



Les possesseurs récents de VO, futurs acheteurs VO et la garantie panne mécanique

Identification du parcours d'achat du VO, connaissance
et appréciation de la garantie panne mécanique

Etude 2021



Novembre 2021



Sommaire de l'étude

1. Avant propos : méthodologie de l'étude
2. Le comportement d'achat pour le véhicule d'occasion
3. La garantie panne mécanique : connaissance, perception et attentes
4. L'expérience de la garantie panne mécanique
5. Les points clés de l'étude



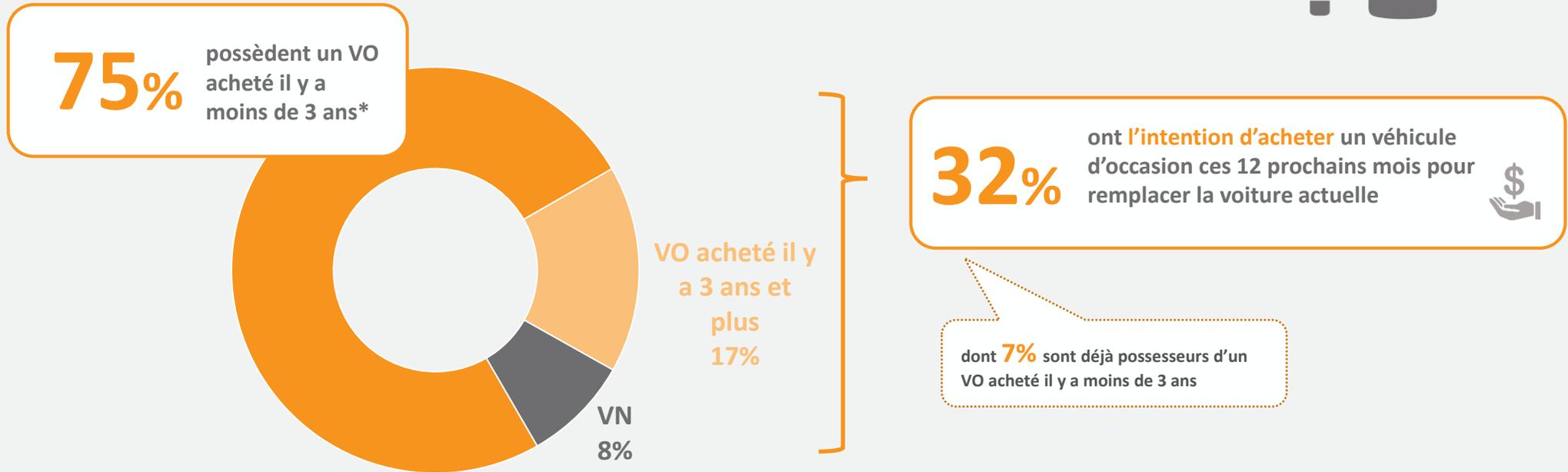
Administration et représentativité



Cible	Particuliers possesseurs d'un VO acheté depuis moins de 3 ans responsables de l'entretien ou possesseurs d'un VN ou VO responsables de l'entretien et ayant l'intention d'acheter un VO dans les 12 mois pour remplacer leur voiture actuelle.
Taille de l'échantillon	431
Mode de recueil	Enquête online
Période de recueil	16 au 21 juillet 2021
Méthode d'échantillonnage	Quotas selon : <ul style="list-style-type: none">- Sexe- Age du conducteur- Catégorie socio-professionnelle (CSP)- Région UDA

Profil de la voiture du conducteur

Profil de la voiture actuelle et intention d'achat



* : achat en 2019, 2020, 2021

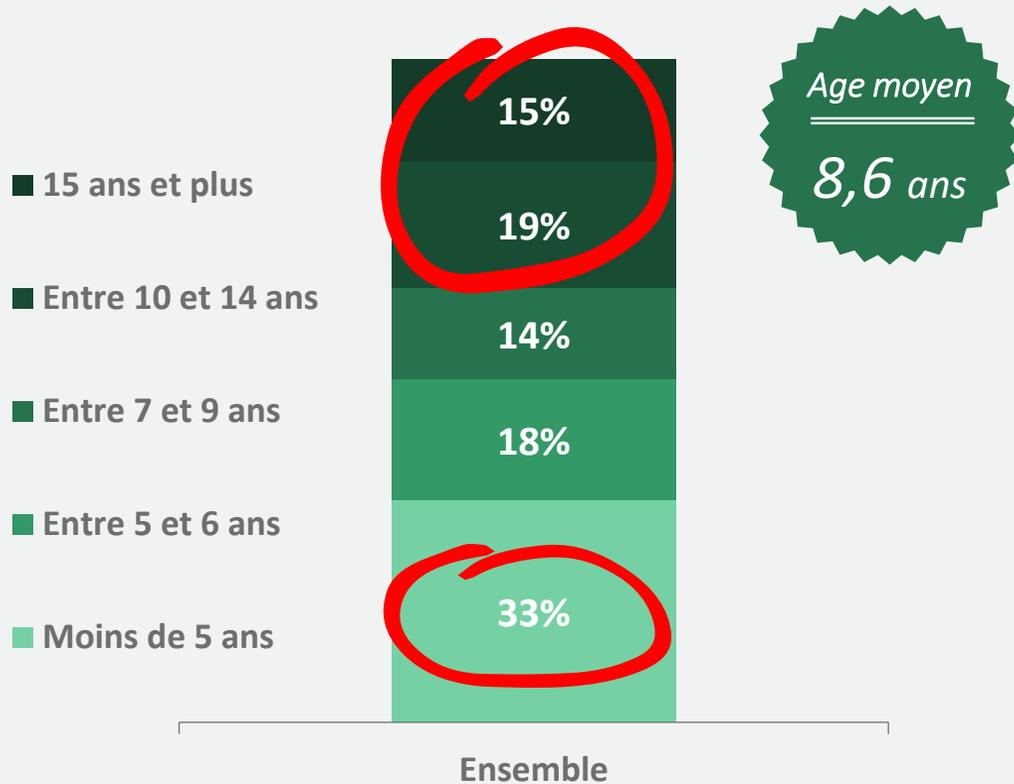
Base: 431

1. Avant propos : méthodologie de l'étude

Profil de la voiture du conducteur

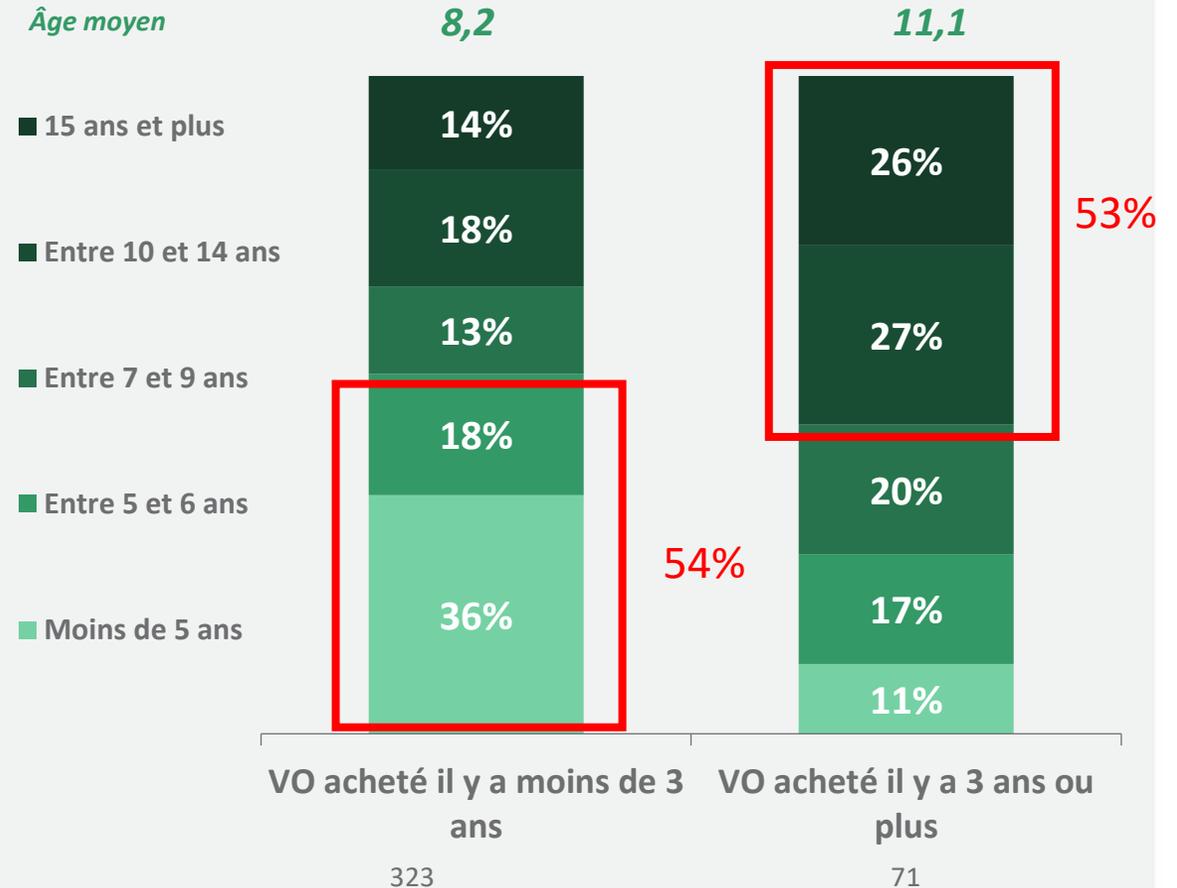


Age de la voiture des conducteurs cible de l'étude



Base: 431

Age par profil de voiture possédée



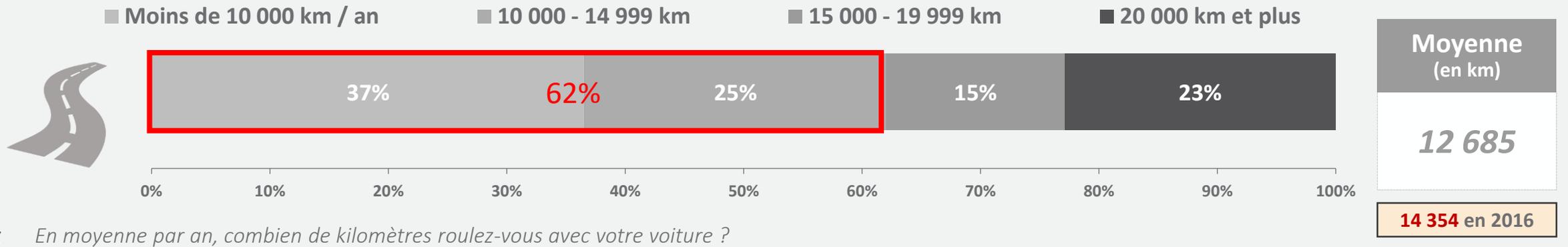
📝 Quelle est l'année de 1ère immatriculation de votre voiture, telle qu'elle figure sur la carte grise ?

1. Avant propos : méthodologie de l'étude

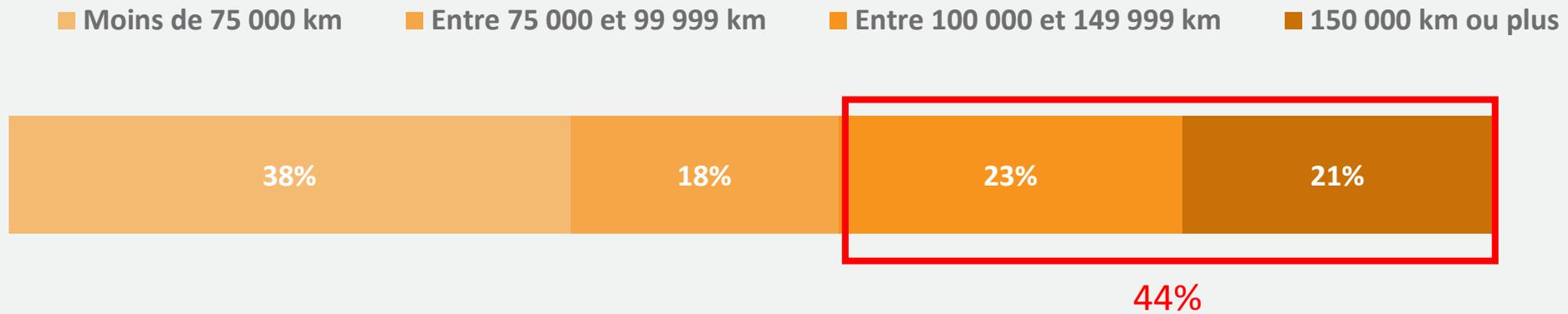
Profil de la voiture du conducteur



Kilométrage annuel



Kilométrage au compteur



🔍 Votre voiture affiche actuellement un kilométrage compteur...



