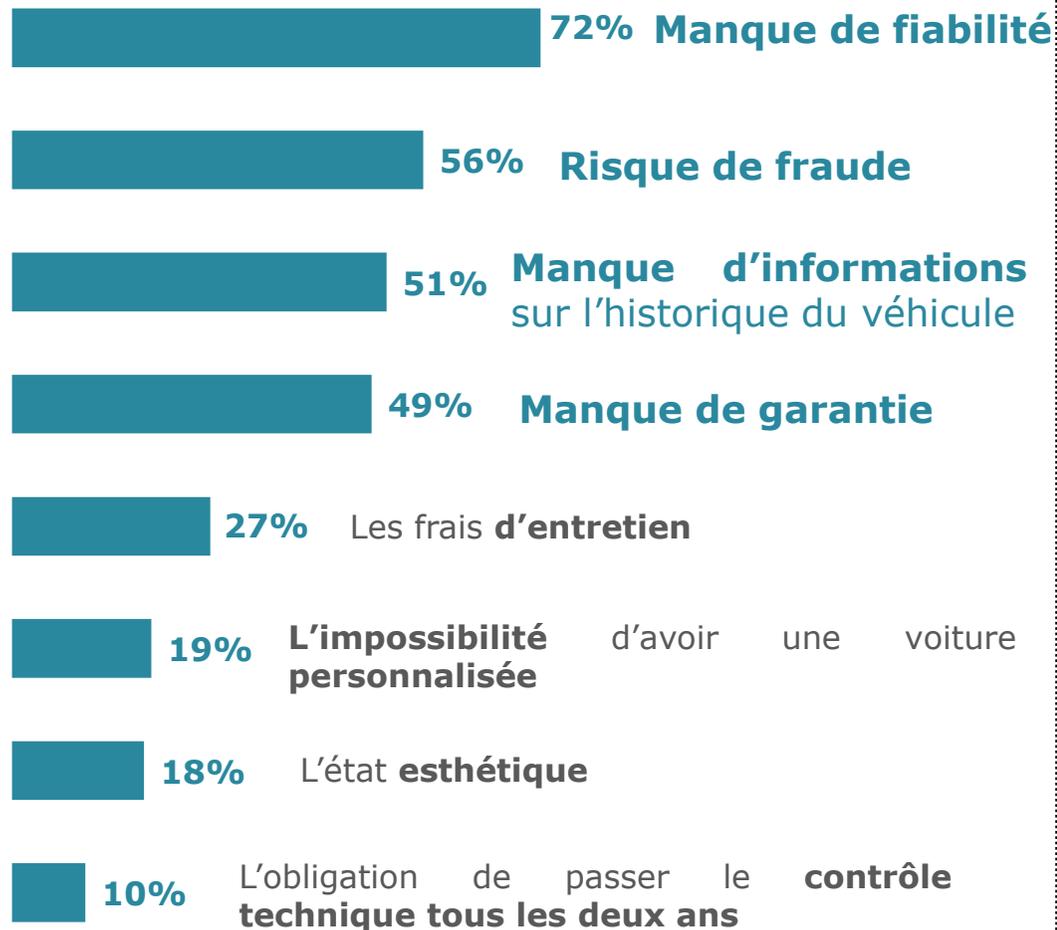
Chez les acheteurs VN, les principaux freins à l'achat VO (manque de fiabilité, risque de fraude...) sont directement liés aux principales motivations d'achat VN (confiance, garanties).

Base: Acheteurs VN

Raisons d'achat VN



Freins à l'achat VO



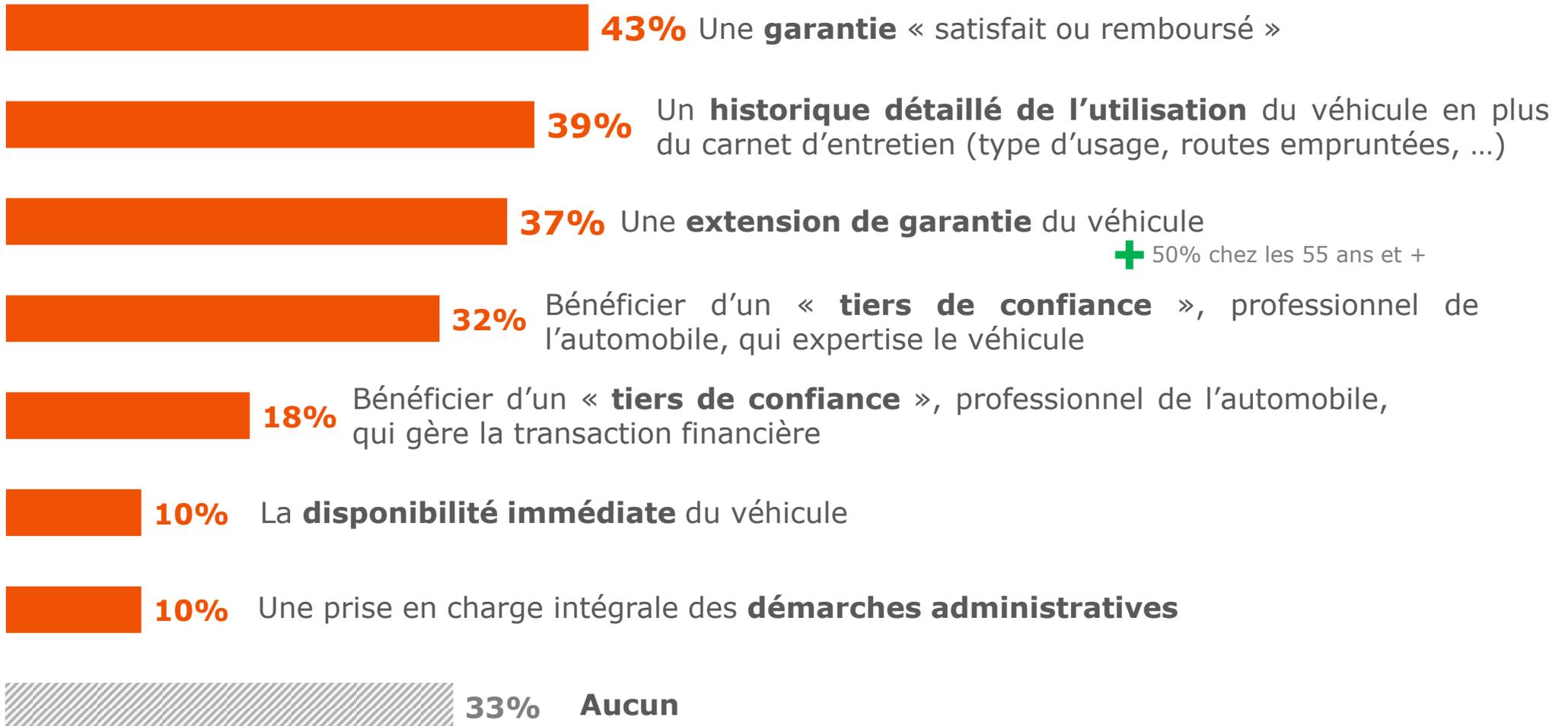
Question: A5 Pour quelles raisons avez-vous choisi d'acheter un/des véhicule(s) neuf(s) Base: possesseurs VN: 398

