

Une étude



pour



# Les Français et la peur de la panne automobile

Les Français ont-ils peur de tomber en panne sur la route des vacances / weekend ? Que pensent-ils du service de garage mobile ?

**Avril 2016**

---

**Magalie Gérard**, Directrice de clientèle au Département Politique – Opinion

**Gaspard Lancrey-Javal**, Chef de groupe au Département Politique – Opinion

**Maud Huguet**, Chargée d'études au Département Politique – Opinion

# Sommaire

<b>Méthodologie d'enquête</b>	<b>P.3</b>
<b>Les départs en vacances/weekend avec son véhicule</b>	<b>P.4</b>
<b>Le sentiment à l'égard de la panne automobile lors des départs en vacances/weekend</b>	<b>P.6</b>
<b>Attitudes et comportements à l'égard de la révision de son véhicule</b>	<b>P.10</b>
<b>Opinion à l'égard du service de révision sans déplacement</b>	<b>P.17</b>



# Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée **en ligne** du **19** au **21 avril 2016**.



Échantillon de **1 000** 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 de l'interviewé(e)**.



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Les chiffres suivis d'un astérisque (\*) sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs.

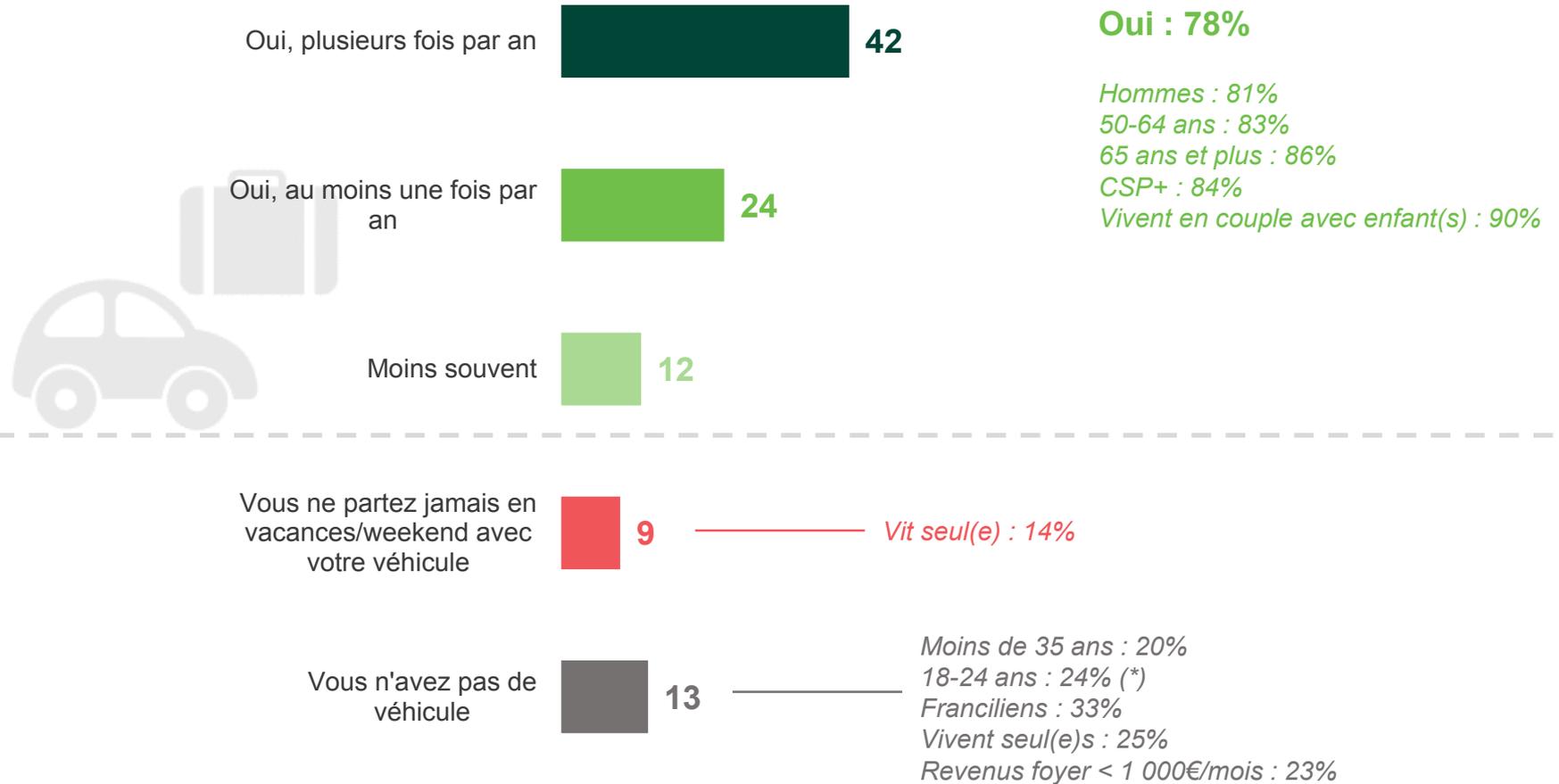
**Les départs en vacances/  
weekend avec son véhicule**