Sommaire de l'étude

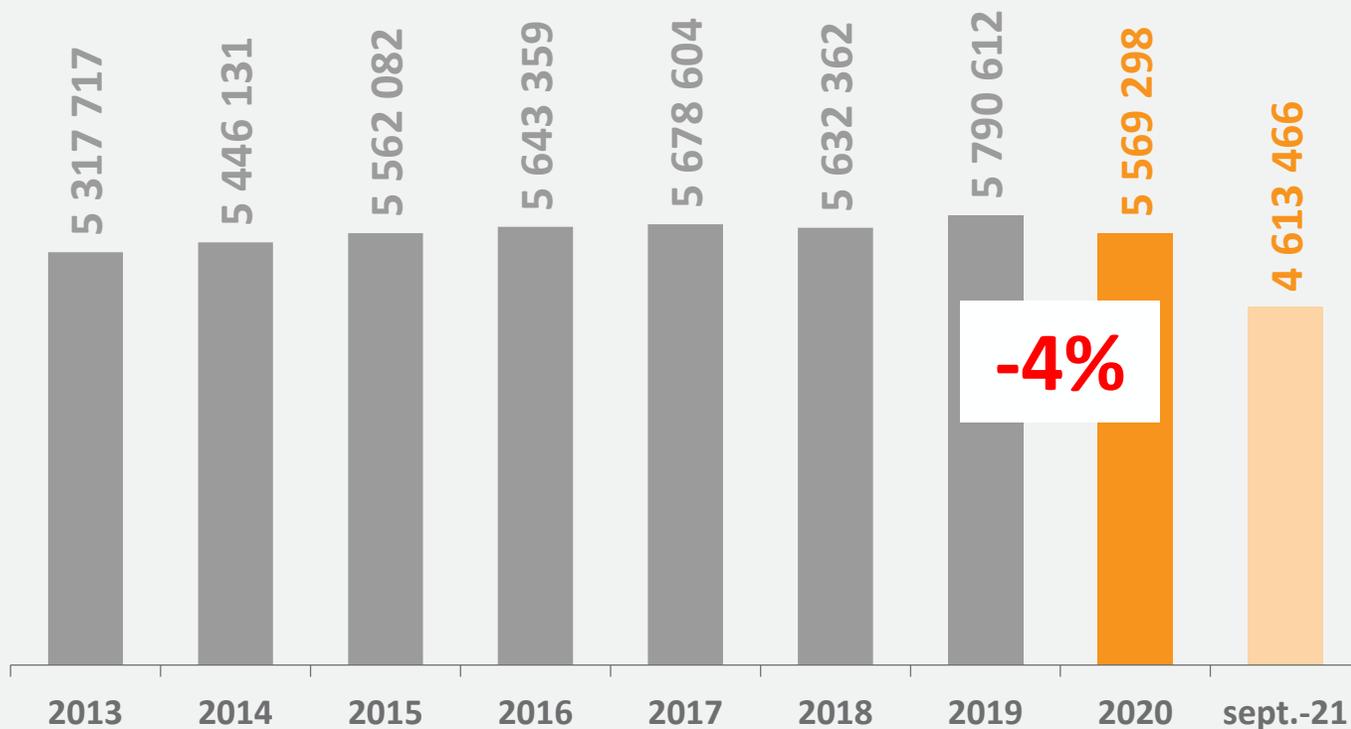
1. Avant propos : méthodologie de l'étude

2. Le comportement d'achat pour le véhicule d'occasion

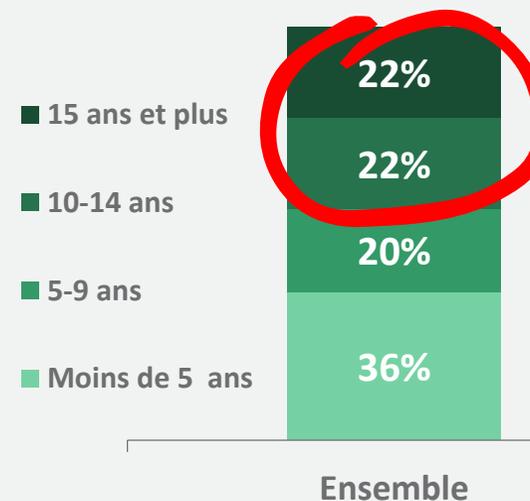


2. Le comportement d'achat pour le véhicule d'occasion VO, un marché qui se porte bien

Quelques données de cadrage sur le VO



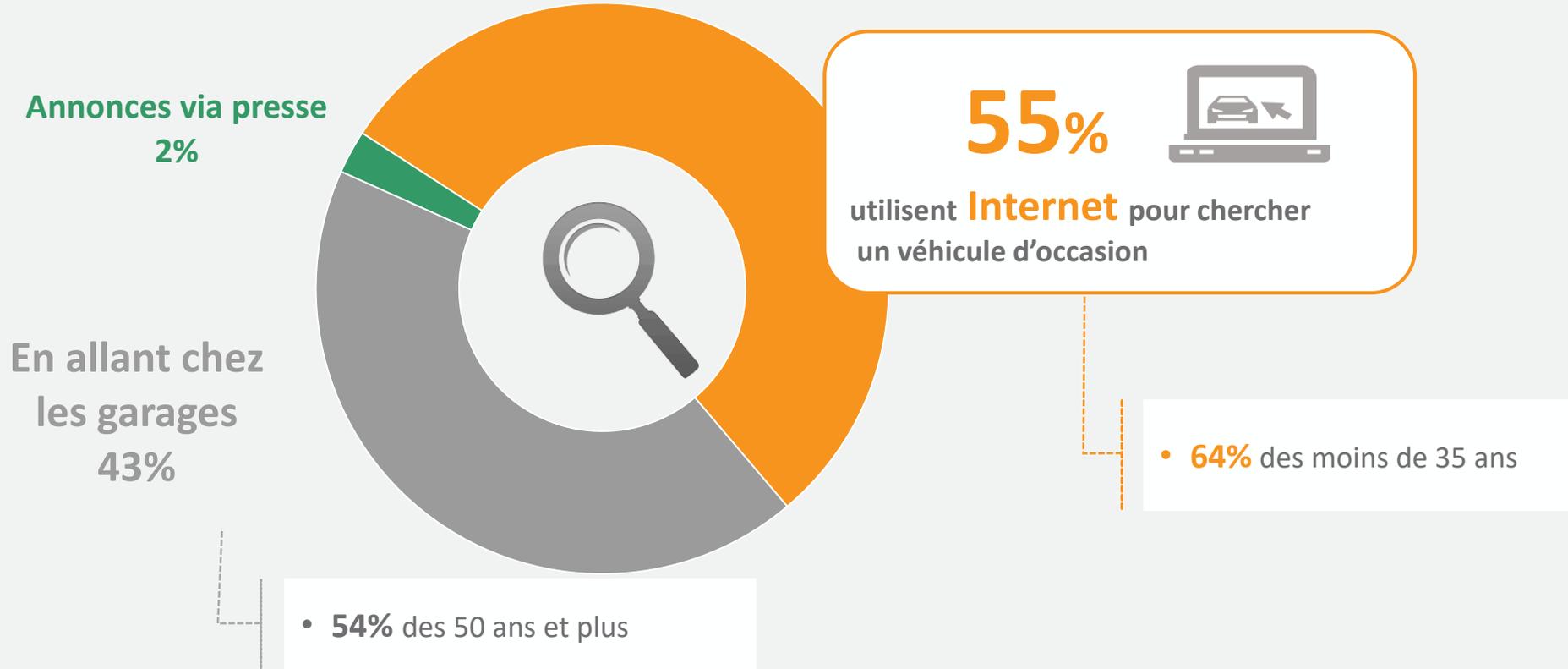
97% particuliers
3% Leasing



Source Autoways

Media privilégié pour la recherche d'un véhicule d'occasion

Media privilégié pour la recherche d'un VO



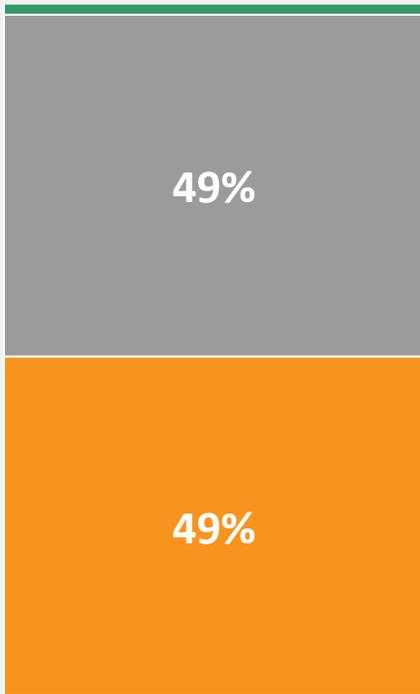
Base: 431

📍 Quel canal privilégiez-vous pour trouver/ chercher un véhicule d'occasion ?

Media privilégié pour la recherche d'un véhicule d'occasion

Futur acheteurs de VO

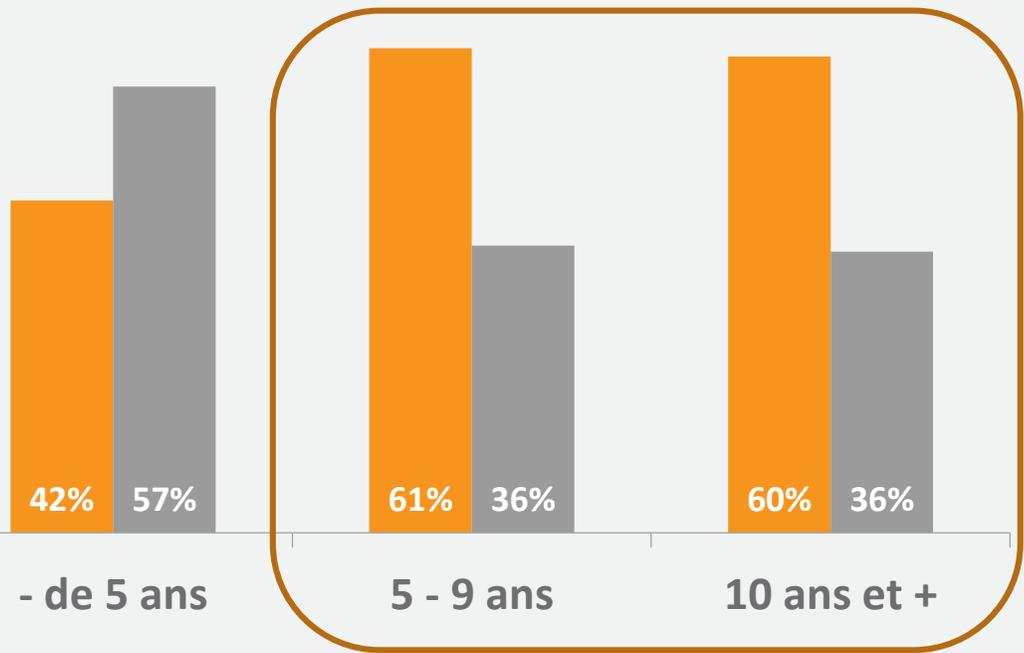
Internet Garages Annonce presse



Futurs acheteurs de VO

En fonction de l'âge du VO possédé

Internet Garages



Quel canal privilégiez-vous pour trouver/ chercher un véhicule d'occasion ?

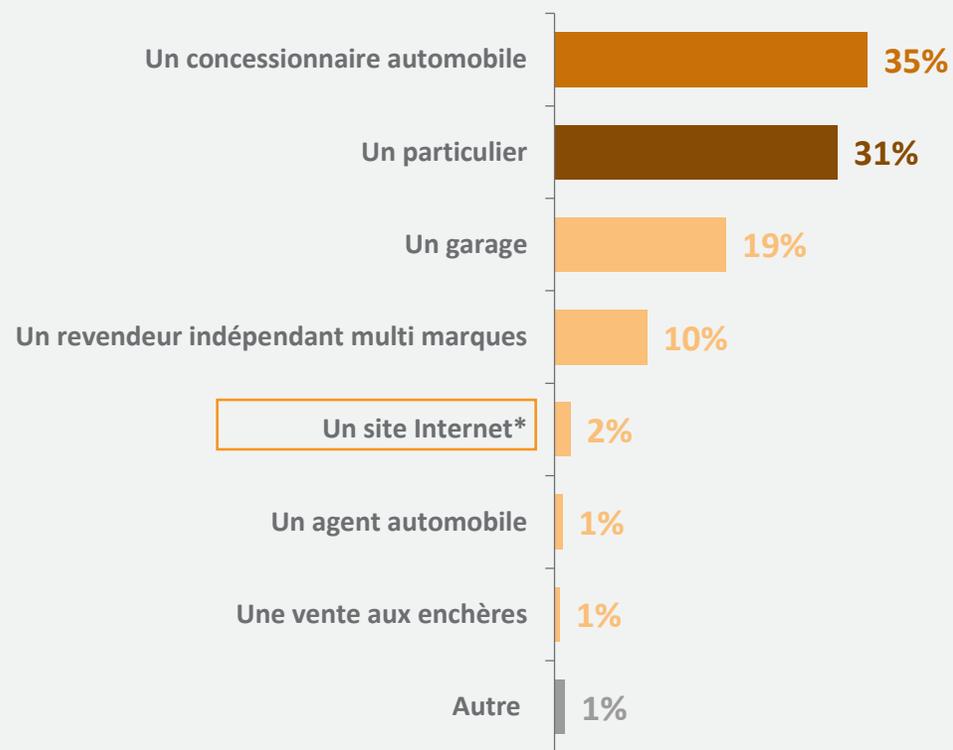
2. Le comportement d'achat pour le véhicule d'occasion