A7 Pour quelles raisons n'envisageriez-vous pas d'acquérir un véhicule d'occasion? Base: possesseurs VN réfractaires au VO(82)

Parmi les acheteurs VN réfractaires au VO, 2/3 pourraient basculer vers l'occasion grâce à des services additionnels.

Base: Acheteurs VN réfractaires au VO

Quels services pourraient lever les freins à l'achat VO?



Question: A8 Quels éléments pourraient vous inciter à acheter une voiture d'occasion ? Base: possesseurs VN (82)

Parmi les possesseurs VN: 83% considèrent que les VO reconditionnés représentent une alternative intéressante à l'achat VN et 81% estiment qu'ils sont plus fiables que les VO proposés par les particuliers.

Base: Acheteurs VN

Perception des VO « reconditionnés » par les acheteurs VN

Tout à fait d'accord + Plutôt d'accord

ST D'accord

15% 68%

83% C'est une **alternative intéressante** à l'achat d'un VN

15% 66%

81% Ils offrent un niveau de **fiabilité et de réassurance nettement supérieur** aux VO proposés par des particuliers

7% 65%

72% Ils inspirent **confiance**

9% 63%

72% Ils offrent un niveau de **fiabilité et de réassurance nettement supérieur** aux VO proposée par des professionnels

11% 58%

69% Ils pourraient **changer votre regard** sur les VO

10% 57%

67% Ils représentent une **vraie innovation**

+ 79% chez les 18-24 ans

7% 50%

57% Ils offrent un niveau de **fiabilité et de réassurance équivalent** aux VN

+ 66% chez les CSP-

Question: A9 Que pensez-vous de ces véhicules d'occasion « reconditionnés »? Base: Possesseurs VN (257)

Un potentiel intéressant pour le VO reconditionné parmi les possesseurs VN: plus de la moitié se montre ouvert à l'achat d'un tel véhicule, alors qu'ils sont à peine 1/3 à envisager l'achat de VO auprès d'un particulier.