# Près de 8 Français sur 10 déclarent qu'il leur arrive de partir en vacances ou en weekend avec leur véhicule

Vous arrive-t-il de partir en vacances/weekend avec votre véhicule (voiture, deux-roues, etc.) ?

- À tous, en % -



**Le sentiment à l'égard de la  
panne automobile lors des  
départs en vacances / weekend**





## Spontanément, la panne automobile est associée à une « galère », à des aspects pratique comme « l'assurance », « l'assistance », le « dépannage » et le coût (2/2)

Quels sont tous les mots, toutes les idées qui vous viennent à l'esprit lorsque vous pensez à une panne automobile (lors des départs/retours de vacances/weekend) ? – Question ouverte, réponses spontanées

- À tous -

« Problème, **galère**, dépenses, temps perdu, weekend gâché. »

« Quelle poisse - la prochaine fois je prends le train ... je change de marque. »

« **Assistance, assurance, galère**, manque d'entretien. »

« Le coût de la réparation. »

« C'est la vie, le manque de chance, les aléas de l'automobile, il y a des choses plus graves dans la vie. »

« Vacances fichues, retard, perte de **temps**, si panne importante frais imprévus, dépannage, garage, programme à changer. »

« **Stress** difficultés pour être dépanné. »

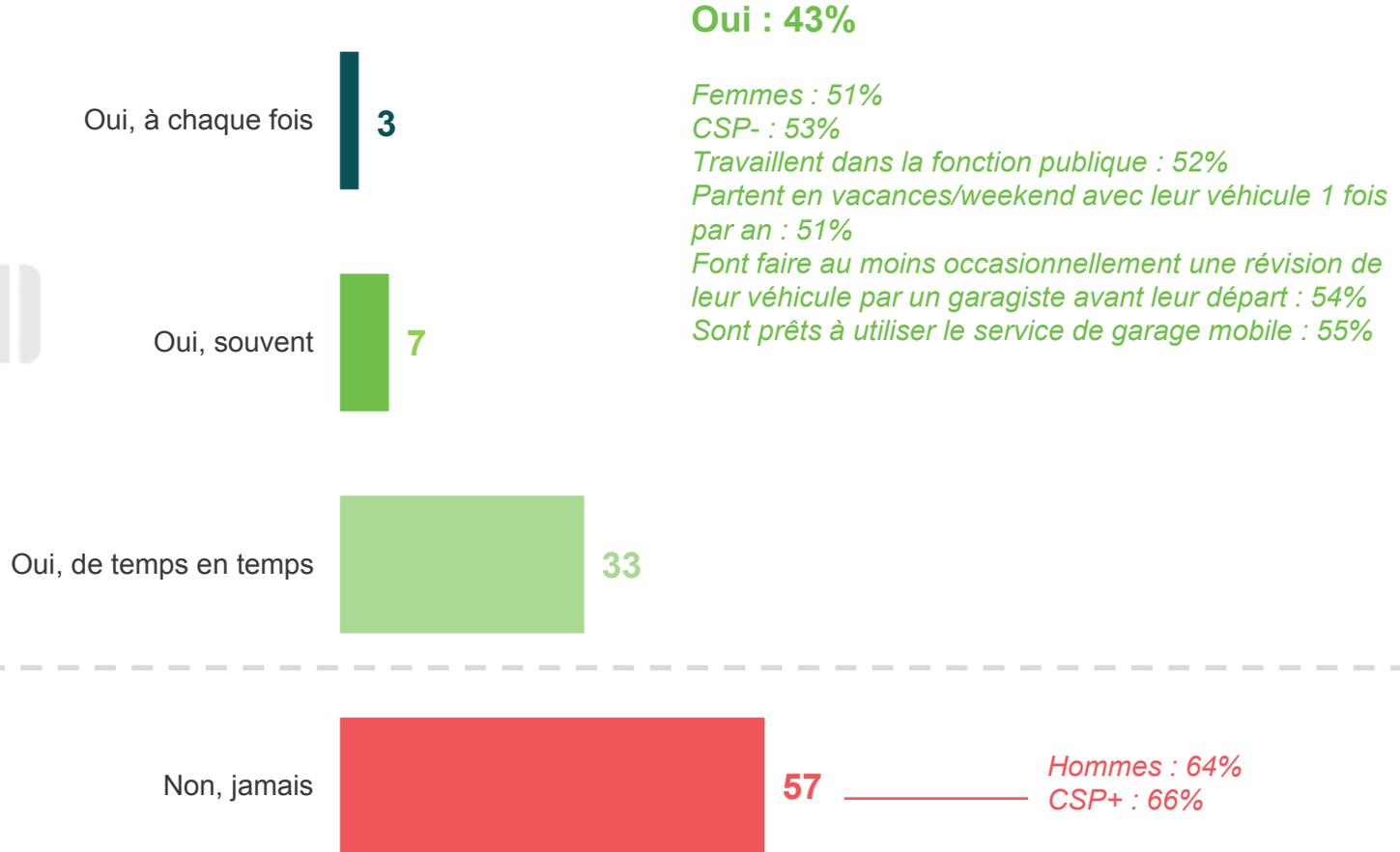
« Catastrophe / comment je vais faire pour réparer car je n'ai pas d'argent / pourvu que ce ne soit pas grave. »

