



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



Octobre 2016

Copyright **GiPA**



Sommaire de l'étude

1. Introduction
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



1. Introduction

- 1.1. Contexte de l'étude
- 1.2. Méthodologie de l'étude
- 1.3. Profil de la voiture du conducteur

1.1 Contexte de l'étude

- ⇒ Dans le cadre de la commission automobile, la FG2A, afin d'asseoir des best practices grâce à une méthodologie commune aux acteurs du marché, a besoin de connaître les attitudes, attentes et vécu des clients vis-à-vis des produits de garantie et tout particulièrement sur la garantie panne mécanique.

- ⇒ Dans cette démarche, la FG2A souhaite, dans un premier temps, focaliser sur les possesseurs de VO acheté récemment (moins de 3 ans) ou des conducteurs ayant l'intention dans les 12 prochains mois d'acheter un VO. Ces conducteurs étant responsables de l'entretien de leur voiture.

- ⇒ L'étude aura pour objectif :
 - ✓ d'identifier le parcours d'achat VO,
 - ✓ la connaissance de la garantie panne mécanique & les services, cibles associés,
 - ✓ le vécu relatif à une garantie panne mécanique.

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 la voiture actuelle.
Taille de l'échantillon	400
Mode de recueil	Enquête online
Période de recueil	29 août au 5 septembre 2016
Méthode d'échantillonnage	Quotas selon : <ul style="list-style-type: none">- Sexe- Age du conducteur- Catégorie socio-professionnelle (CSP)- Région UDA

Les quotas ont été définis à partir de l'étude 3 900 Conducteurs GiPA 2016, réalisée en face à face, sur le profil des conducteurs ayant acheté leur VO il y a moins de 3 ans.

Structure de l'échantillon

Sexe	Effectif	%
Homme	228	57%
Femme	172	43%
Total	400	100%

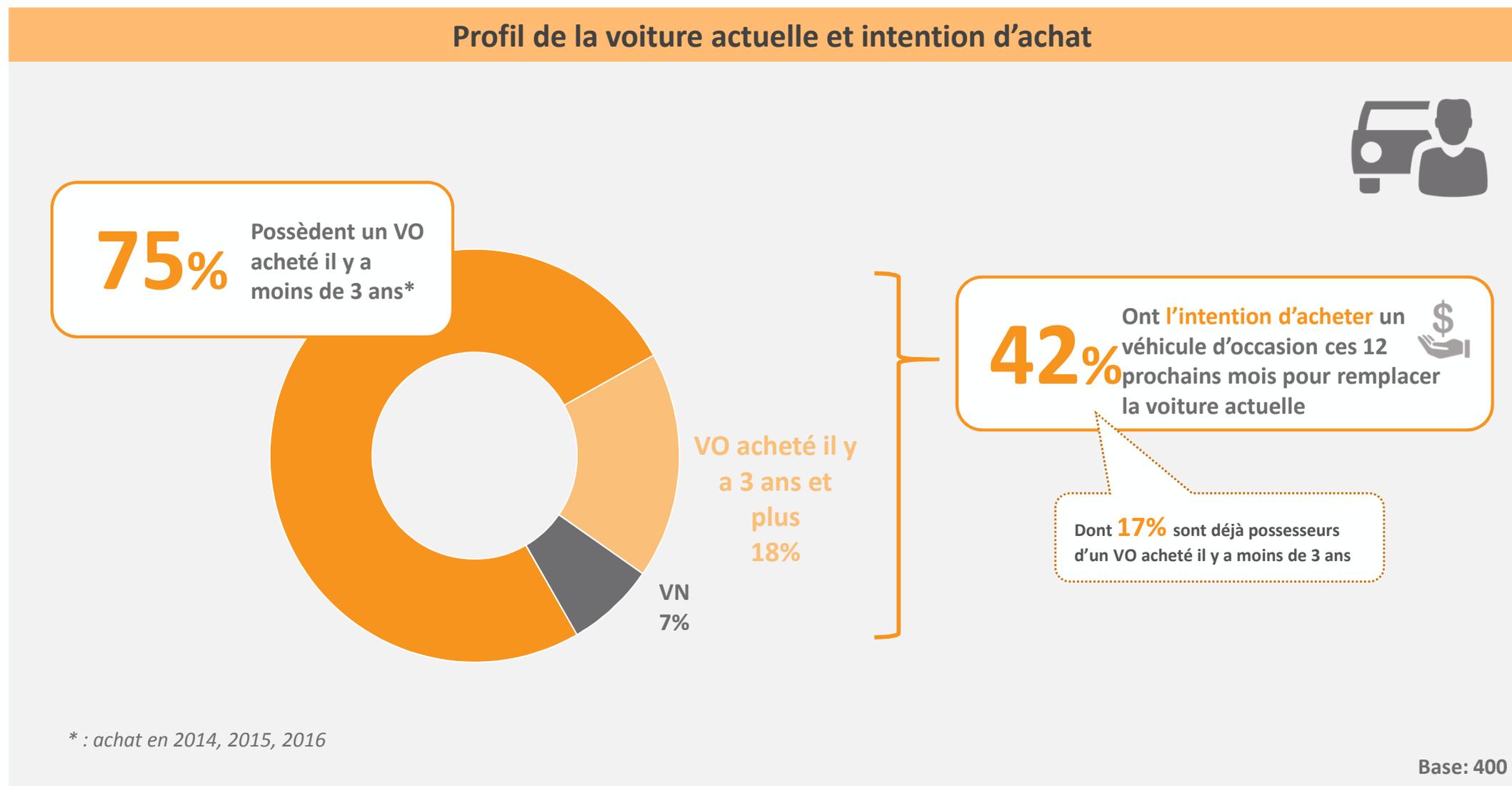
Âge	Effectif	%
18 – 34 ans	186	47%
35 – 49 ans	121	30%
50 ans et plus	93	23%
Total	400	100%