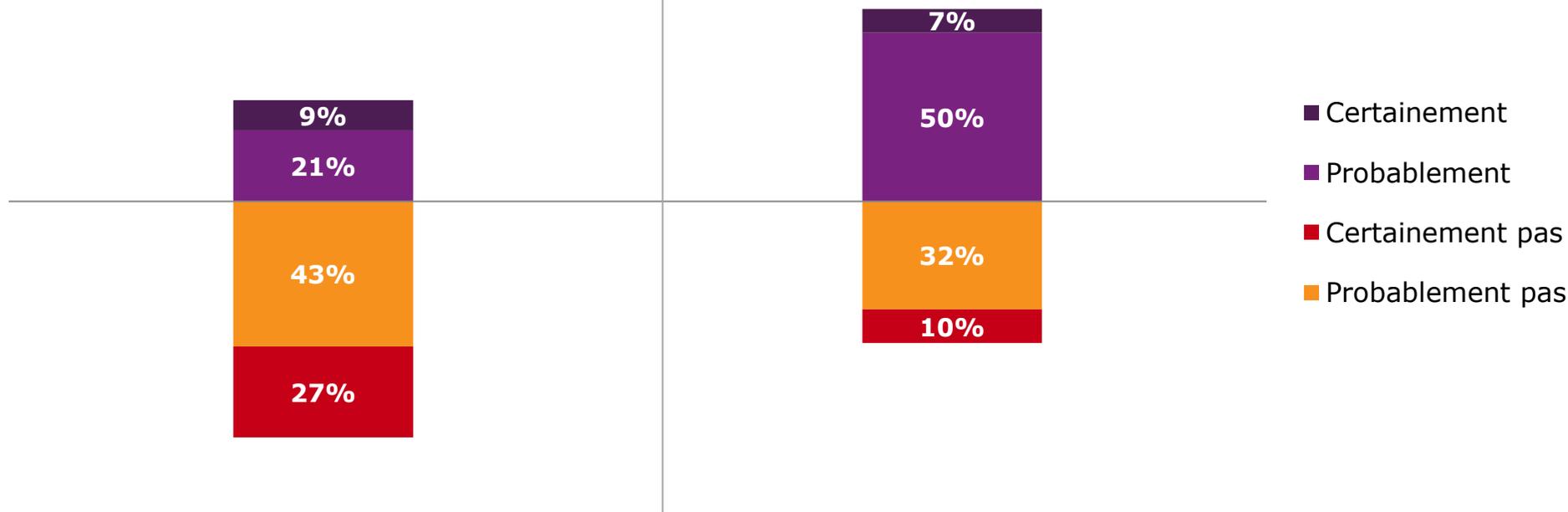
Base: Acheteurs VN

Intention d'achat VO par les acheteurs VN

30% se déclarent prêts à acheter un VO à un particulier

et 57% se déclarent prêts à acheter un VO reconditionné

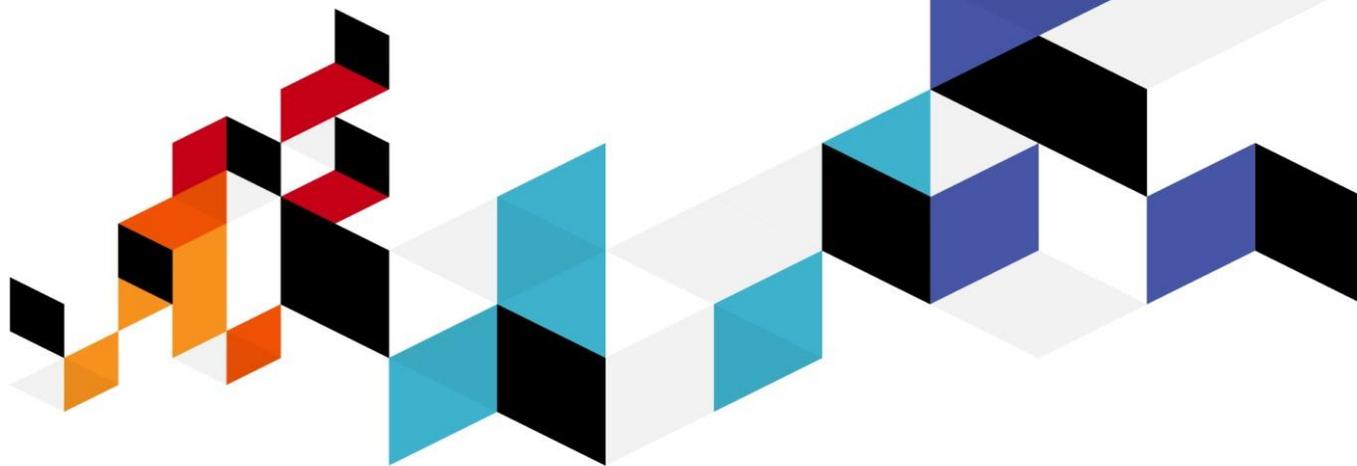
Parmi les acheteurs VN initialement réfractaires à l'achat d'un VO, **30%** se déclarent prêts à acheter un VO reconditionné



Question: A6 Pour votre prochaine voiture, pourriez-vous envisager d'acquérir un véhicule d'occasion? Base: Possesseurs VN (257)
A10 Pour votre prochaine voiture, pourriez-vous envisager d'acquérir ce type de véhicule d'occasion « reconditionné »? Base: Possesseurs VN (257)

5

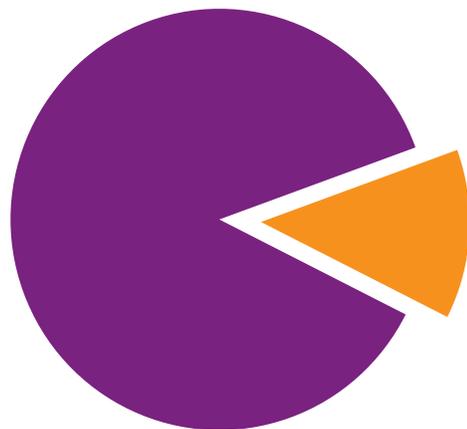
De la possession à l'usage : potentiel du nouveau modèle poussé par les constructeurs



L'achat d'une voiture reste, pour une très large majorité, la formule perçue comme étant la plus avantageuse. Pour la première fois depuis 2012, la perception de la location longue durée / avec option d'achat s'est dégradée.

Achat vs. location longue durée / avec option d'achat : quelle est la meilleure formule?

87% des Français pensent que **l'achat d'une voiture** est la meilleure formule

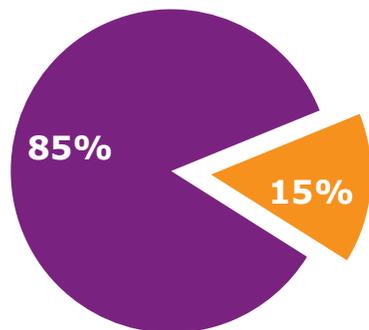


13% des Français pensent que **la location longue durée / avec option d'achat** est la meilleure formule

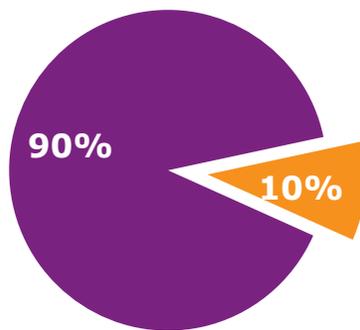
-6pts vs. 2014
+ 18% chez les habitants de la région parisienne