« Heureusement que j'ai une bonne assurance ! »

# Pour 43% des personnes partant en vacances ou weekend avec leur véhicule, la peur de la panne peut constituer une source de stress

Lorsque vous partez en vacances/weekend, la peur de la panne est-elle, pour vous, une source de stress ?

- À ceux qui ont déclaré partir en vacances/weekend avec leur véhicule, en % -



# Attitudes et comportements à l'égard de la révision de son véhicule



# 1 personne sur 5 affirme effectuer systématiquement une révision de son véhicule avant un départ en vacances ou weekend (et 43% occasionnellement)

Plus précisément, lorsque vous partez en vacances/week-end avec votre véhicule, faites-vous effectuer une révision de votre véhicule par un garagiste afin de vous assurer qu'il est en bon état avant de partir ?

- À ceux qui ont déclaré partir en vacances/weekend avec leur véhicule, en % -

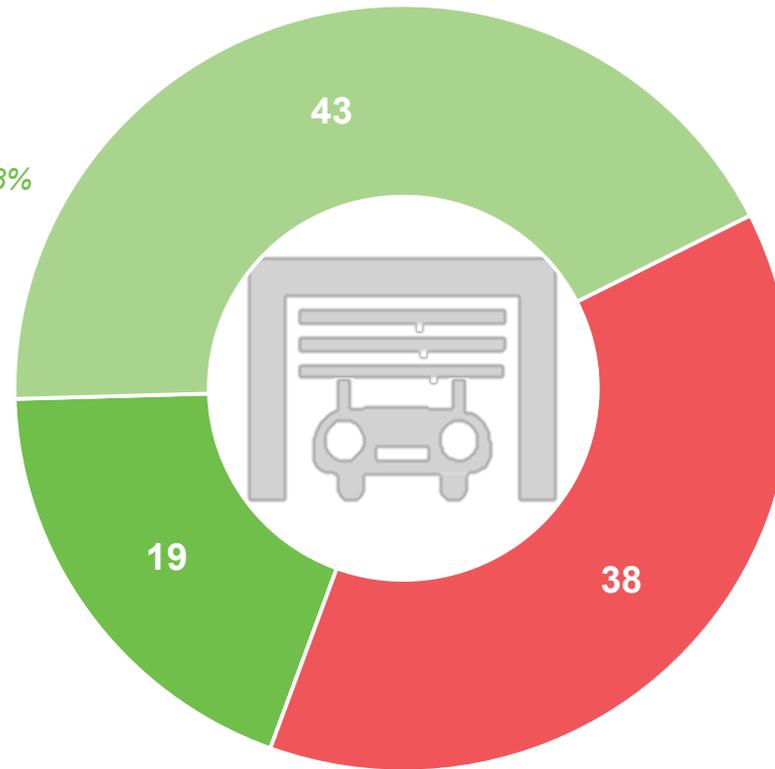
**Oui : 62%**

*Femmes : 72%*

*50-64 ans : 68%*

*65 ans et plus : 73%*

*Ont peur de la panne automobile : 78%*



*Hommes : 47%*

*CSP+ : 46%*

*Moins de 35 ans : 54%*

*Diplôme > Bac+2 : 43%*

*N'ont jamais peur de la panne automobile : 50%*

■ Oui, systématiquement

■ Oui, occasionnellement

■ Non, jamais

# Les personnes concernées font le choix de confier leur révision à un garagiste principalement parce qu'elles ne se sentent pas compétentes en mécanique

Pour quelles raisons confiez-vous la révision de votre véhicule à un garagiste avant de partir en vacances/weekend ? – Réponses données à l'aide d'une liste, plusieurs réponses possibles