Profession	Effectif	%
Cadre	88	22%
Employé, ouvrier	191	48%
Retraité	46	11%
Autres CSP/inactifs	75	19%
Total	400	100%

Région	Effectif	%
Région Parisienne	56	14%
Nord-Est	101	25%
Nord-Ouest	95	24%
Sud-Ouest	53	13%
Sud-Est	95	24%
Total	400	100%

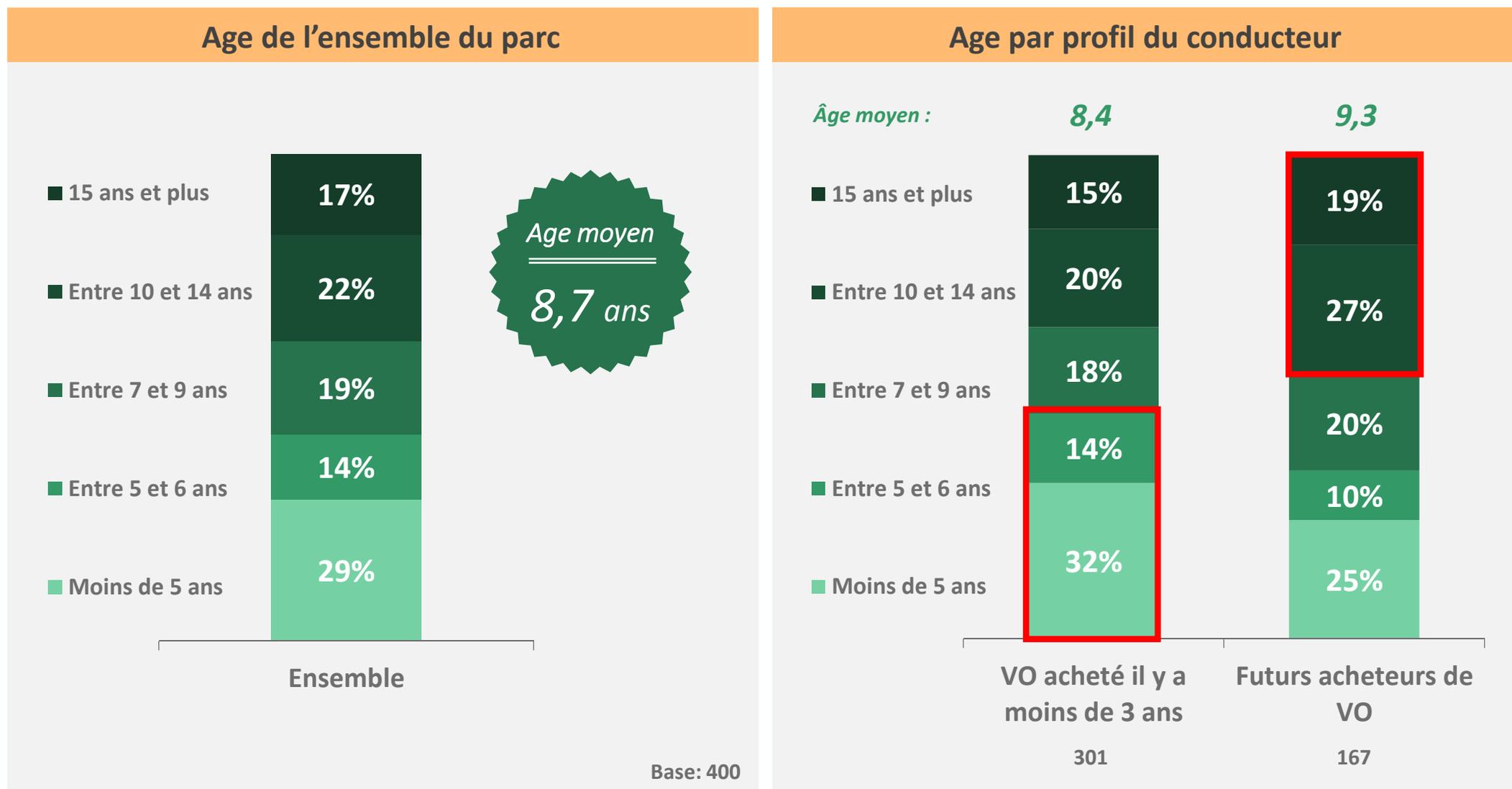
1.3 Profil de la voiture du conducteur

⇒ Les deux cibles souhaitées représentent 75% de l'échantillon