Focus possesseurs VN vs. possesseurs VO

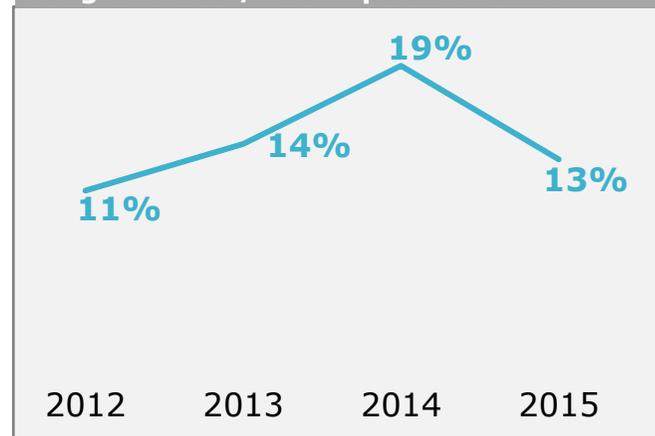
Possesseurs VN



Possesseurs VO



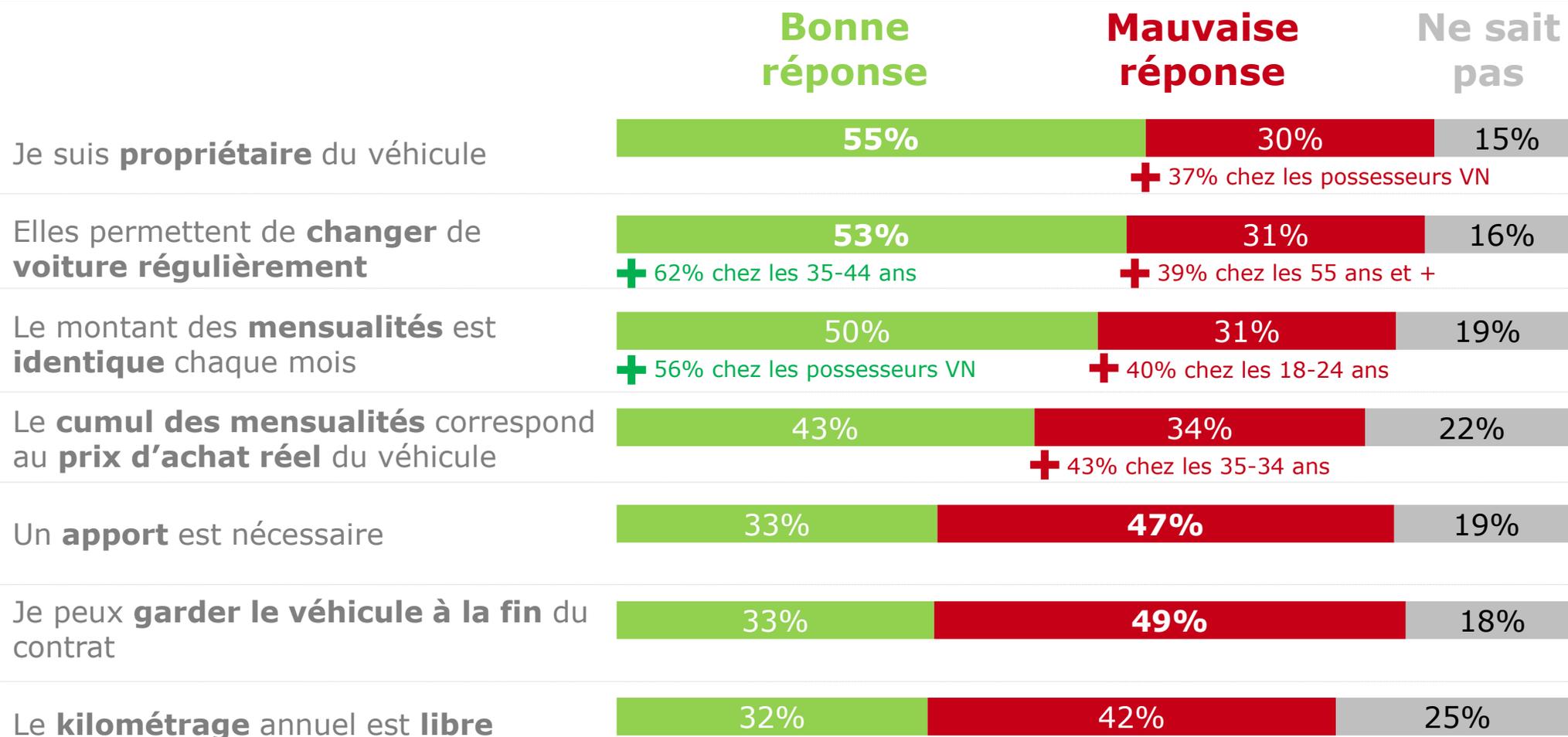
Evolution de la perception de la location longue durée / avec option d'achat



Question: C1 Pour vous personnellement, quelle est la meilleure formule ? Base: Total répondants (1000)

Une compréhension plutôt faible des formules de financement notamment sur la conservation du véhicule en fin de contrat et la nécessité d'un apport ou non.

Niveau de compréhension de formules LLD / LOA



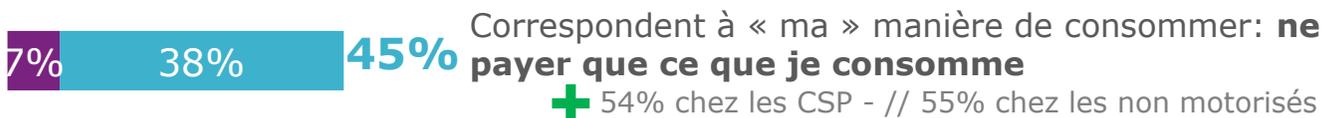
Question: C2 D'après vous, comment fonctionnent ces formules ? Base: Total répondants (1000)

Une large majorité pense que ces formules brouillent la perception du prix réel du véhicule et qu'elles reviennent finalement plus chères qu'un achat classique