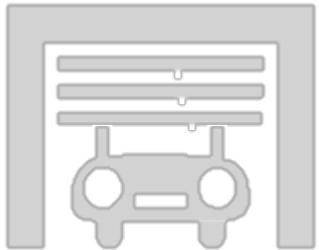
- À ceux qui ont déclaré partir en vacances/weekend avec leur véhicule et faire leur révision de véhicule auprès d'un garagiste, en % -

Vous manquez de compétence en mécanique



80

50 ans et plus : 86%  
Utilisent la voiture au moins une fois par semaine : 82%



Vous n'avez pas le temps de vous en occuper



21

Moins de 35 ans : 39%  
CSP+ : 27%

Vous trouvez cela dangereux



15

Moins de 35 ans : 26%  
CSP- : 22%

Vous trouvez cela sale



2

CSP- : 5%

# Parmi les personnes utilisant leur voiture pour partir en vacances ou en weekend, 41% déclarent être déjà tombées en panne sur le chemin

Vous est-il déjà arrivé de tomber en panne sur la route des vacances / d'un weekend ?

- À ceux qui ont déclaré partir en vacances/weekend avec leur véhicule, en % -

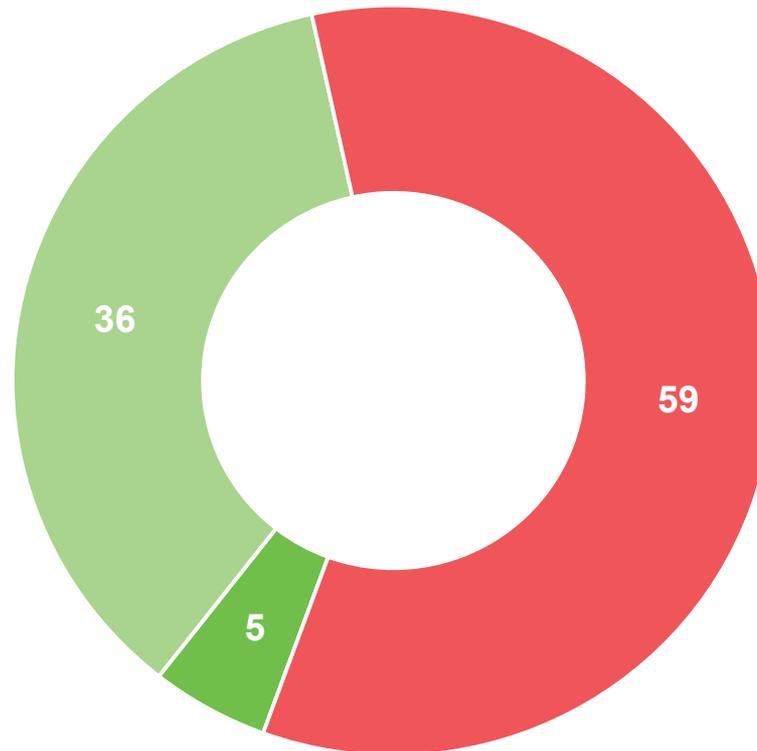
**Oui : 41%**

*Hommes : 44%*

*65 ans et plus : 52%*

*Partent en vacances/weekend plusieurs fois par an avec leur véhicule : 48%*

*Ont peur de la panne automobile: 49%*



*Femmes : 63%*

*Moins de 35 ans : 68%*

*35-49 ans : 65%*

*Partent en vacances/weekend moins d'une fois par an avec leur véhicule : 71%*

*Ne font jamais réviser leur véhicule par un garagiste avant de partir en vacances/weekend : 65%*

■ Oui, plusieurs fois

■ Oui, une fois

■ Non, jamais

# Les personnes déjà tombées en panne sur la route des vacances estiment majoritairement qu'une révision ne leur aurait pas permis d'éviter cette panne

Pensez-vous que la révision de votre véhicule avant de partir, vous aurait évité de tomber en panne ?