pour les possesseurs récents de VO et 42% pour ceux ayant l'intention d'acheter un VO dans les 12 prochains mois pour remplacer leur voiture actuelle.



1.3 Profil de la voiture du conducteur

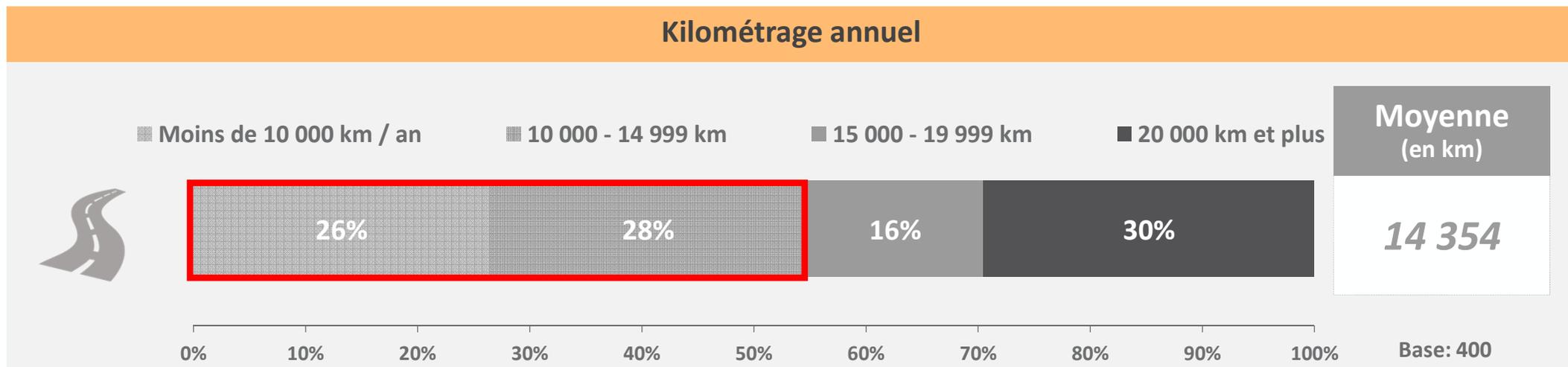
⇒ La voiture actuelle des futurs acheteurs de VO est plus âgée comparativement à celle des conducteurs acheteurs récents de VO (près d'un an d'écart).