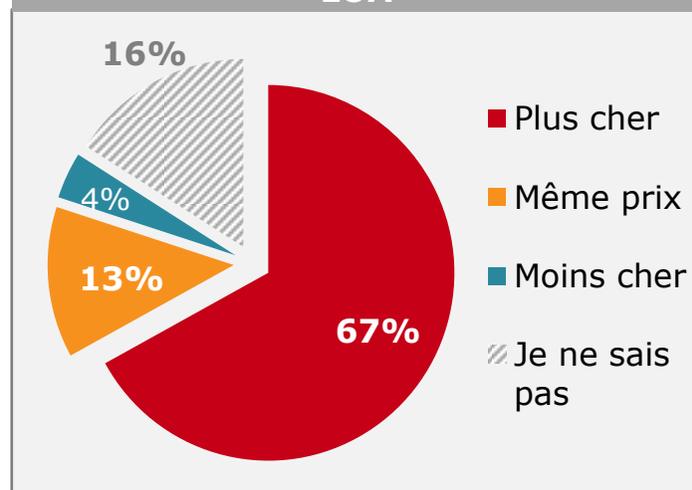
Perception des formules LLD / LOA

Tout à fait d'accord + Plutôt d'accord

ST D'accord



Perception du coût final des LLD et LOA

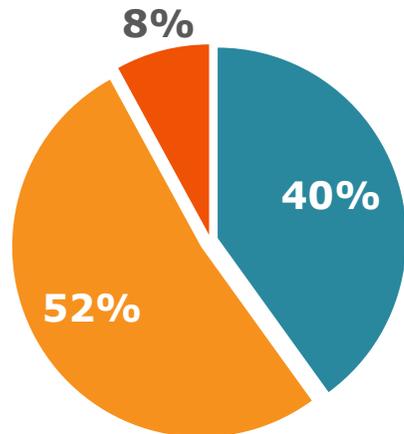


Question: C3 Quelle opinion avez-vous des formules proposées par les constructeurs ? Base: Total répondants (1000)
C4 Selon vous ces formules reviennent au final... Base: Total répondants (1000)

Après explication détaillée de leur fonctionnement, les formules LLD et LOA se révèlent attractives pour près de 30% des Français.

Compréhension des formules LLD et LOA

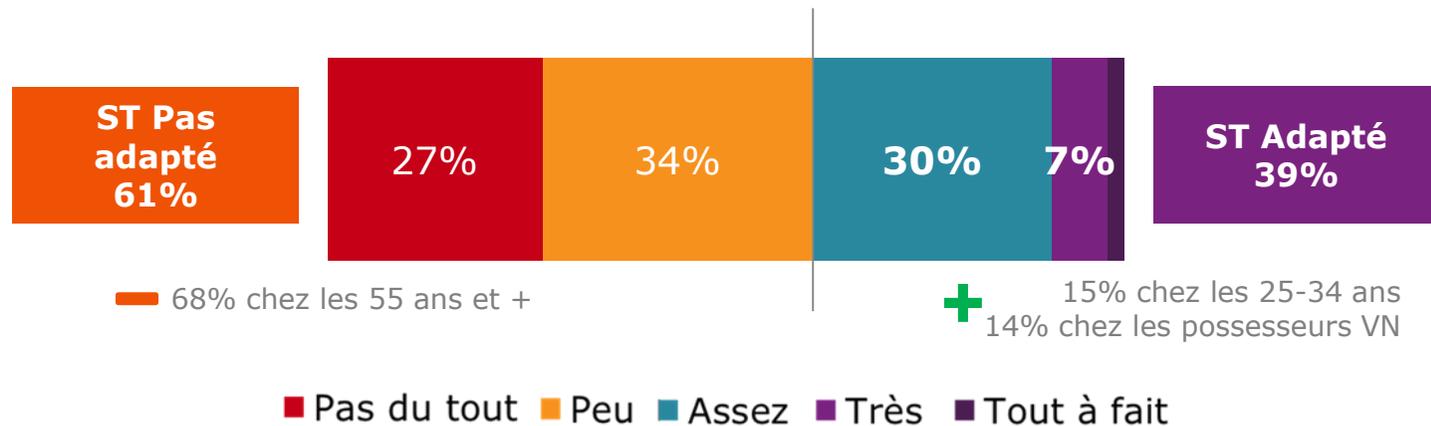
Après avoir pris connaissance du fonctionnement des formules LLD/LOA, **60%** des Français reconnaissent qu'ils s'en faisaient une **idée partiellement erronée**



La description correspond à l'idée que vous vous faisiez de ces formules...

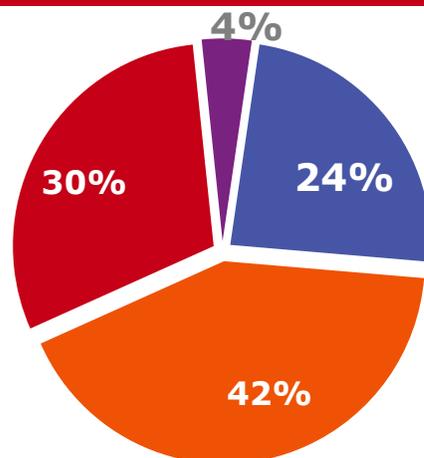
- Totalement
- Partiellement
- Pas du tout

Adéquation aux besoins (après explication détaillée)



- Pas du tout
- Peu
- Assez
- Très
- Tout à fait

Intention d'achat d'un véhicule via ces formules (après explication détaillée)



- Certainement
- Probablement
- Probablement pas
- Certainement pas

Près de **30%** des Français envisageraient d'utiliser les formules LLD/LOA pour leur prochain véhicule