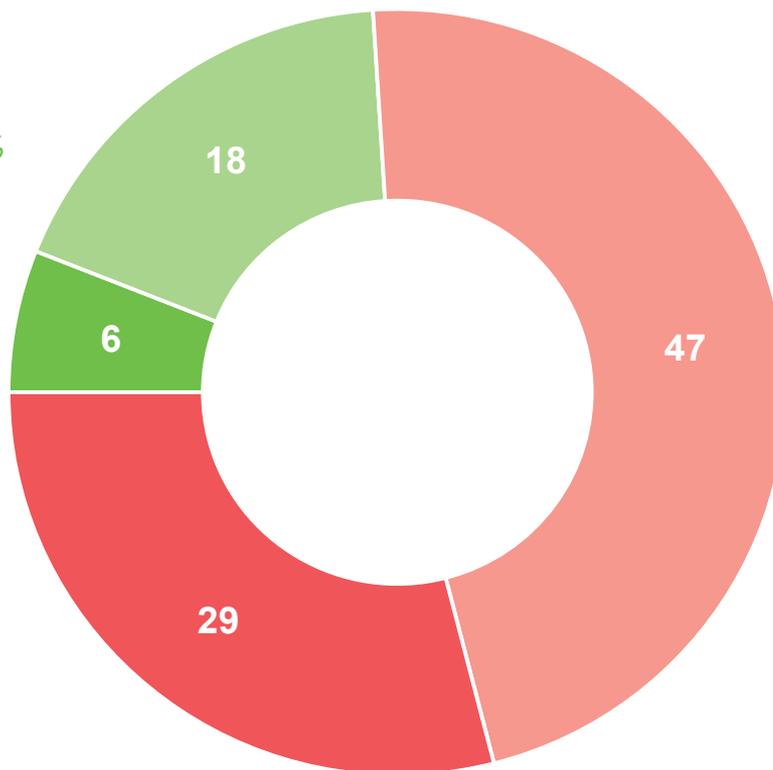
- À ceux qui ont déclaré partir en vacances/weekend avec leur véhicule et être déjà tombés en panne, en % -

**Oui : 24%**

*Moins de 35 ans : 44%*

*CSP- : 36%*

*Ont peur de la panne automobile : 34%*



**Non : 76%**

*35 ans et plus : 81%*

*CSP+ : 89%*

*Partent en vacances/weekend  
plusieurs fois par an avec leur  
véhicule : 82%*

*Ne font jamais réviser leur véhicule  
par un garagiste avant de partir en  
vacances/weekend : 89%*