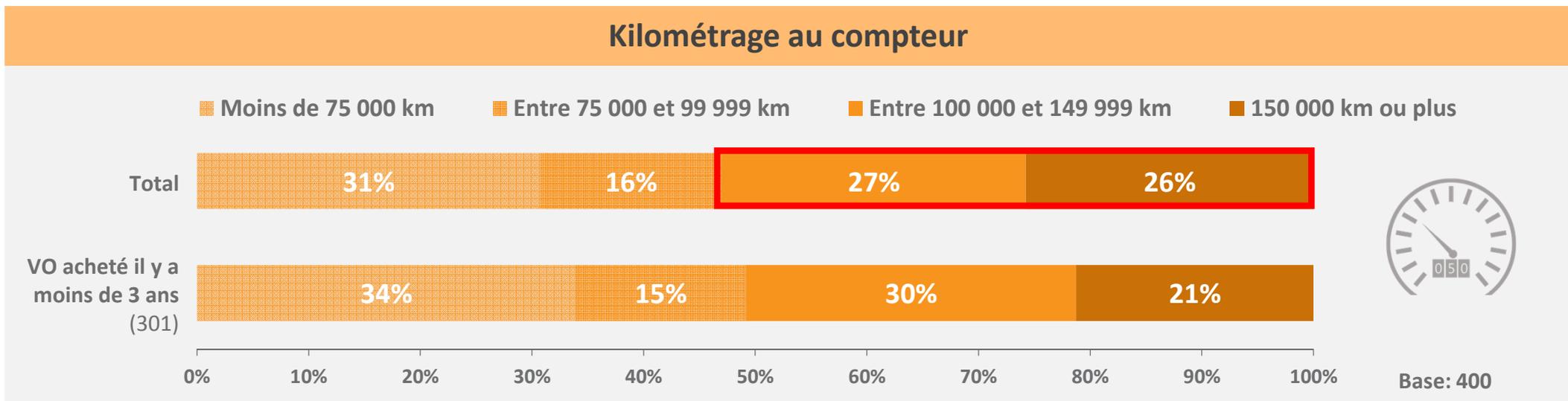
🔗 Quelle est l'année de 1ère immatriculation de votre voiture, telle qu'elle figure sur la carte grise ?

1.3 Profil de la voiture du conducteur

⇒ Majoritairement, les conducteurs interrogés roulent moins de 15 000 km par an et possèdent un véhicule affichant un kilométrage compteur de 100 000 km et plus au compteur.



🔗 En moyenne par an, combien de kilomètres roulez-vous votre voiture ?



🔗 Votre voiture affiche actuellement un kilométrage compteur...