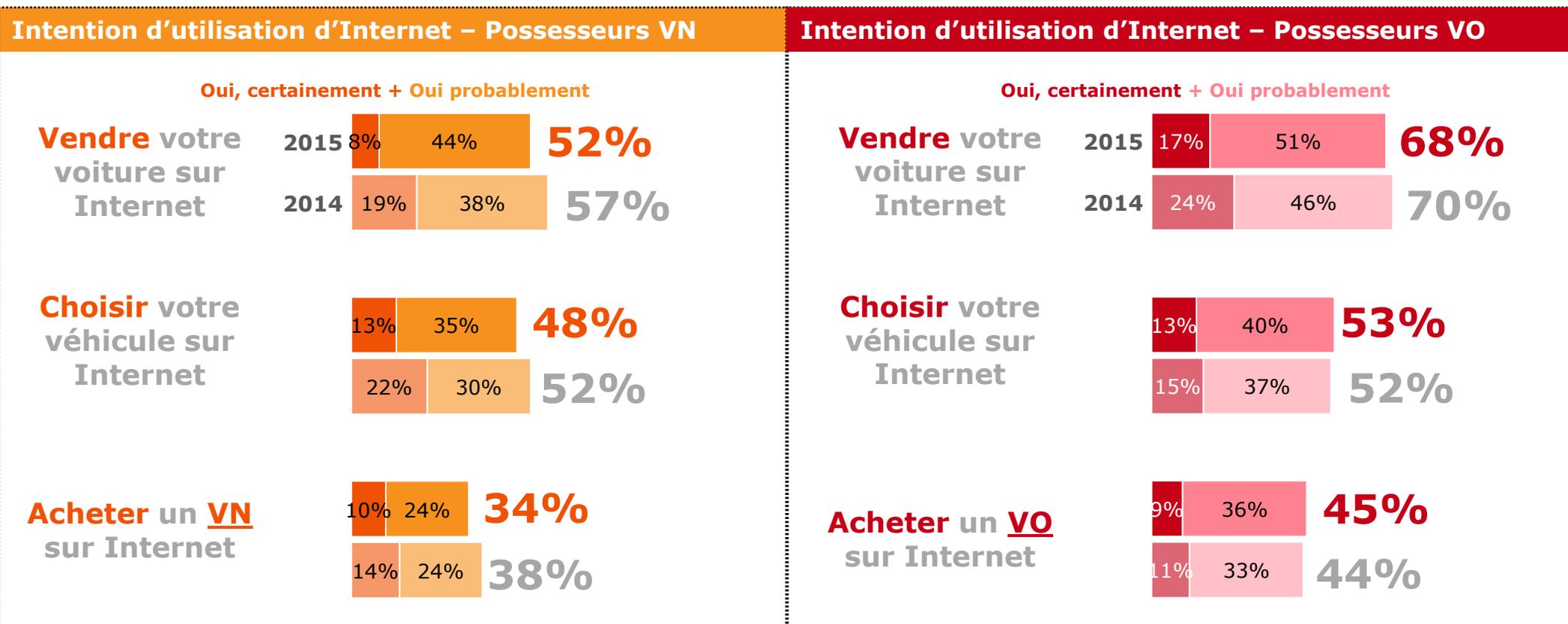
Question: C5 Cette description correspond-elle à l'idée que vous vous faisiez de ces formules ? Base : Total répondants (1000) // C6 ces formules de financement sont-elles adaptées à vos besoins ? Base: Total répondants (1000) // C7 Pour votre prochaine voiture, pourriez-vous envisager d'avoir recours à une telle formule de financement? Base : Total répondants (1000)

6

Achat en ligne



L'intention d'utilisation d'Internet pour acheter ou vendre un véhicule se maintient chez les possesseurs VO et tend à baisser légèrement chez les possesseurs VN.