*N'ont jamais peur de la panne  
automobile : 87%*

■ Oui, certainement

■ Non, probablement pas

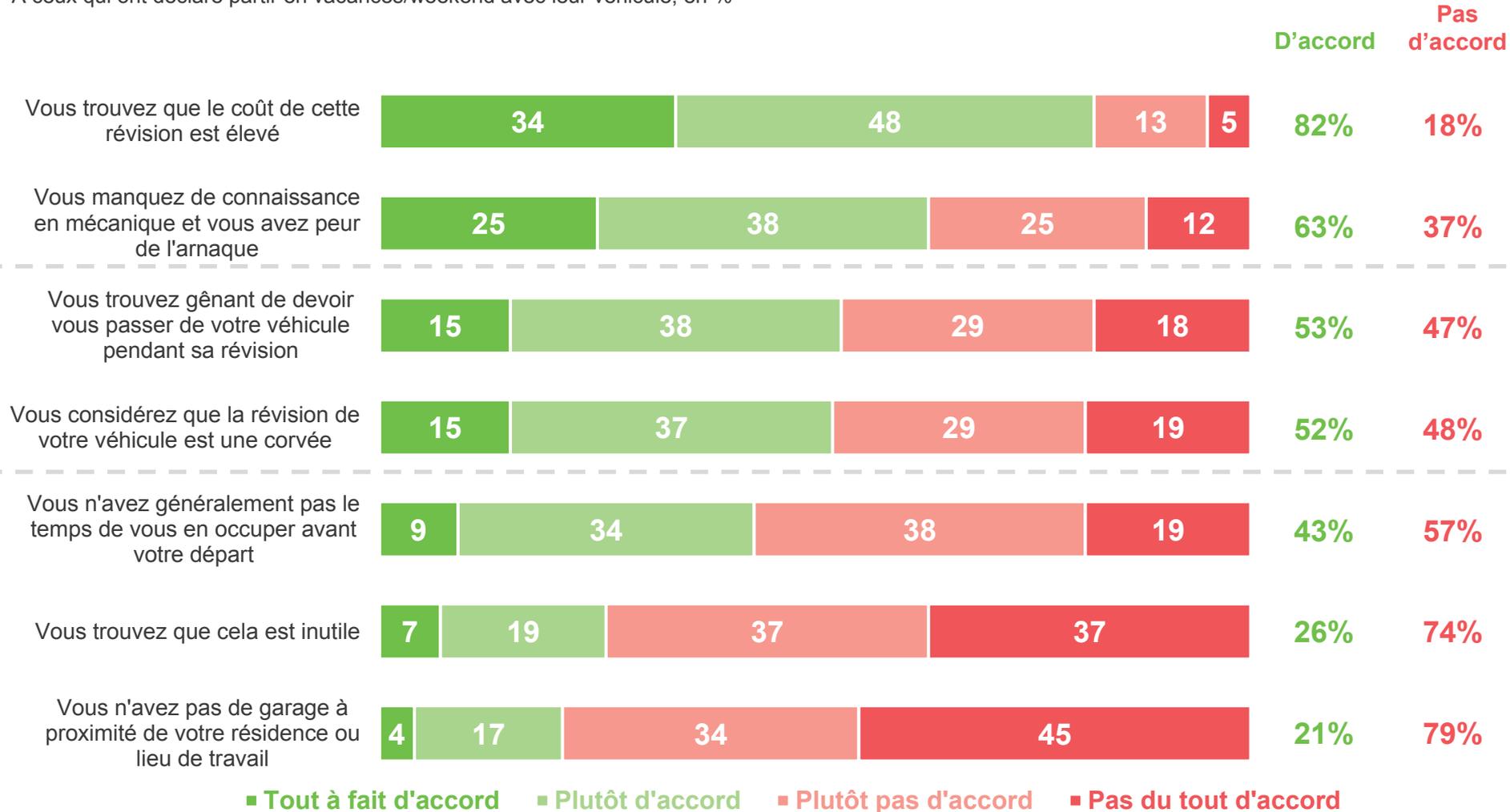
■ Oui, probablement

■ Non, certainement pas

# Les principaux freins à la révision du véhicule sont d'abord le coût, mais aussi la peur de l'arnaque, et dans une moindre mesure le fait d'être momentanément privé de son véhicule

Etes-vous d'accord ou non avec les affirmations suivantes concernant la révision de votre véhicule personnel avant un départ en vacances/weekend ?