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

2.1 Lieu d'achat du véhicule d'occasion

2.2 Canal privilégié pour la recherche d'un véhicule d'occasion

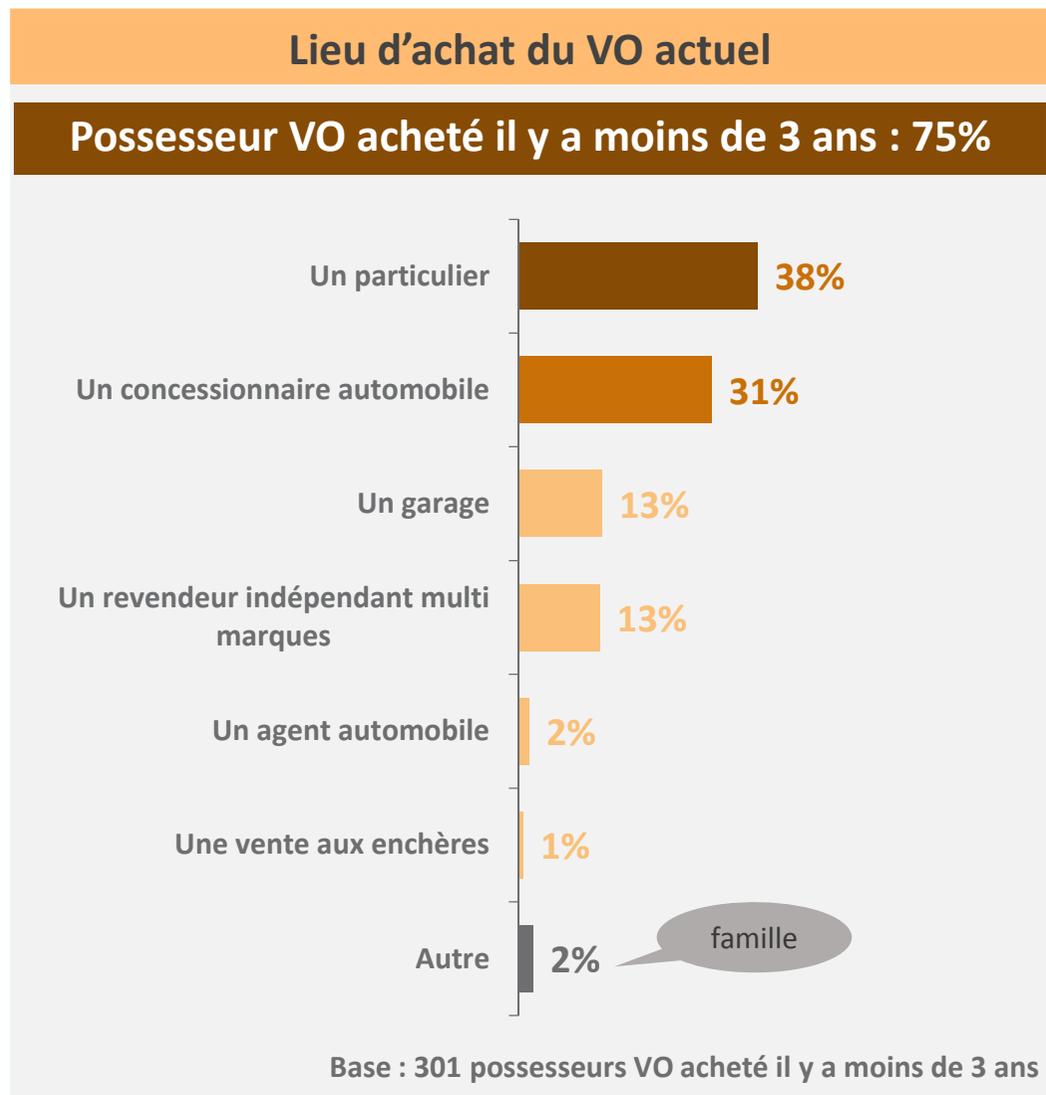
2.3 Critères de choix du lieu d'achat du véhicule d'occasion