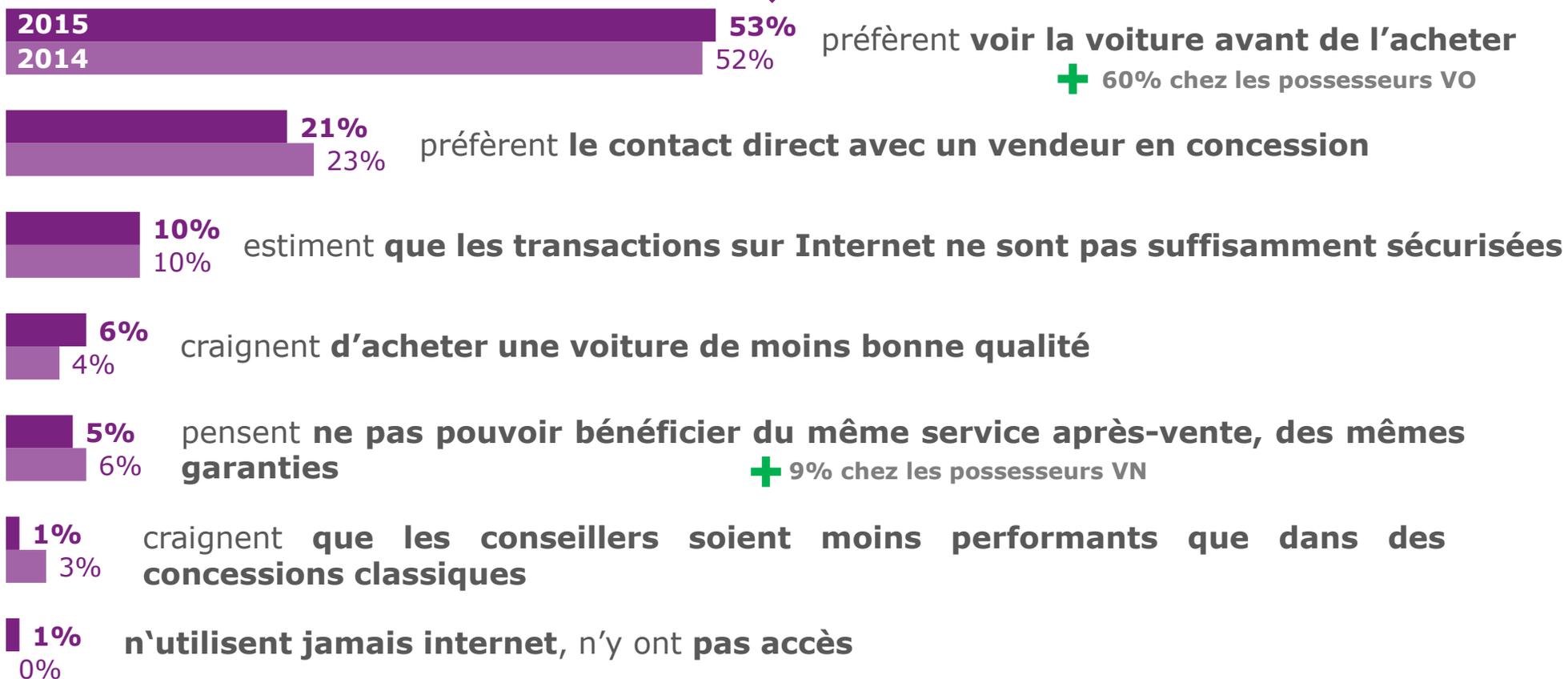


Question: D1 Vous personnellement, seriez-vous prêt(e) à... ? Base: Total répondants (1000)

L'impossibilité de voir la voiture avant de l'acheter et l'absence de contact direct avec le vendeur sont les premiers freins à l'achat en ligne

83% des français expriment encore des réticences à acheter un véhicule (neuf ou d'occasion) sur internet

Parmi eux...

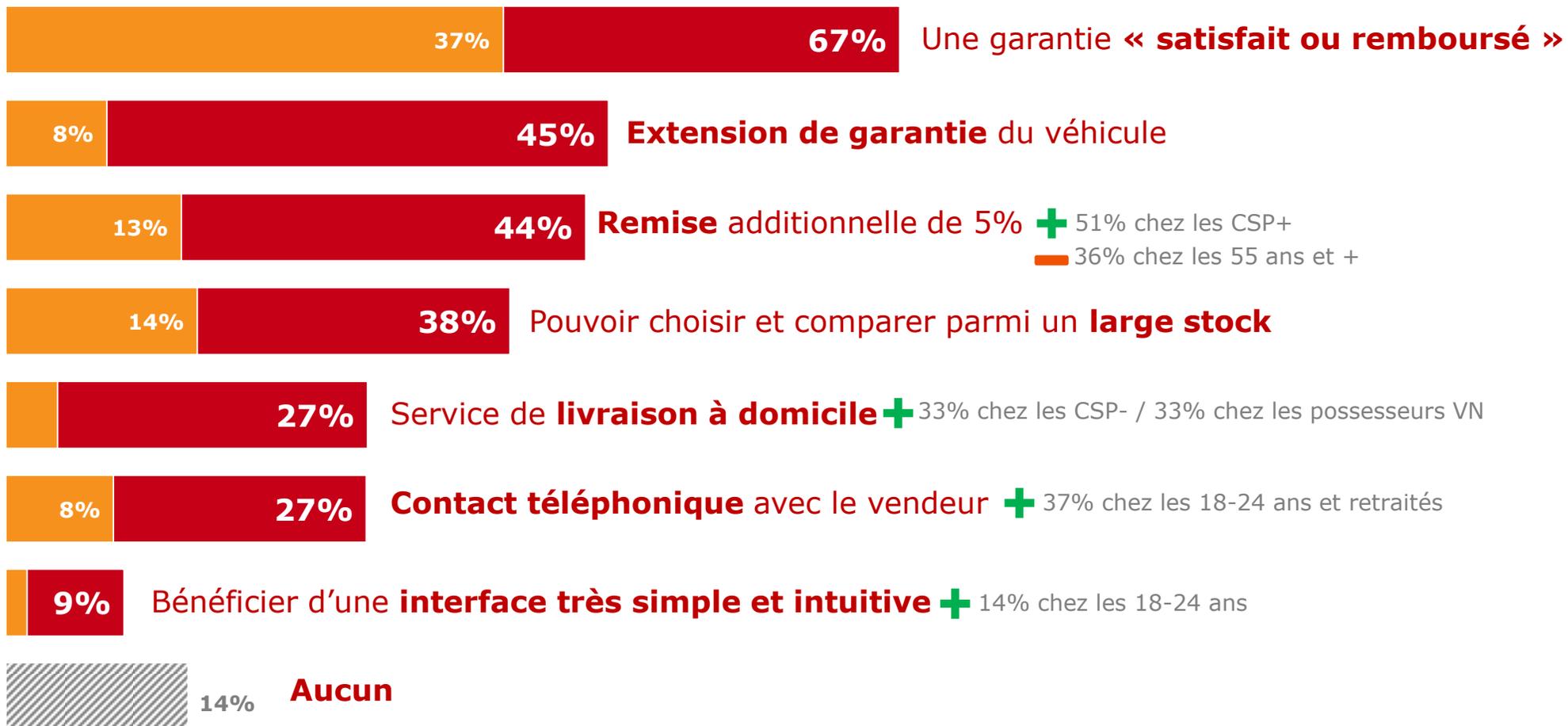


Question: D2 Parmi les raisons suivantes, laquelle explique le mieux votre réticence à acheter une voiture sur Internet ? Base: (826)

Une garantie « satisfait ou remboursé », une extension de garantie ou encore une remise de 5% sont des arguments de poids pour inciter à l'achat en ligne.