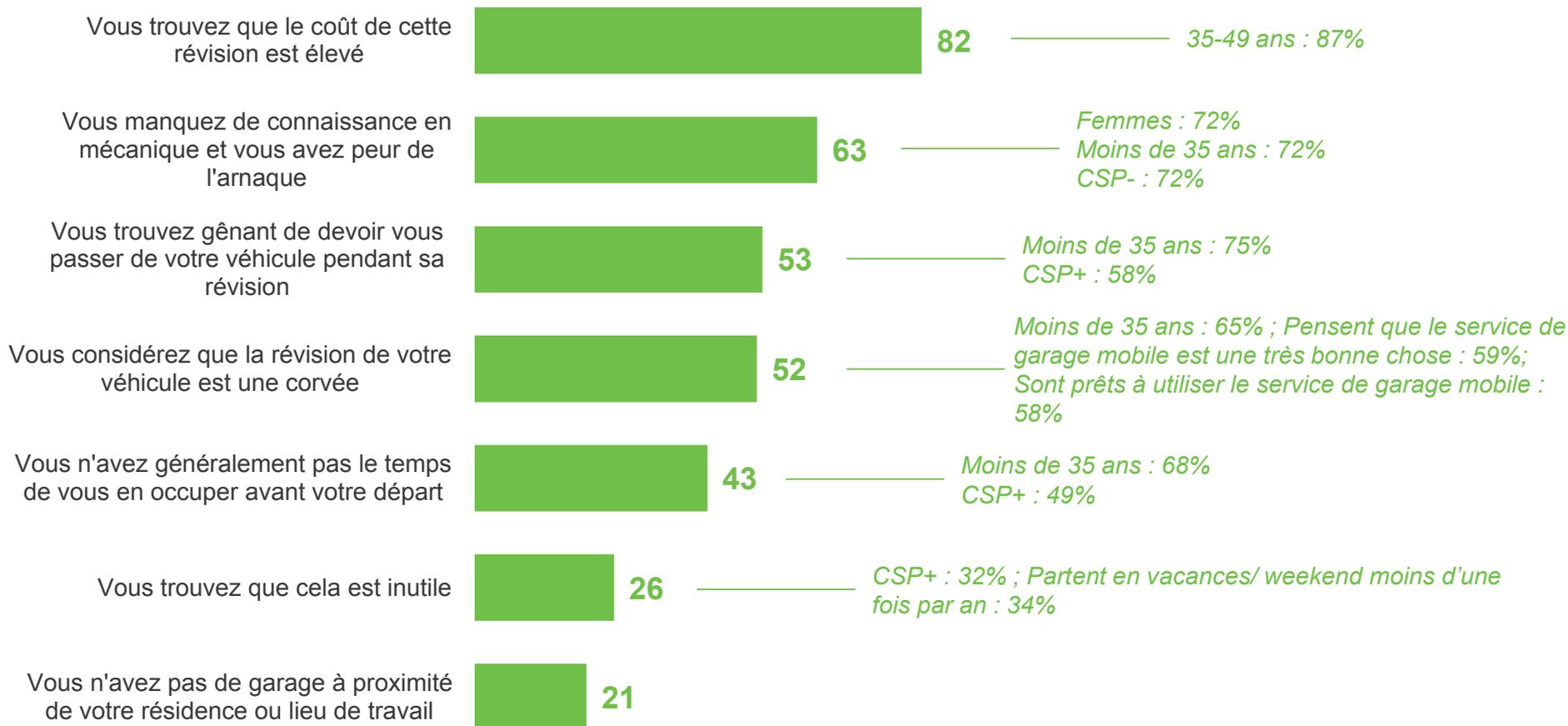
- À ceux qui ont déclaré partir en vacances/weekend avec leur véhicule, en % -



# Les personnes âgées de moins de 35 ans adhèrent davantage aux différents freins possibles à l'égard d'une révision de leur véhicule

Etes-vous d'accord ou non avec les affirmations suivantes concernant la révision de votre véhicule personnel avant un départ en vacances/weekend ?

- À ceux qui ont déclaré partir en vacances/weekend avec leur véhicule, en % de réponses « **D'accord** » -



# Opinion à l'égard du service de révision sans déplacement



# 85% des Français considèrent que c'est une bonne chose de proposer un service de garage mobile évitant aux clients d'avoir à se déplacer

Certaines sociétés proposent un service de garage mobile permettant aux clients de faire réviser leur voiture là où ils se trouvent (chez eux, sur leur lieu de vacances...), sans avoir à se déplacer dans un garage. Pensez-vous que ce type de service est plutôt une bonne chose ou plutôt une mauvaise chose ?