Lieu d'achat du véhicule d'occasion



Lieu d'achat du VO actuel

Possesseur d'un VO acheté il y a moins de 3 ans : 75%



* **Nouvel item en 2021**

Base : 323 possesseurs d'un VO acheté il y a moins de 3 ans

📍 *Après de qui avez-vous acheté votre voiture d'occasion ?*

2. Le comportement d'achat pour le véhicule d'occasion

Lieu d'achat du véhicule d'occasion

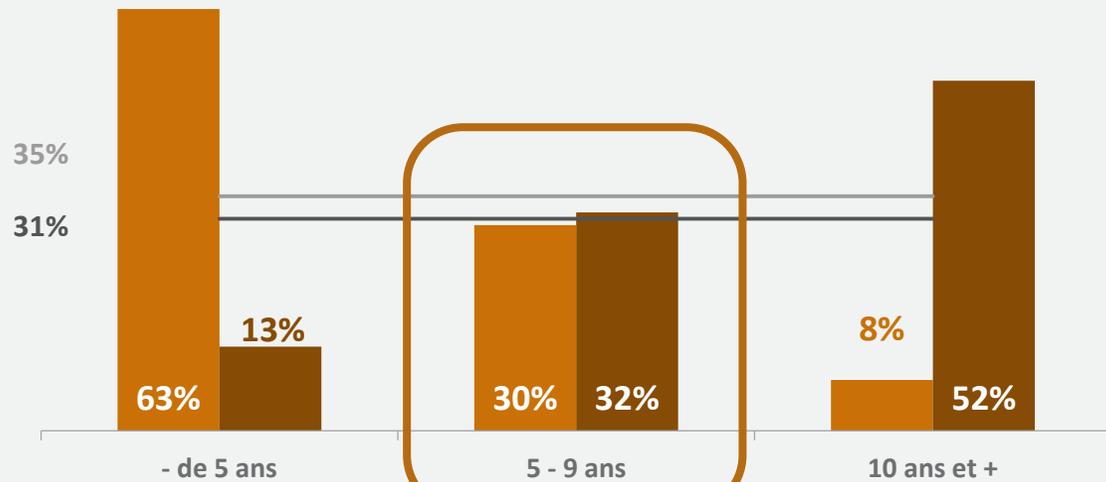


Lieu d'achat en fonction de l'âge du véhicule

Lieu d'achat en fonction du km compteur

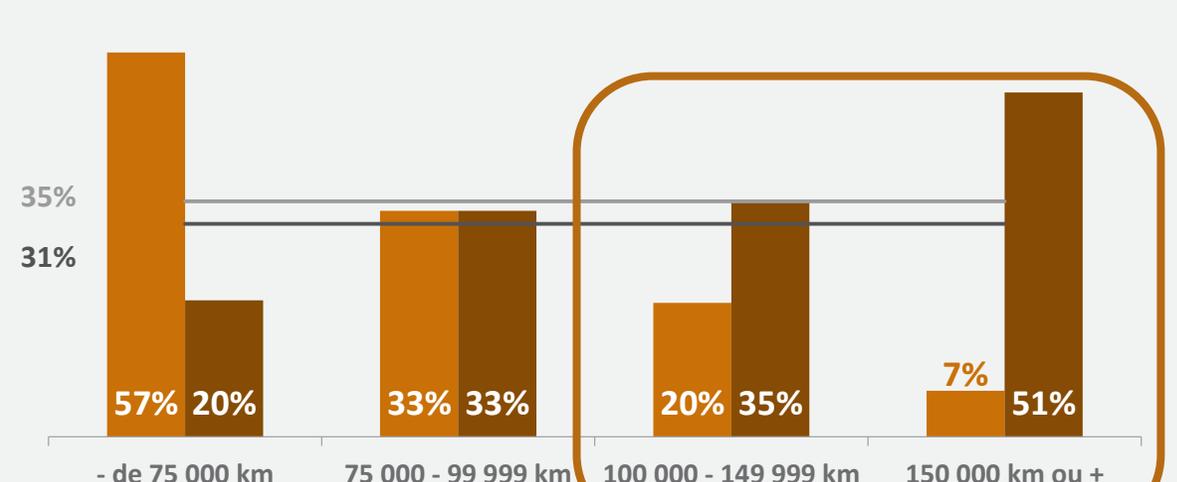
Possesseur d'un VO acheté il y a moins de 3 ans : 75%

■ Concessionnaire ■ Particulier
— Moy. Concessionnaire — Moy. Particulier



Base : 323 possesseurs d'un VO acheté il y a moins de 3 ans

■ Concessionnaire ■ Particulier
— Moy. Concessionnaire — Moy. Particulier



Base : 137 conducteurs ayant l'intention d'acheter un VO dans les 12 prochains mois

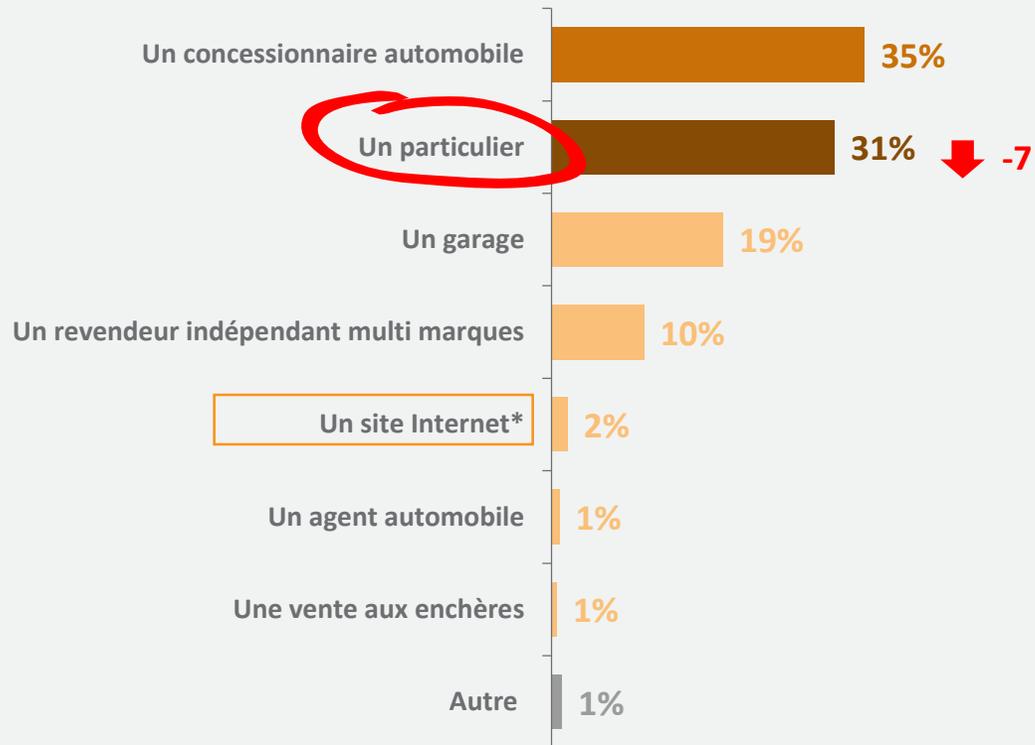
📍 *Après de qui avez-vous acheté votre voiture d'occasion ?*

2. Le comportement d'achat pour le véhicule d'occasion

Lieu d'achat du véhicule d'occasion

Lieu d'achat du VO actuel

Possesseur d'un VO acheté il y a moins de 3 ans : 75%



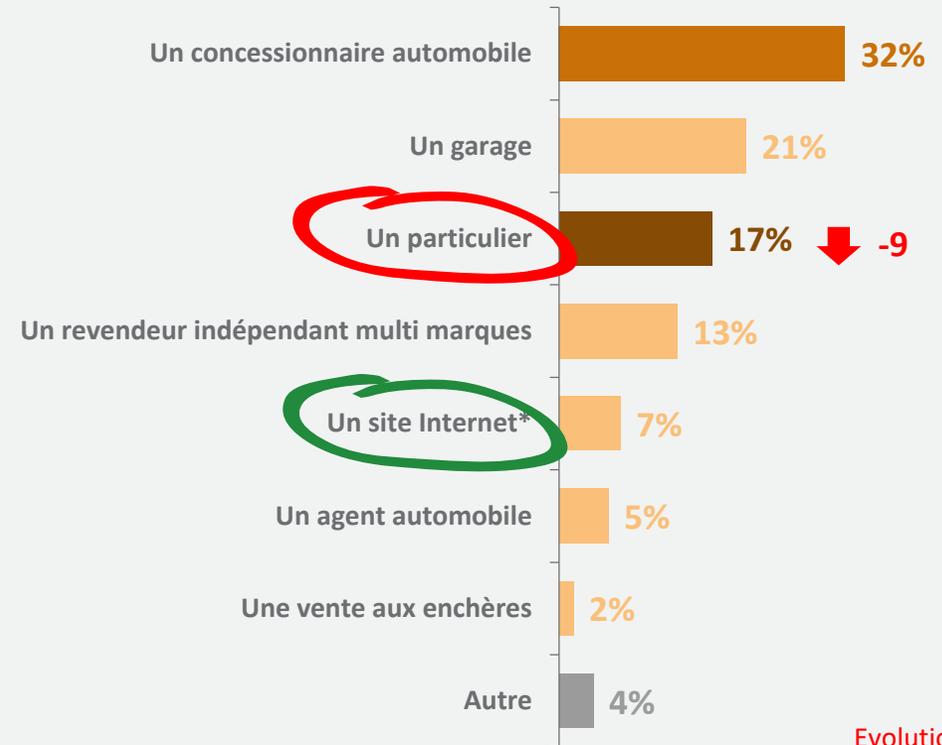
* **Nouvel item en 2021**

Base : 323 possesseurs d'un VO acheté il y a moins de 3 ans

📍 *Après de qui avez-vous acheté votre voiture d'occasion ?*

Lieu envisagé pour l'achat du VO

Conducteur ayant l'intention d'acheter un VO : 32%



Evolution vs étude 2016

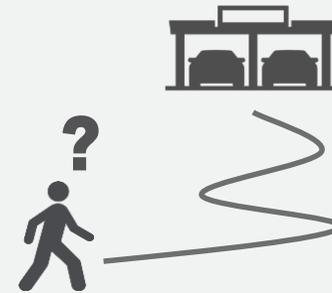
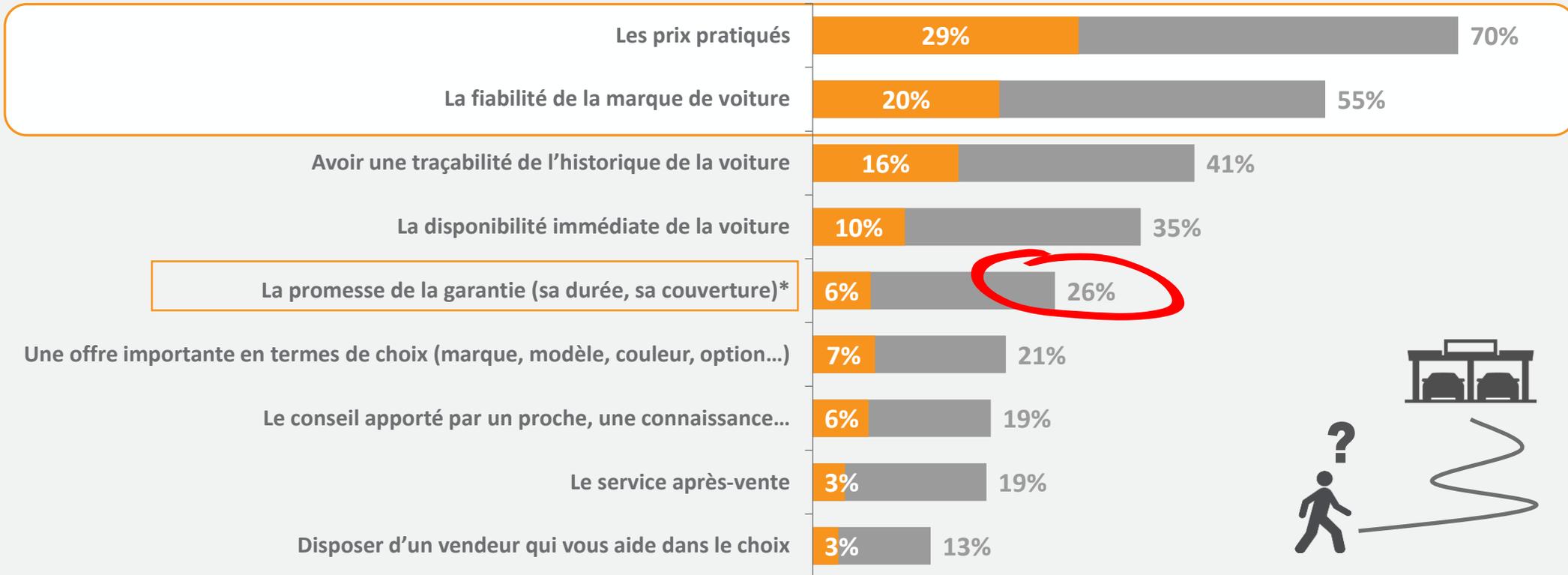
Base : 137 conducteurs ayant l'intention d'acheter un VO dans les 12 prochains mois

Après de qui pensez-vous acheter votre prochain VO/ce VO ?