Critères d'incitation à l'achat sur Internet

■ Cité en 1^{er} ■ Ensemble des citations



Question: D3: Quels sont les 3 éléments qui pourraient vous convaincre d'acheter une voiture sur internet? Base: 812

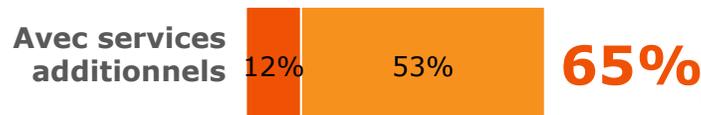
La possibilité de bénéficier de services additionnels permettrait de lever les freins à l'achat en ligne chez plus de 6 Français sur 10 (65% chez les possesseurs VN et 62% chez les possesseurs VO).

Intention d'utilisation d'Internet avec des services additionnels – Possesseurs VN

Intention d'utilisation d'Internet avec des services additionnels – Possesseurs VO

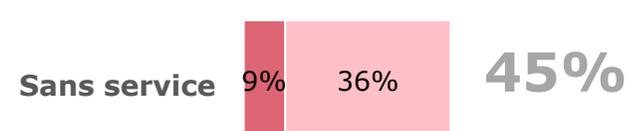
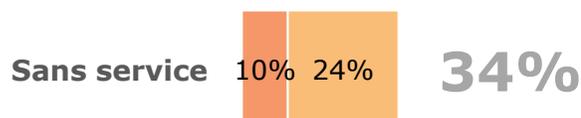
Oui, certainement + Oui probablement

Oui, certainement + Oui probablement



Acheter un VN sur Internet

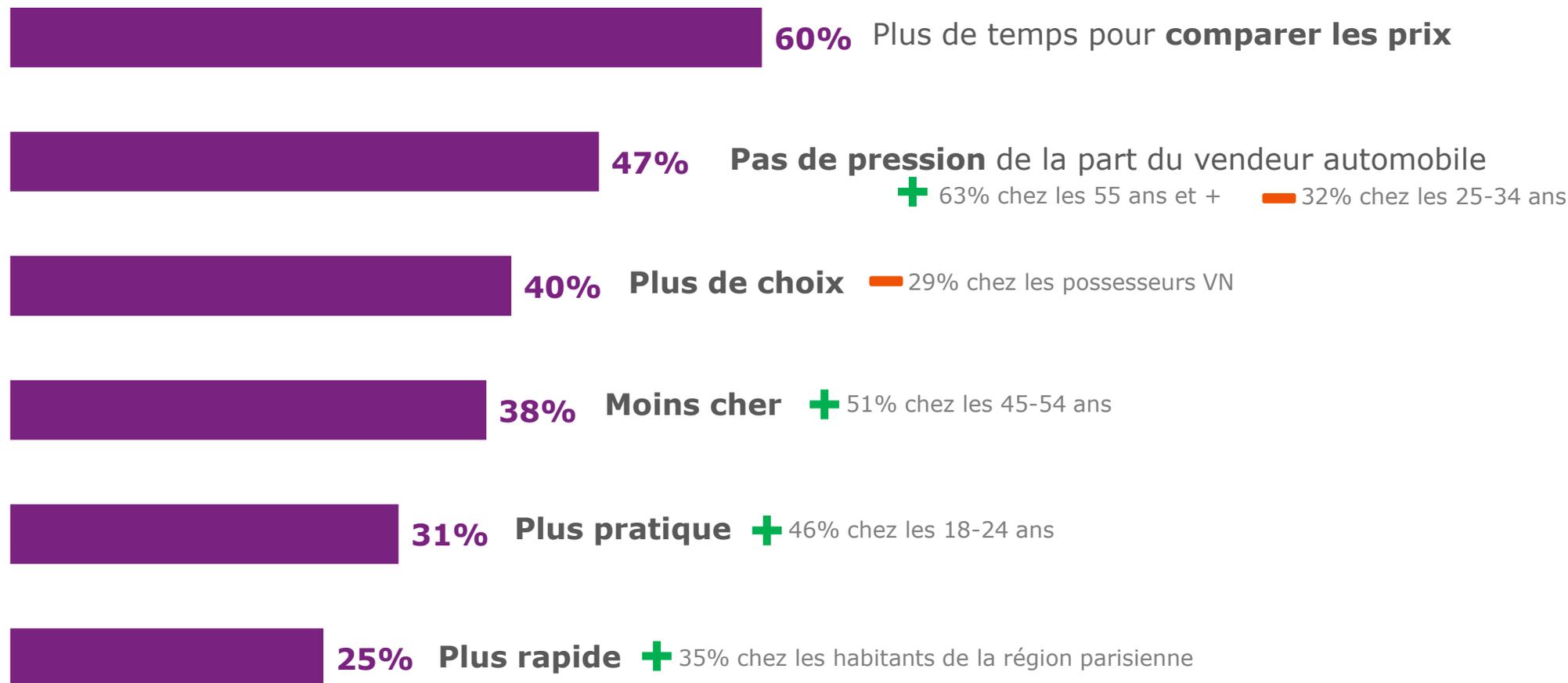
Acheter un VO sur Internet



Question: D1 Vous personnellement, seriez-vous prêt(e) à... ? Base: Total répondants (1000) D4 Si vous pouviez bénéficier des avantages que vous venez de classer, pour votre prochaine voiture, seriez-vous prêt(e) à acheter sur Internet...? Base: 701

Les avantages projetés à l'achat en ligne sont nombreux: plus de temps pour comparer, pas de pression du vendeur et large choix sont les premiers mentionnés

Avantages perçus de l'utilisation d'internet



Question: D6 Avez-vous déjà acheté une voiture (neuve ou d'occasion) sur Internet? Base: 1000
D7 Selon vous, quels sont les principaux avantages de l'achat d'une voiture sur Internet? Base: 444