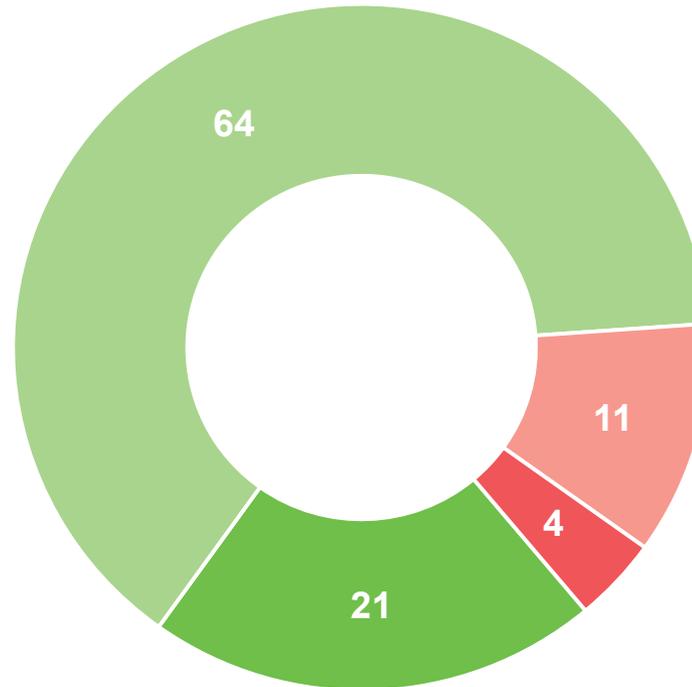
- À tous, en % -

**Bonne chose : 85%**

*Femmes : 88%*

*Moins de 35 ans : 92%*

*Ont peur de la panne automobile : 90%*



**Mauvaise chose : 15%**

*Hommes : 19%*

*65 ans et plus : 24%*

*N'ont jamais peur de la panne automobile : 21%*

*Font réviser leur véhicule par un garagiste avant de partir en vacances/weekend : 19%*

■ Une très bonne chose

■ Plutôt une bonne chose

■ Plutôt une mauvaise chose

■ Une très mauvaise chose

# Une courte majorité déclare être prête à faire appel à un garage mobile, dont 10% qui font preuve d'un véritable intérêt pour ce type de service

Personnellement, seriez-vous prêt à faire appel à ce type de service (un service de garage mobile permettant aux clients de faire réviser leur voiture là où ils se trouvent sans avoir à se déplacer dans un garage) ?

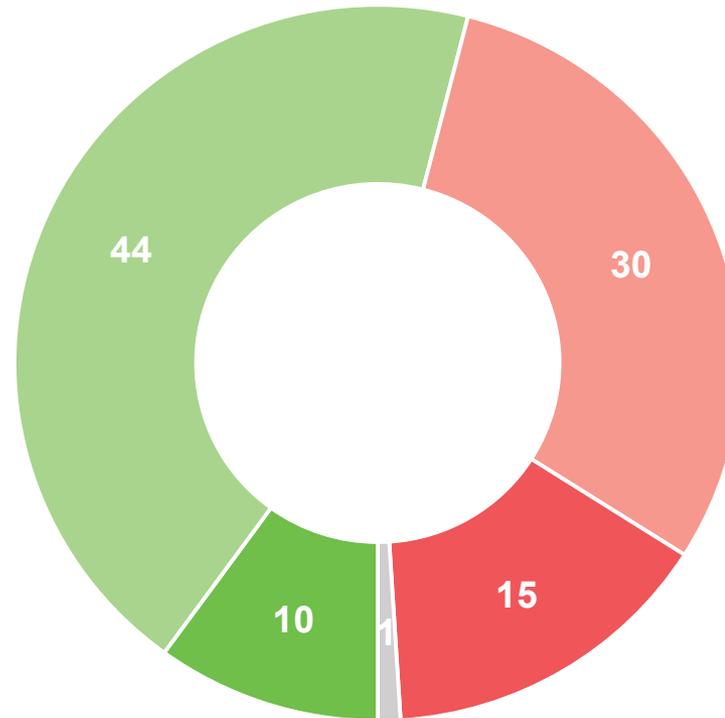
- À tous, en % -

**Oui : 54%**

Femmes : 59%  
Moins de 35 ans : 66%  
Franciliens : 63%

**Non : 45%**

Hommes : 49%  
50-64 ans : 51%  
65 ans et plus : 56%  
Diplôme < Bac : 54%  
Province : 47%



- Oui, certainement
- Non, probablement pas
- Ne se prononce pas

- Oui, probablement
- Non, certainement pas

# Contacts

Merci de noter que toute **diffusion de ces résultats** doit être accompagnée des éléments techniques suivants :  
le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire de l'étude**,  
la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

---

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :



[www.harris-interactive.com](http://www.harris-interactive.com)



[Facebook](https://www.facebook.com/harrisinteractive)



[Twitter](https://twitter.com/harrisinteractive)



[LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/harrisinteractive)

**Contacts Harris Interactive en France :**

Jean-Daniel Lévy – Directeur du Département Politique & Opinion - 01 44 87 60 30 - [jdlevy@harrisinteractive.fr](mailto:jdlevy@harrisinteractive.fr)

Laurence Lavernhe – Responsable de la communication - 01 44 87 60 94 - 01 44 87 60 30 - [llavernhe@harrisinteractive.fr](mailto:llavernhe@harrisinteractive.fr)

ahead of what's next