Critères de choix du lieu d'achat du véhicule d'occasion

Poids des critères pour le choix du lieu d'achat d'un VO

■ Classé en 1^{er} ■ Classé dans le top 3



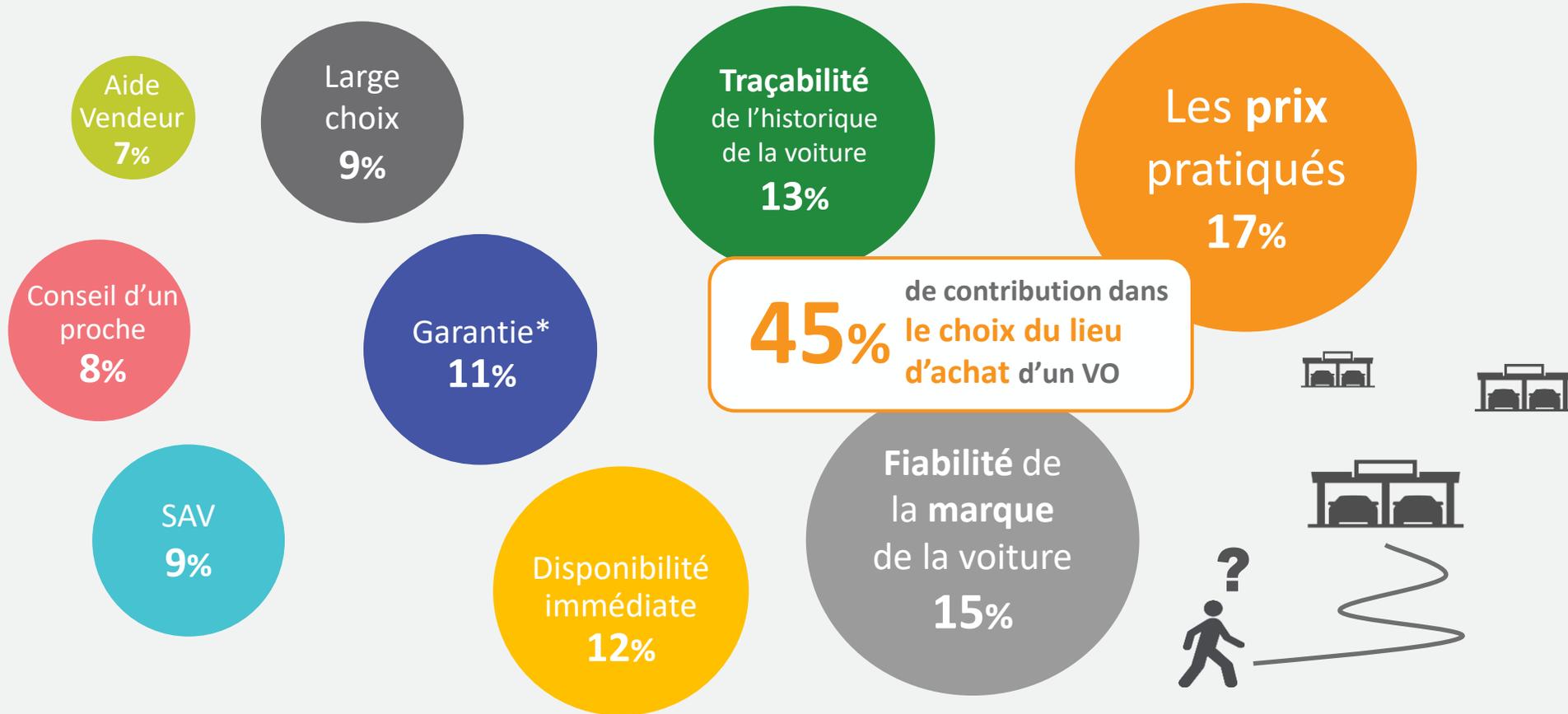
* **Nouvel item en 2021**

Base: 431

📌 Lors de l'achat d'une voiture d'occasion, classez par importance ces critères qui peuvent guider le choix du lieu où vous allez l'acheter.

Critères de choix du lieu d'achat du véhicule d'occasion

Contribution des critères dans le choix du lieu d'achat



* Nouvel item en 2021

Base: 431

📌 Lors de l'achat d'une voiture d'occasion, classez par importance ces critères qui peuvent guider le choix du lieu où vous allez l'acheter.

2. Le comportement d'achat pour le véhicule d'occasion

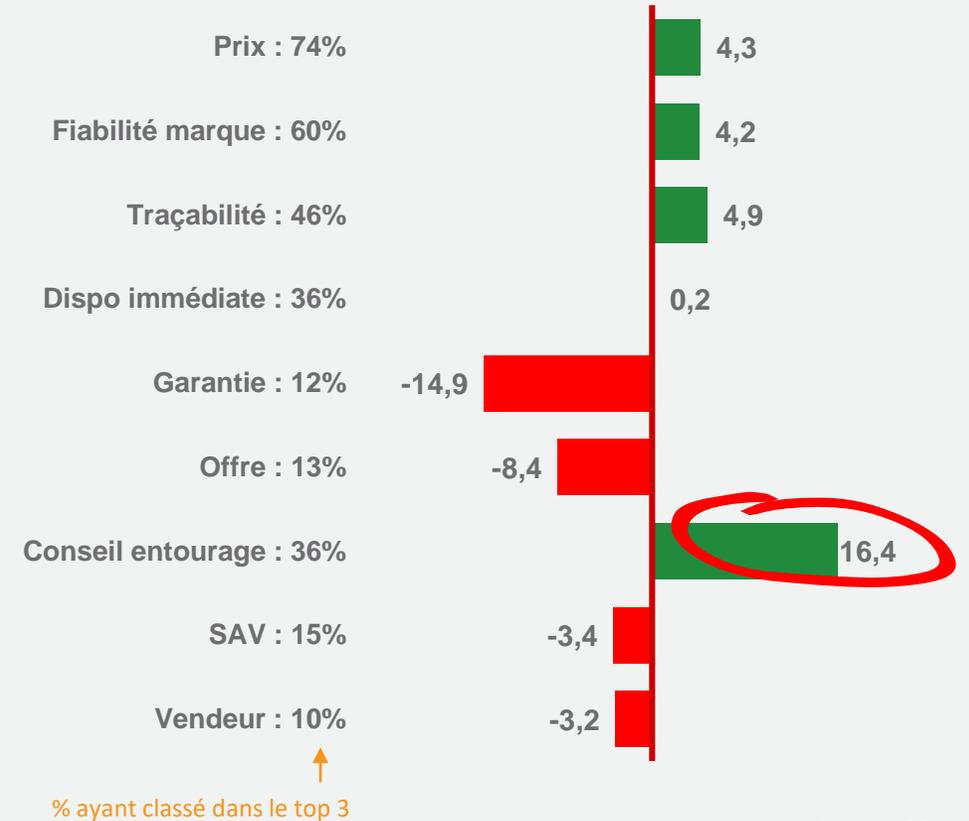
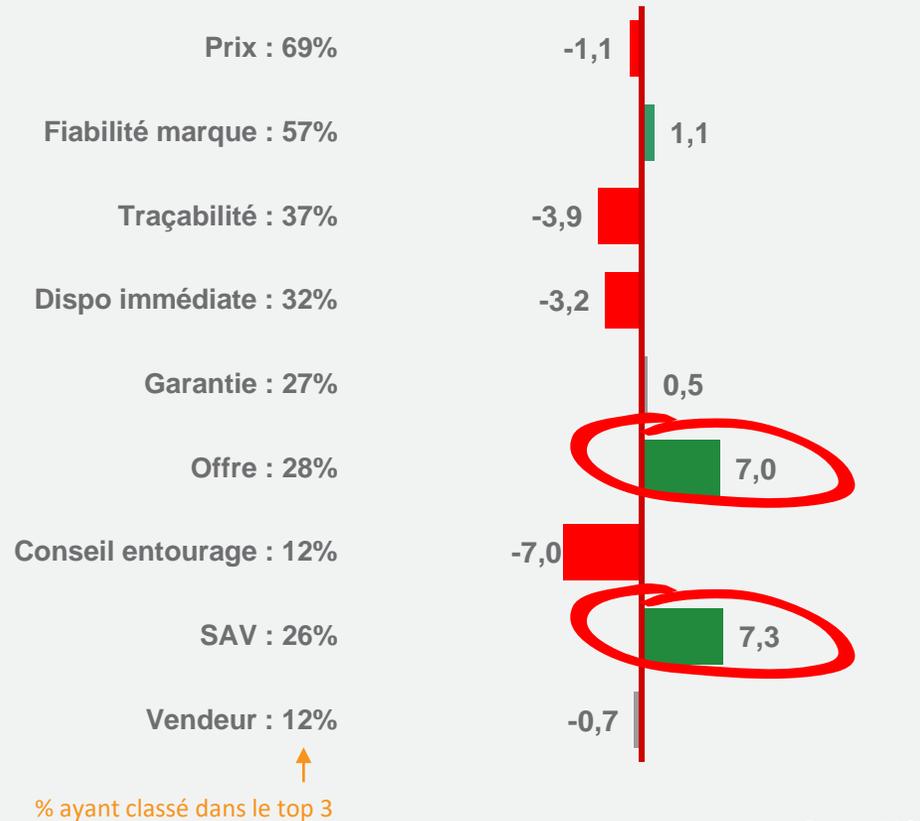
Critères de choix du lieu d'achat du véhicule d'occasion



Conducteurs ayant acheté leur VO il y a moins de 3 ans en concession

Conducteurs ayant acheté leur VO il y a moins de 3 ans à un particulier

Ecart par rapport au taux de citation top 3 de la moyenne tous conducteurs

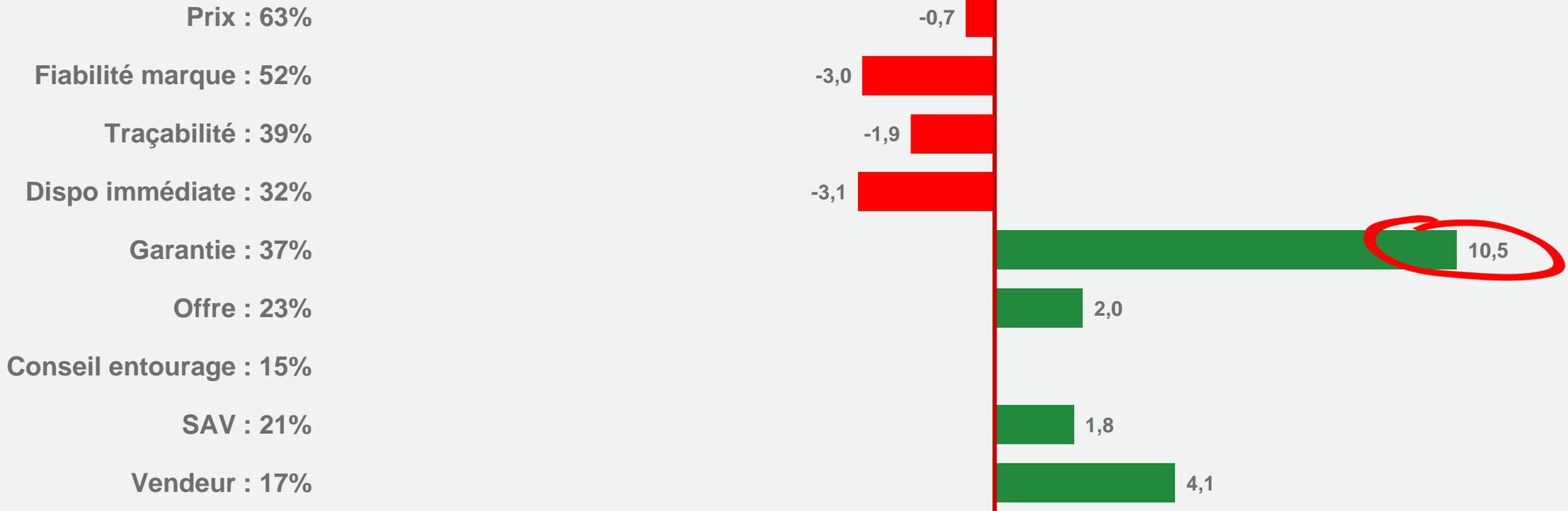


74% des conducteurs, ayant acheté leur VO récemment à un particulier, ont classé le prix dans leur top 3, c'est + 4,3 points vs moyenne des conducteurs.

Critères de choix du lieu d'achat du véhicule d'occasion

Futurs acheteurs de VO (dans les 12 prochains mois)

Ecart par rapport au taux de citation top 3 de la moyenne tous conducteurs

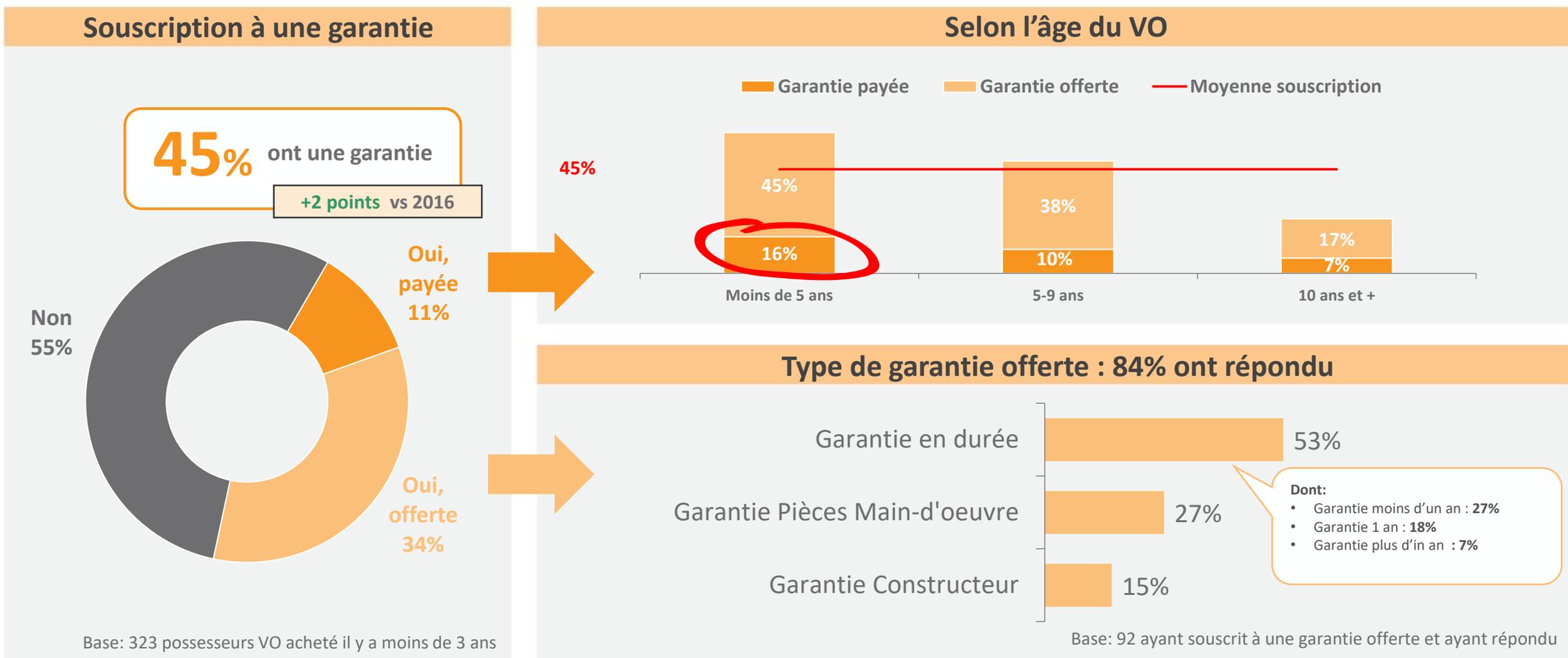


Base: 137 conducteurs ayant l'intention d'acheter un VO dans les 12 prochains mois

63% des conducteurs, ayant l'intention d'acheter un VO dans les 12 prochains mois, ont classé le prix dans leur top 3, c'est -0,7 points vs moyenne des conducteurs.

2. Le comportement d'achat pour le véhicule d'occasion

Acheteurs récents de VO et garantie



📍 Lors de l'achat de votre voiture d'occasion, avez-vous souscrit à une garantie ?



Sommaire de l'étude

1. Avant propos : méthodologie de l'étude
2. Le comportement d'achat pour le véhicule d'occasion

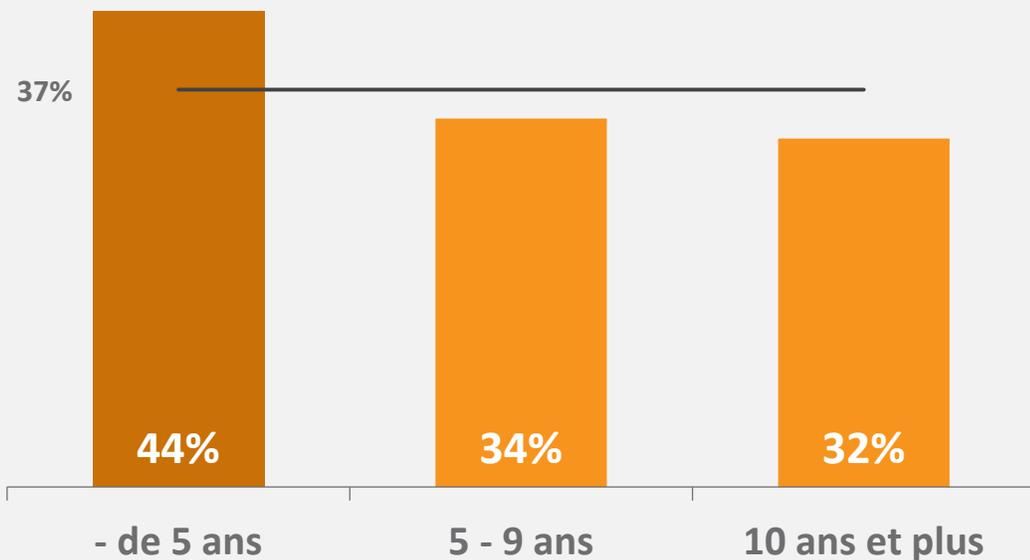
3. La garantie panne mécanique : connaissance, perception et attentes



3. La garantie panne mécanique : connaissance, perception et attentes

Taux de connaissance de la garantie panne mécanique

Connaissance de la garantie panne mécanique



37% connaissent la garantie panne mécanique

-3 points vs 2016

- **42%** ayant acheté son VO chez un concessionnaire automobile

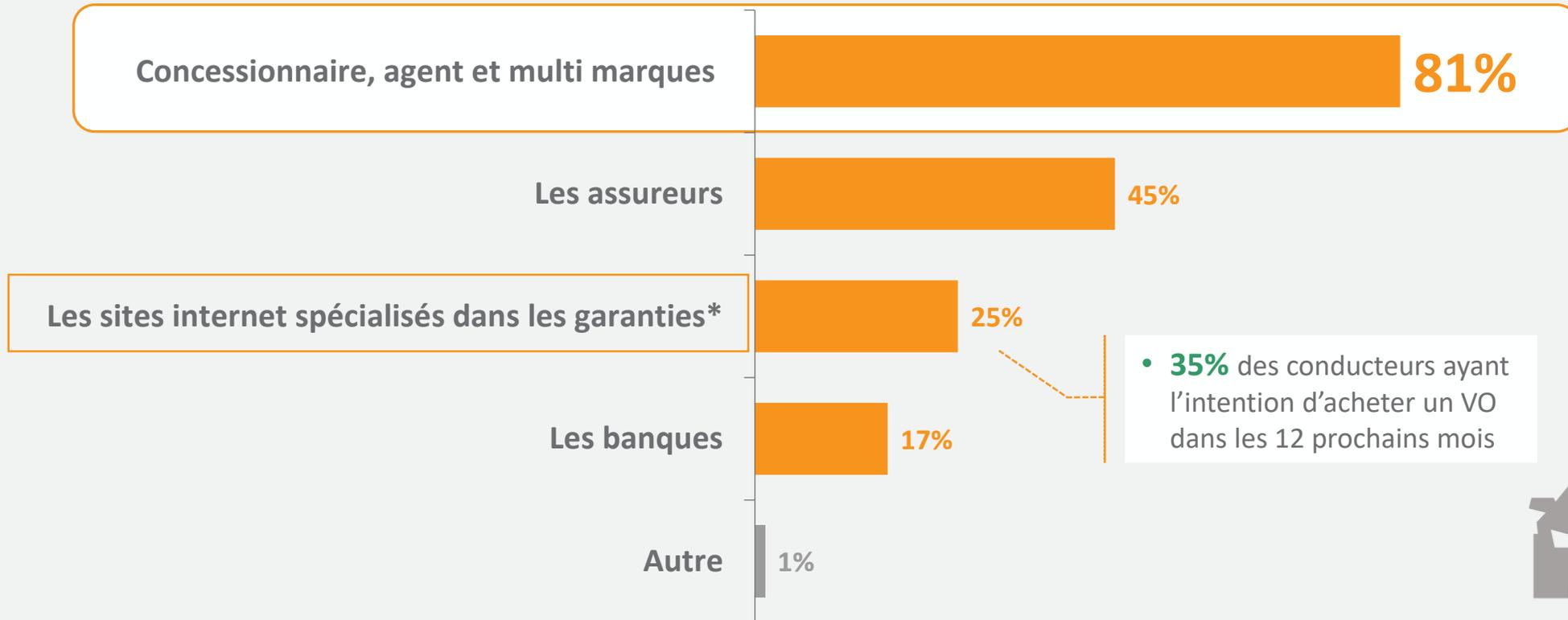


Base: 431

📌 Connaissez-vous l'offre de garantie sur les panne mécanique ?

Lieux de vente de la garantie panne mécanique par les connaisseurs

Lieux de vente des garanties pannes mécaniques



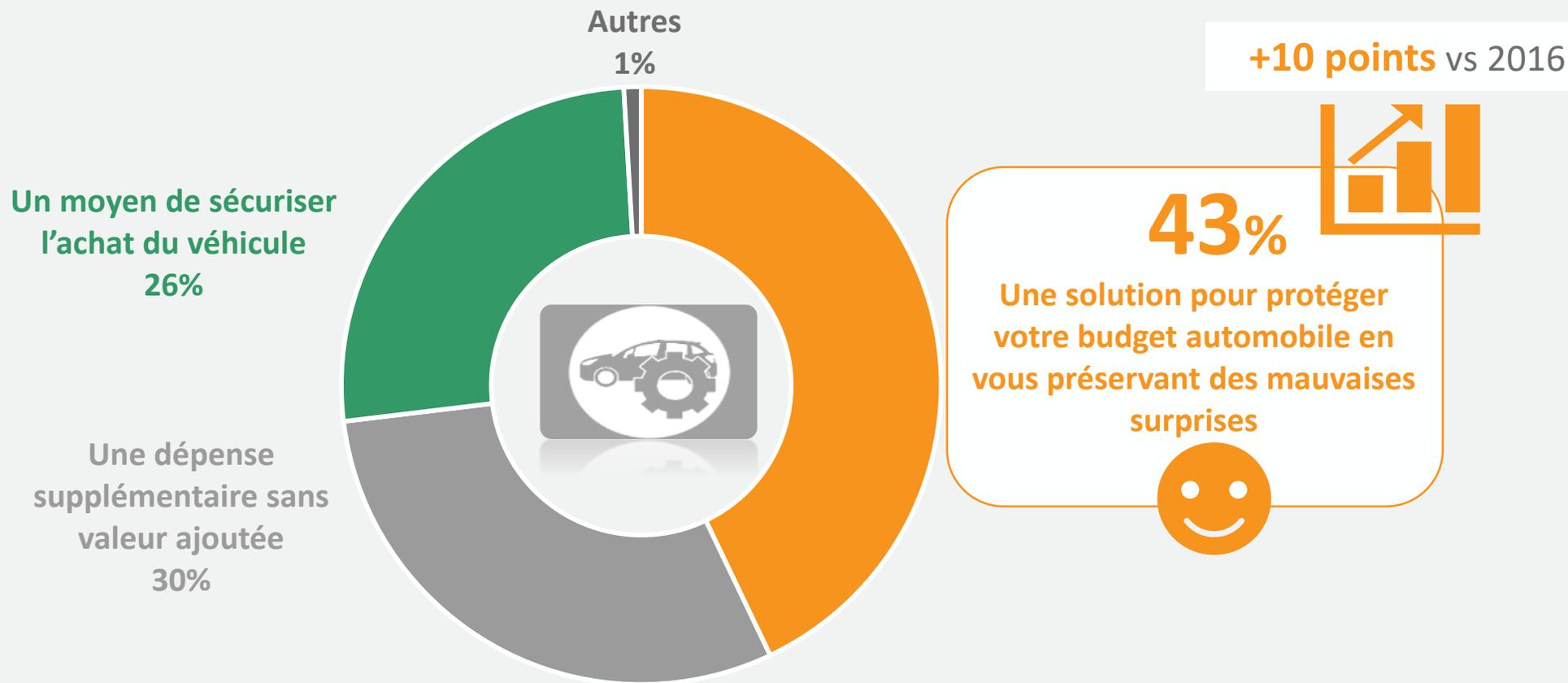
* *Nouvel item en 2021*

Base: 160 connaissant l'offre de garantie panne mécanique

Aux conducteurs connaissant la garantie panne mécanique : Qui sont les professionnels vendant ces garanties pannes mécaniques ?

Perception de la garantie panne mécanique

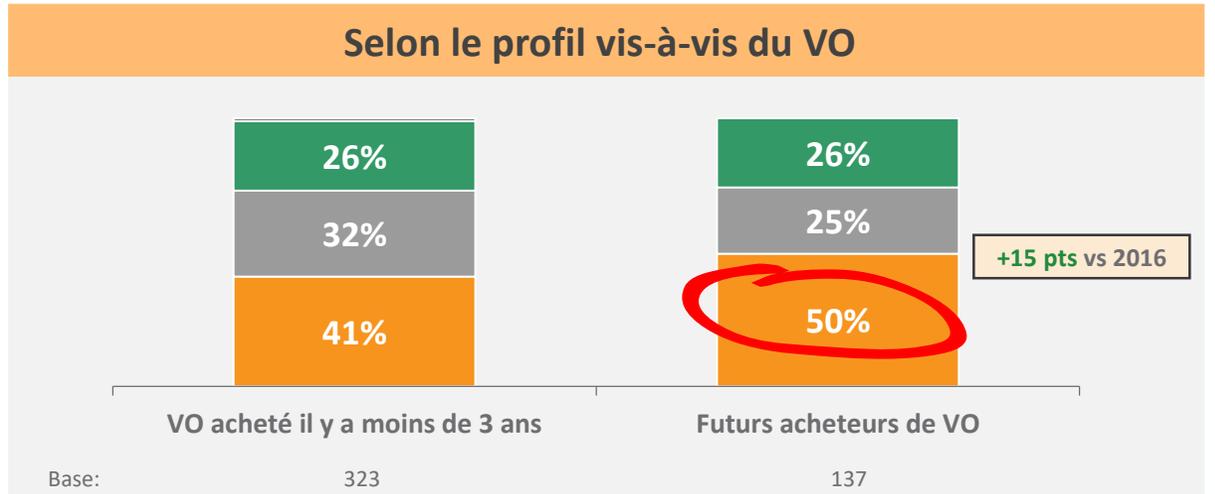
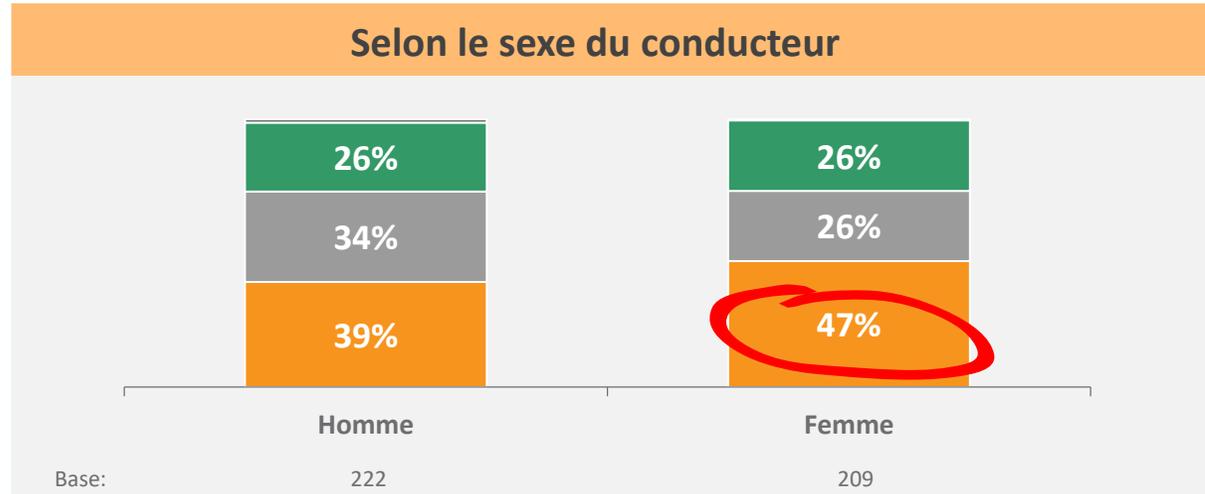
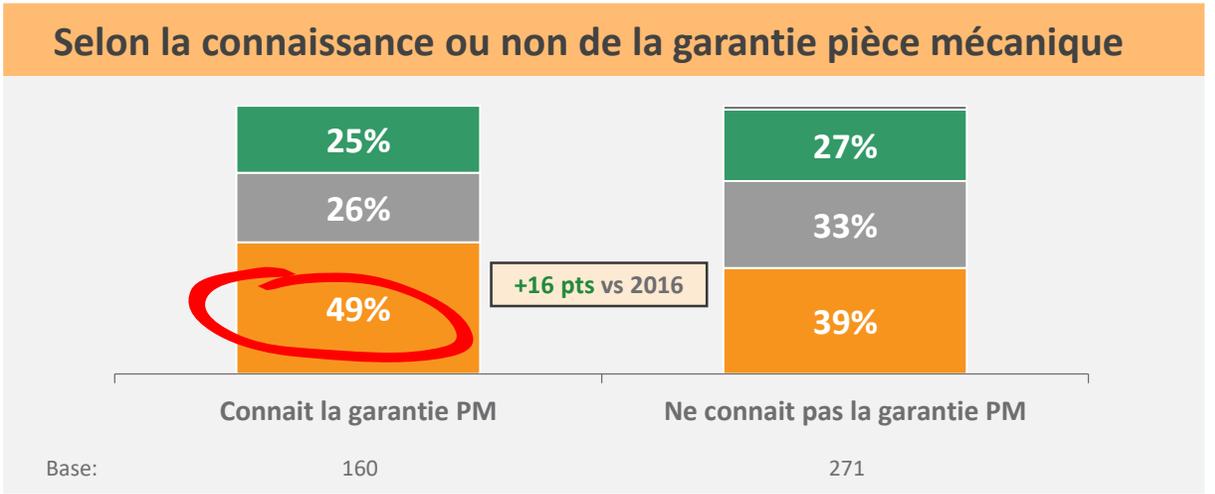
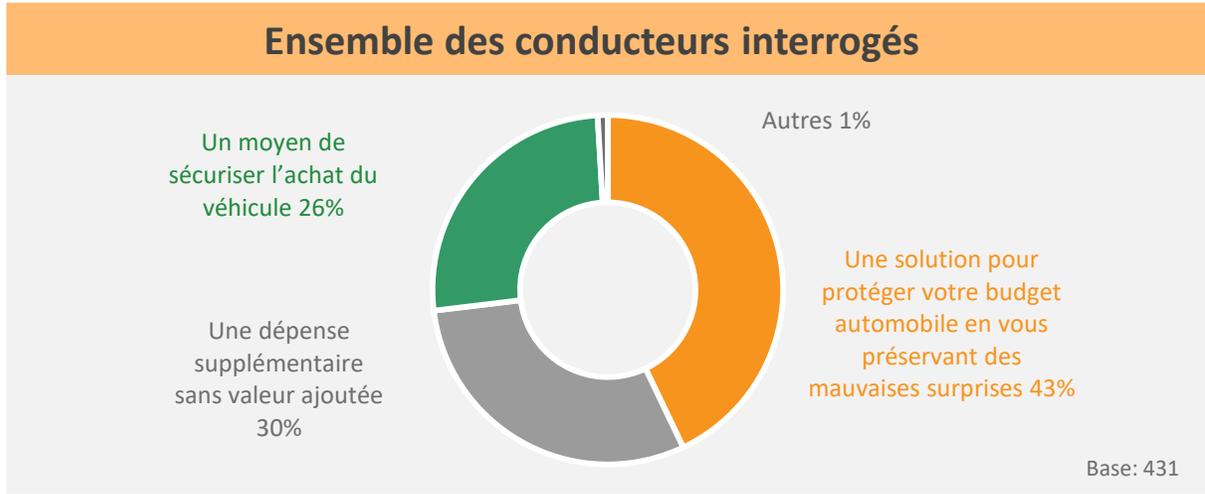
Avantage perçu ou non ?



Base: 431

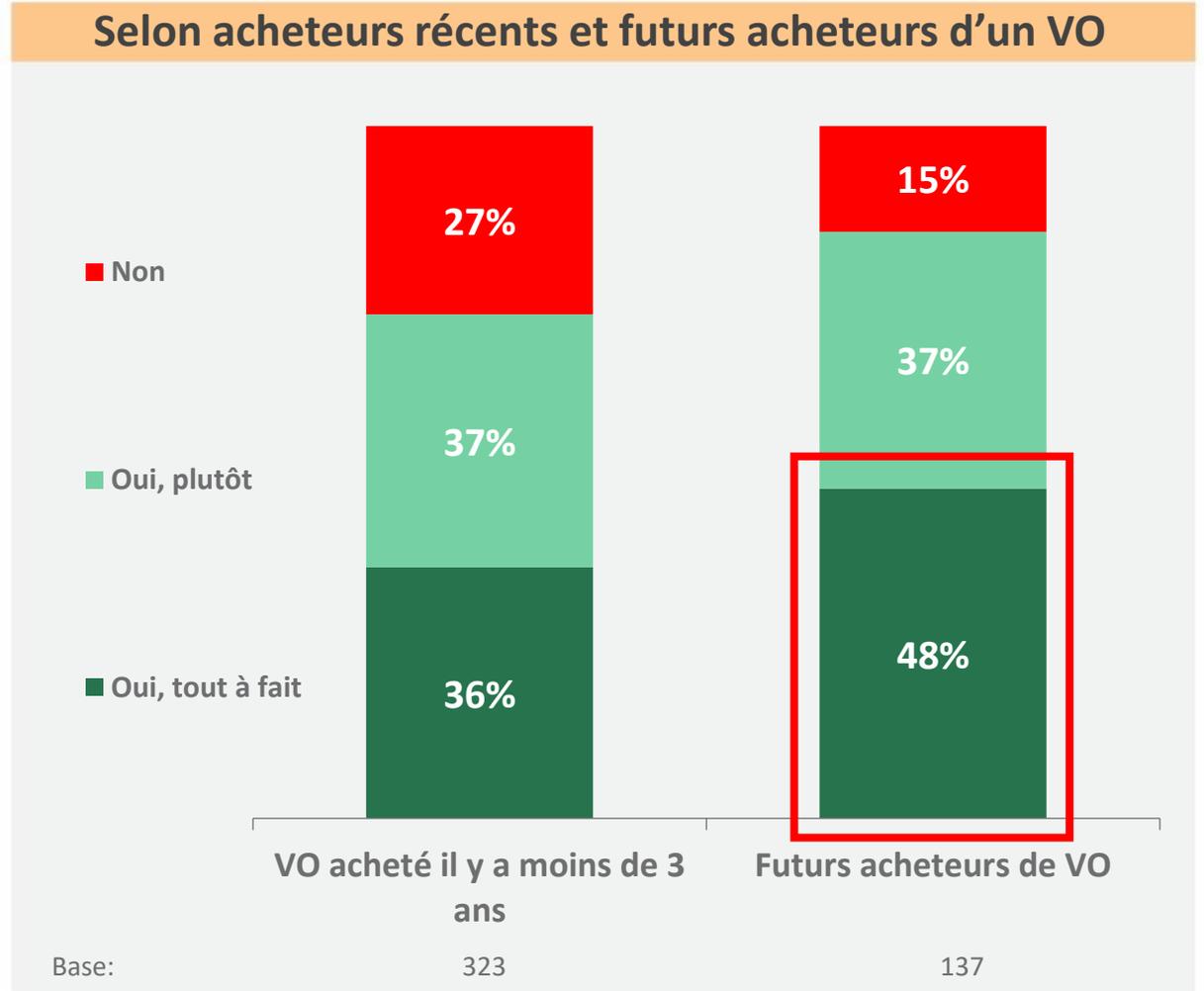
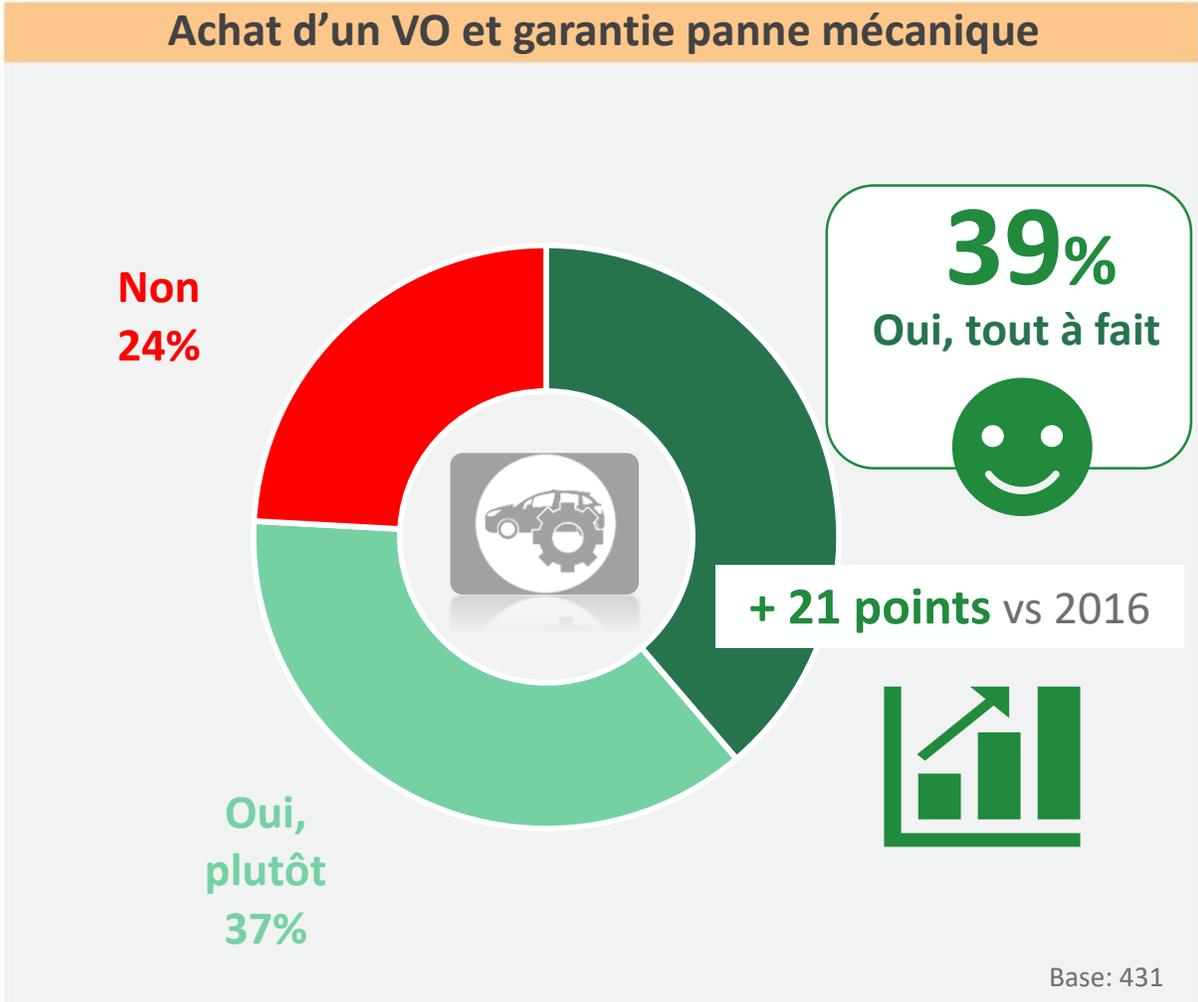
📌 Comment percevez-vous la garantie panne mécanique ?

Perception de la garantie panne mécanique



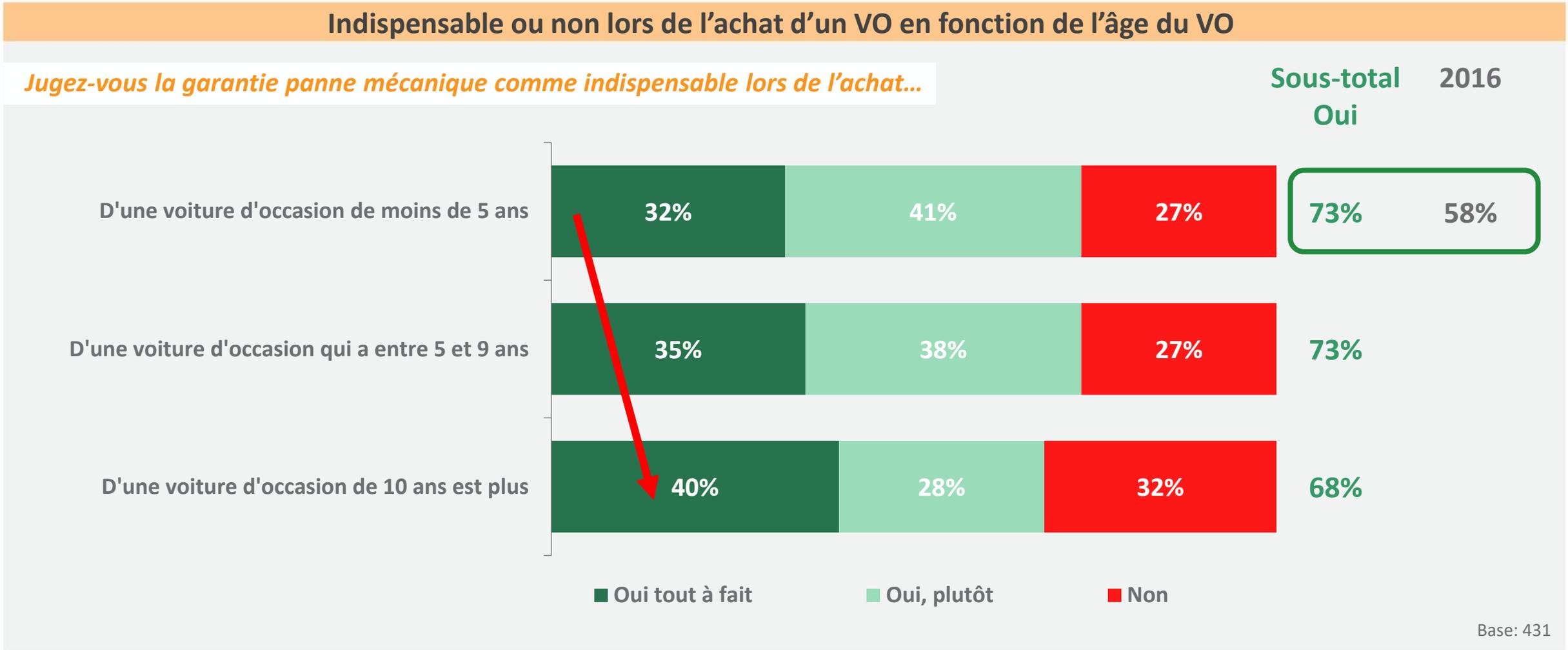
🔗 Comment percevez-vous la garantie panne mécanique ?

Perception de la garantie panne mécanique



Jugez-vous la garantie panne mécanique comme indispensable lors de l'achat d'un VO ?

Perception de la garantie panne mécanique



📌 32% des conducteurs interrogés jugent tout à fait indispensable la garantie panne mécanique lors de l'achat d'un VO de moins de 5 ans.

Intérêt pour les services couverts par la garantie panne mécanique

La prise en charge de la réparation en cas de panne

L'assistance routière en cas de panne

Vous prémunir des mauvaises surprises chez le garage

Vous assister pour trouver le bon garage et la bonne solution en cas de problème avec votre voiture

Base: 431

La garantie panne mécanique recouvre les services suivants, pouvez-vous les classer en fonction de l'intérêt qu'ils ont pour vous ?

Niveau d'intérêt pour des services inclus dans la garantie panne méca.

Intérêt pour les services couverts par la garantie panne mécanique

■ Classé en 1er ■ Classé dans le top 3

La prise en charge de la réparation en cas de panne

53%

93%

L'assistance routière en cas de panne

23%

79%

Vous prémunir des mauvaises surprises chez le garage

18%

69%

Vous assister pour trouver le bon garage et la bonne solution en cas de problème avec votre voiture

6%

+8 points vs 2016

59%

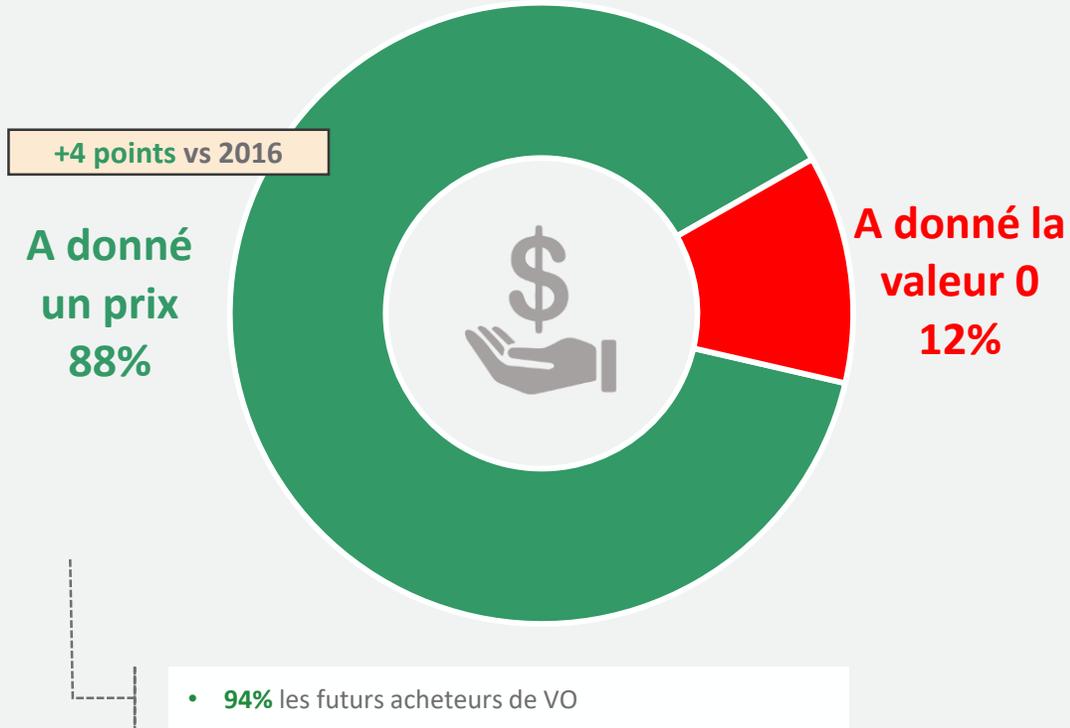


Base: 431

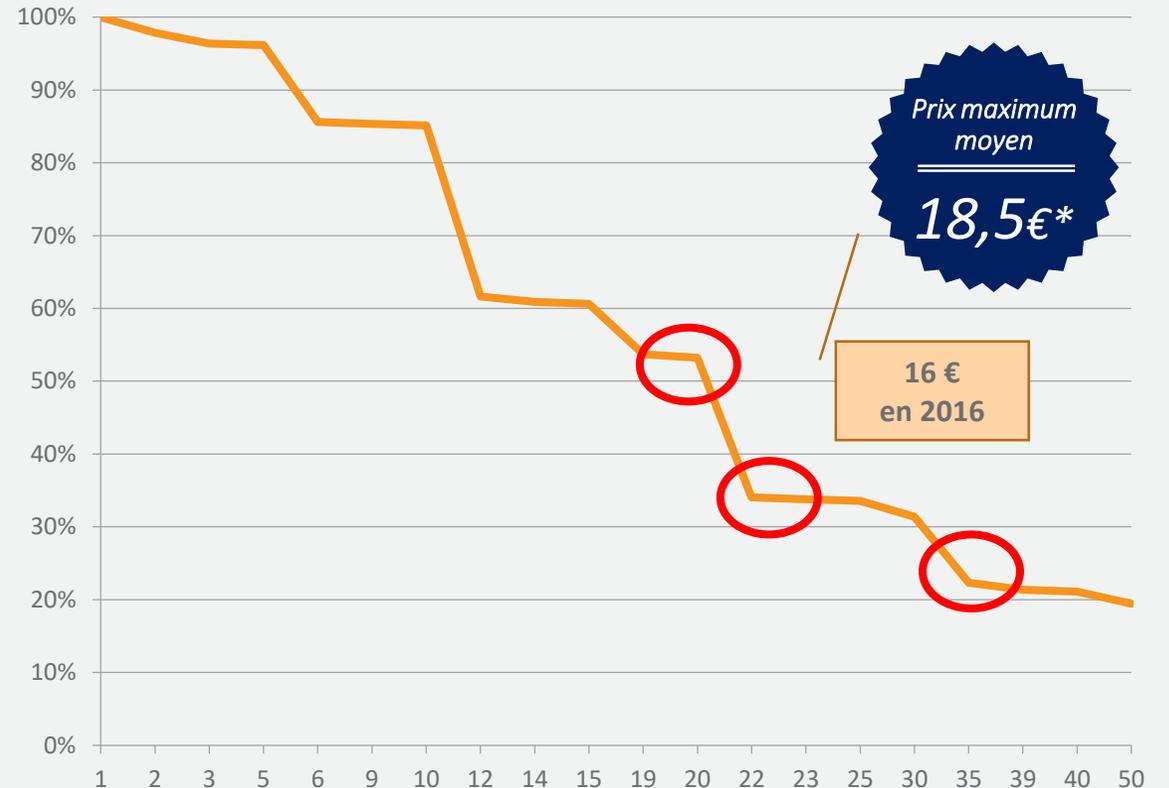
La garantie panne mécanique recouvre les services suivants, pouvez-vous les classer en fonction de l'intérêt qu'ils ont pour vous ?

Prix consenti pour la souscription à une garantie panne mécanique

Sont prêts à payer ou non ?



Prix accepté



Combien seriez-vous prêt à payer, par mois, pour bénéficier d'une garantie panne mécanique ?

Analyse du prix optimum

⇒ Afin de déterminer le prix optimal, nous avons posé les 4 questions suivantes :

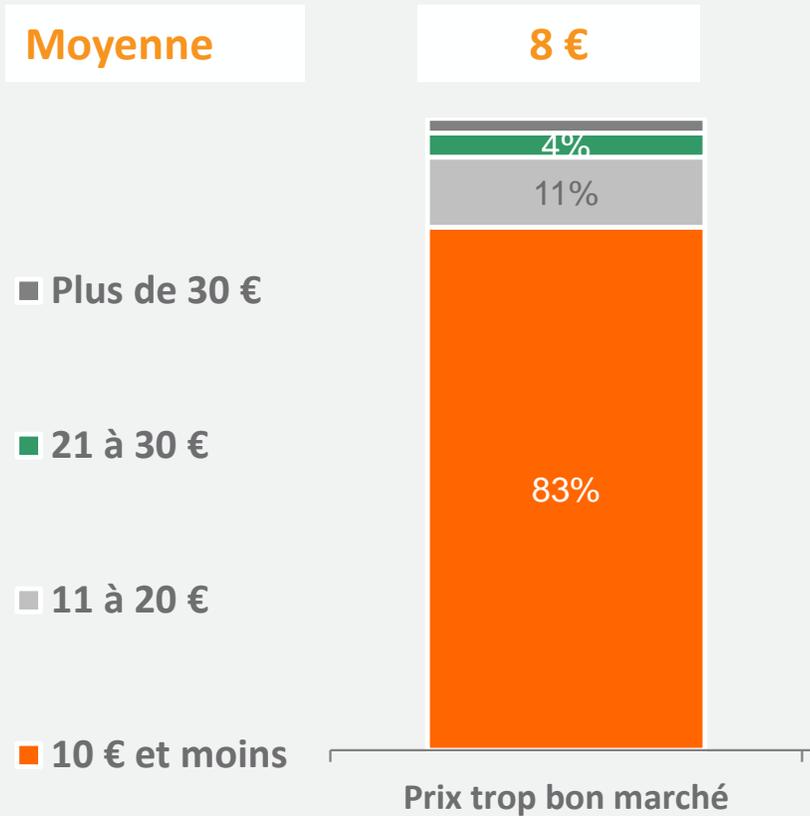
A partir de quel prix mensuel, une garantie panne mécanique, vous semblerait :

- ✓ Trop bon marché, si peu cher que vous douteriez de son contenu au point de refuser de l'acheter
- ✓ Bon marché, c'est-à-dire, qu'il vous paraît être une bonne affaire
- ✓ Cher
- ✓ Trop cher, si cher que vous n'envisageriez pas de l'acheter



Analyse du prix optimum

Prix optimal pour une garantie panne mécanique : écart 10 euros



Base: 425

✍ Pour 83% des conducteurs interrogés un prix de 10 euros et moins par mois pour une garantie panne mécanique est un prix trop bon marché.

Analyse du prix optimum

Prix optimal pour une garantie panne mécanique selon l'âge de la voiture

	VO de moins de 5 ans	VO de 5-9 ans	VO de 10 ans et plus
Trop bon marché	8 €	8 €	9 €
Bon marché	18 €	17 €	17 €
Cher	40 €	41 €	43 €
Trop cher	55 €	56 €	59 €

Base: 425

✎ Pour les conducteurs d'un VO de moins de 5 ans interrogés un prix de 8 euros par mois pour une garantie panne mécanique est un prix trop bon marché.

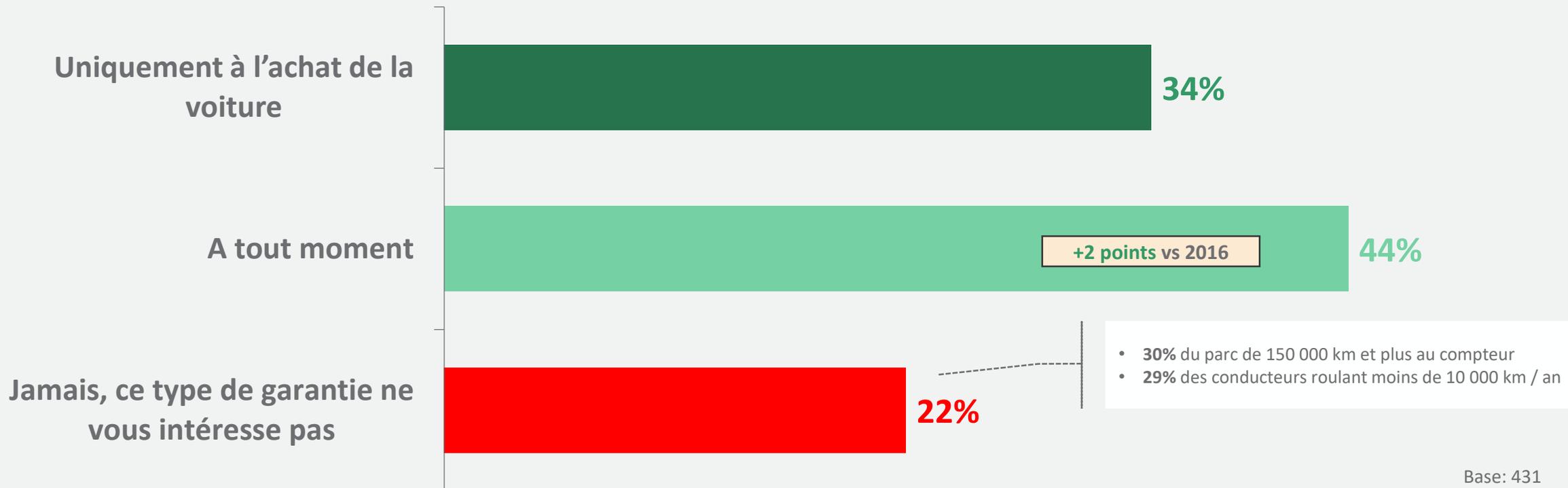
3. La garantie panne mécanique : connaissance, perception et attentes

Moment d'achat d'une garantie panne mécanique



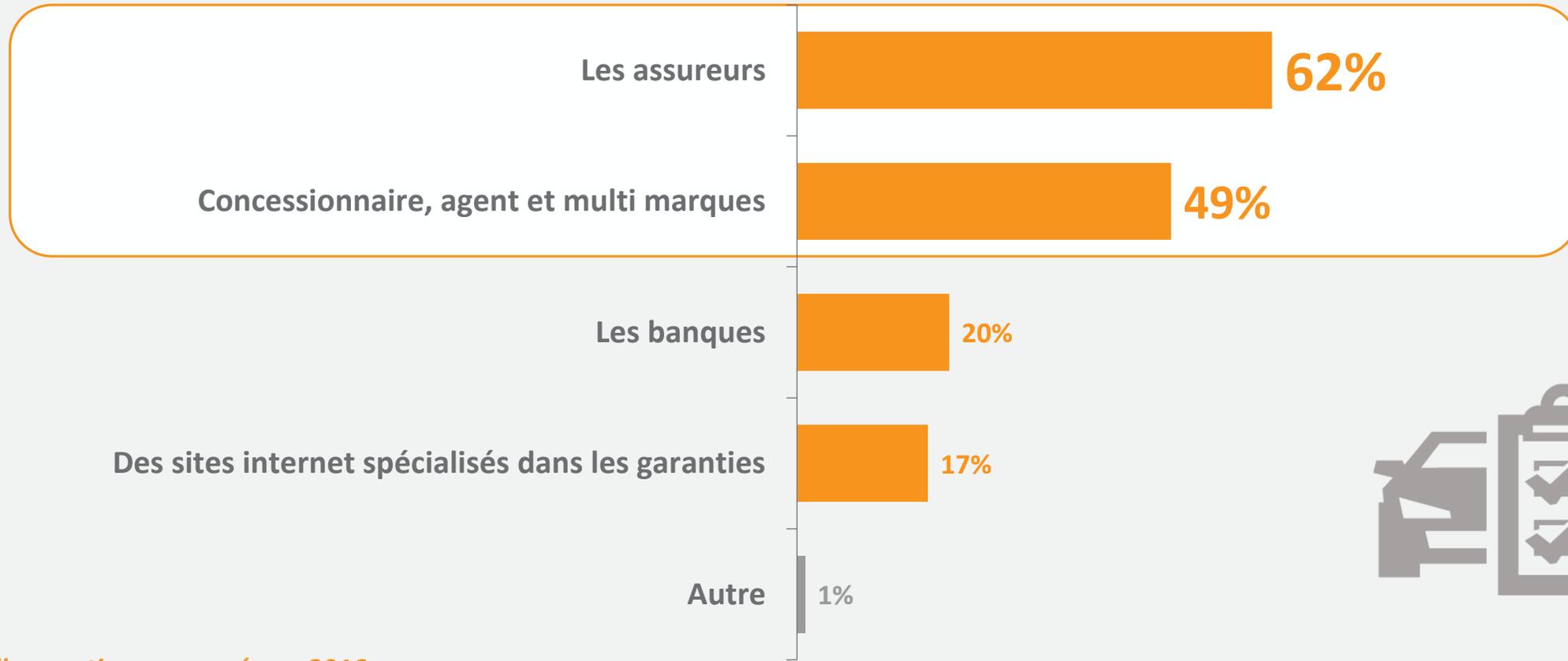
Moment d'achat d'une garantie panne mécanique

78% pourraient souscrire à une garantie panne mécanique



📌 Une garantie panne mécanique, vous pourriez y souscrire ?

Lieux privilégiés pour la souscription d'une garantie panne mécanique



Nouvelle question non posée en 2016

Base: 189 conducteurs qui pourraient souscrire à une garantie panne mécanique à tout moment

Question posée aux conducteurs qui pourraient acheter une garantie panne mécanique à tout moment : Chez qui iriez-vous souscrire cette garantie panne mécanique ?

Ce qu'ils expriment à propos de la garantie panne mécanique...

⇒ 74% des conducteurs se sont prononcés.

Qu'attendez-vous, en termes de contenu et services, d'une garantie panne mécanique ?

En majeur

Assistance et prise en charge	24%
Tous types de pannes	18%
Sans frais	18%
Rapidité	12%

En mineur

Tranquillité, sécurité	8%
Prêt de voiture	6%
Qualité (conseil, aide...), fiabilité de prestation	6%
Dépannage/remorquage efficace	6%
Contenu en termes de pièces	5%
Aide pour payer moins cher	4%
Garantie sur les pièces et la main-d'œuvre	3%
<i>Défiance vis-à-vis des contrats de garantie</i>	<i>1%</i>



Ce qu'ils expriment à propos de la garantie panne mécanique...

⇒ 74% des conducteurs se sont prononcés.

⇒ Quelques verbatim...

Qu'attendez-vous, en termes de contenu et services, d'une garantie panne mécanique ?

« Qu'ils prennent toutes les pannes en charge sans se fier au kilométrage parcouru »

« Une couverture pour tout problème sur l'automobile »

« Qu'on ne chipote pas en disant ce n'est pas pris en compte par la garantie »

« Une assurance de repartir avec une voiture qui roule sans accrocs »

« La réparation et la remise en état de l'auto comme prévu par le constructeur »

« Que se soit réparé sans sortir 1€ » « De ne rien avoir à payer et que quelqu'un s'occupe des réparations pour moi »

« Rapatriement de mon véhicule chez le garagiste de mon choix au delà des 10 km prévus, une prise en charge totale des frais »

« La rapidité pour remplacer ou réparer mon véhicule »

« Intervention rapide sur lieu de la panne ou à proximité »

« D'avoir un remorquage que se soit à mon domicile ou à plus de 100 KM de chez moi »

« Disposer d'un véhicule de remplacement pour la durée de la réparation, même d'une catégorie inférieure »

« Liste claire et exhaustive des exclusions éventuelles. Facilement accessible par téléphone et sans attente trop longue »

« Bonne prise en charge, aide dans les démarches »

« Qu'elle soit disponible dès qu'un soucis intervient sur notre véhicule »

« Des conseils objectifs sur les pannes pour éviter de se faire arnaquer par les garagistes quand ce ne sont pas les garagistes que l'on connaît et en qui l'on a confiance »

« Être disponible et serviable. De me répondre sur mes interrogations. De pouvoir trouver une solution à mes problèmes liés à ma voiture si elle est en panne. De rien me demander en plus en terme d'argent »





Sommaire de l'étude

1. Avant propos : méthodologie de l'étude
2. Le comportement d'achat pour le véhicule d'occasion
3. La garantie panne mécanique : connaissance, perception et attentes
- 4. L'expérience de la garantie panne mécanique**



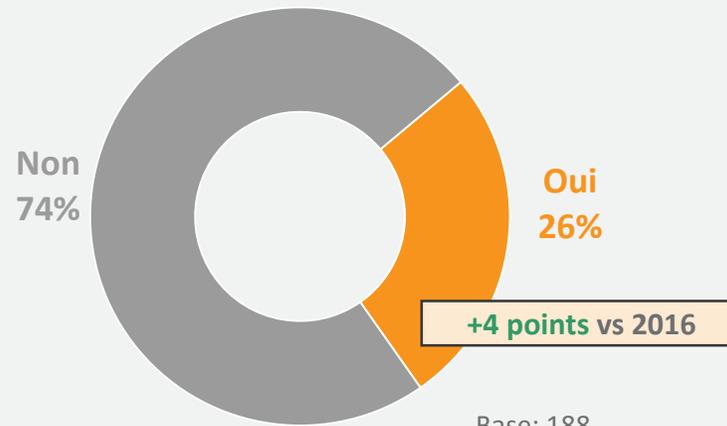
Panne mécanique ou électrique ou électronique et couverture par une garantie panne mécanique

■ Ont déjà eu une panne mécanique ou électrique ou électronique ■ Non



Base: 431

Lors de cette panne, étiez-vous couvert par une garantie panne mécanique ?



Base: 188

📍 Avez-vous déjà eu une panne mécanique ou électrique ou électronique ? (par rapport à 2016, les pannes électroniques ont été rajoutées)

Satisfaction de la garantie panne mécanique

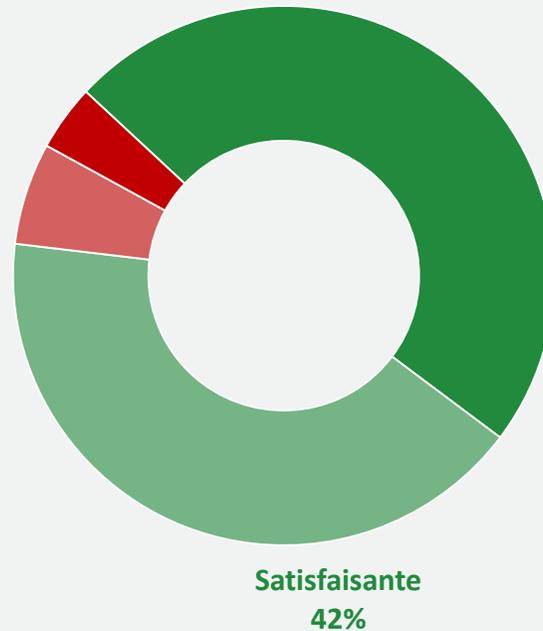
Satisfaction de la garantie panne mécanique

Ont déjà eu une panne et ont été couverts par la garantie panne mécanique : 11%

A titre qualitatif : Base faible

Pas du tout satisfaisante
4%

Moyennement satisfaisante
6%



Très satisfaisante
48%

90%

des conducteurs sont satisfaits de leur expérience liée à l'utilisation de leur garantie panne mécanique

Satisfaisante
42%

Base: 50 conducteurs ayant déjà eu une panne et ont été couverts par la garantie panne mécanique

Comment évalueriez-vous votre expérience liée à l'utilisation de cette garantie panne mécanique ?



Sommaire de l'étude

1. Avant propos : méthodologie de l'étude
2. Le comportement d'achat pour le véhicule d'occasion
3. La garantie panne mécanique : connaissance, perception et attentes
4. L'expérience de la garantie panne mécanique

5. Les points clés de l'étude



5. Les points clés de l'étude

- 💡 **37%** des conducteurs acheteurs récents d'un VO et/ou futurs acheteurs de VO **connaissent la garantie panne mécanique.**
- 💡 Seuls 30% des conducteurs voient la **garantie panne mécanique** comme une dépense supplémentaire sans valeur ajoutée. A contrario, **plus de 40% la voient comme une solution pour protéger le budget auto** (+10 points vs 2016 !)
- 💡 Force est de constater une **légitimité de la garantie panne mécanique lors de l'achat d'un VO. 76% la jugent de tout à fait à plutôt indispensable** (C'est 21 points de plus qu'en 2016 !)

5. Les points clés de l'étude

- 💡 **La prise en charge de la réparation** est **l'intérêt majeur** de la garantie panne mécanique (53% l'ont classé en 1^{er}). A noter, **la progression du service de « facilitateur » de cette garantie** : le bon garage et la bonne solution à mon problème (+3 pts vs 2016).
- 💡 Quand ils sont prêts à payer, **le prix moyen est de 18,5 euros par mois**. Un **prix trop bon marché** (qui amène un doute sur la qualité et le contenu pour le conducteur) est de **8 euros par mois**. A contrario, il est considéré comme **cher à 41 euros par mois**.
- 💡 Près de **8 conducteurs sur 10** pourraient **souscrire à une garantie panne mécanique** et dans **56% des cas à tout moment**. Principalement, ils souscriraient auprès d'assureurs.
- 💡 Les conducteurs manifestent un **très fort satisfecit vis-à-vis de cette garantie**.

Merci pour votre attention

Les possesseurs récents de VO, futurs acheteurs VO
et la garantie panne mécanique



Identification du parcours d'achat du VO, connaissance
et appréciation de la garantie panne mécanique

Etude 2021

Septembre 2021

Copyright **GiPA**