2.4 Acheteurs récents de VO et garantie

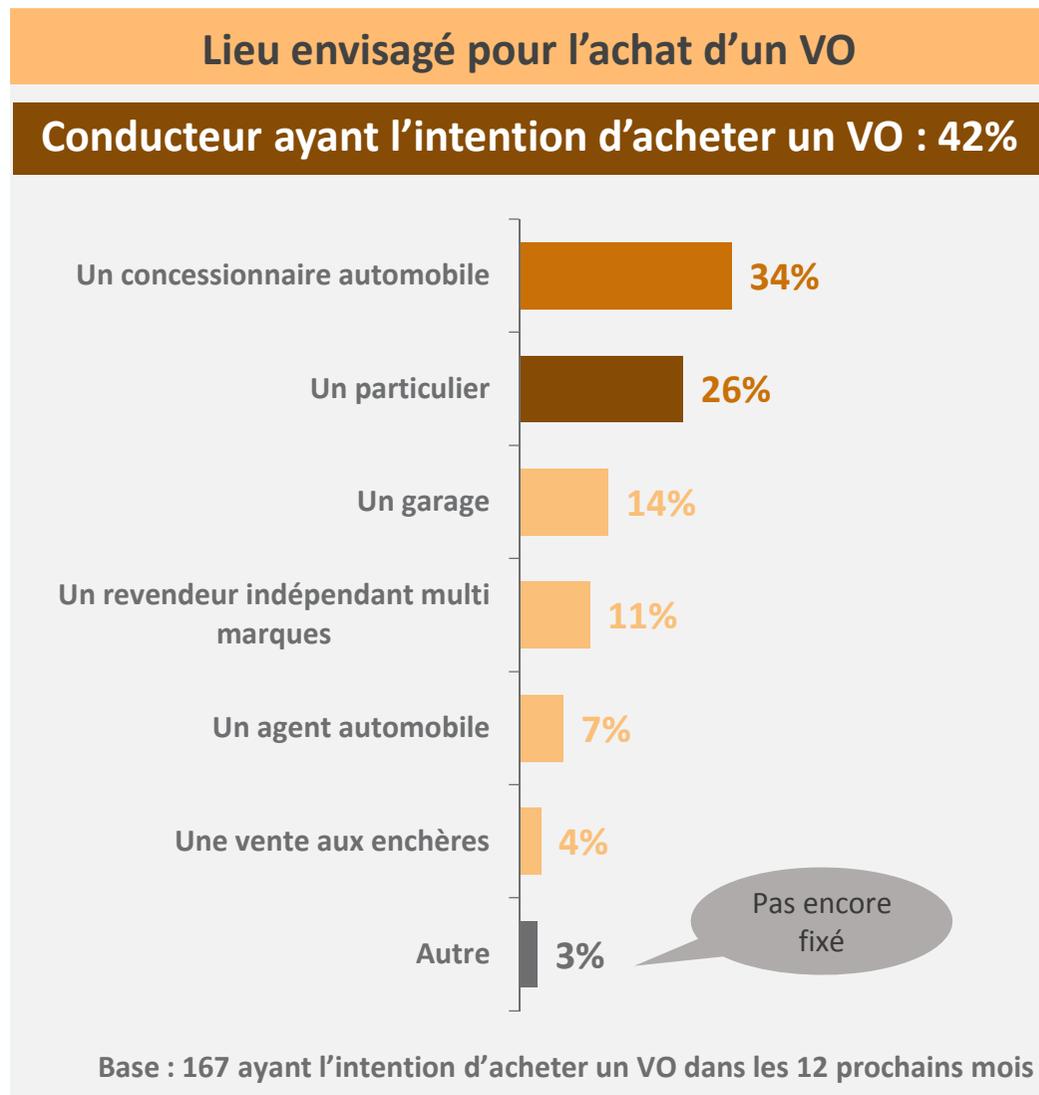
2. Le comportement d'achat pour le véhicule d'occasion

2.1 Lieu d'achat du véhicule d'occasion

⇒ Le particulier et le concessionnaire sont les deux principaux canaux privilégiés pour l'achat d'un véhicule d'occasion. Quand ils projettent l'achat, ils privilégient le concessionnaire au particulier.



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



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

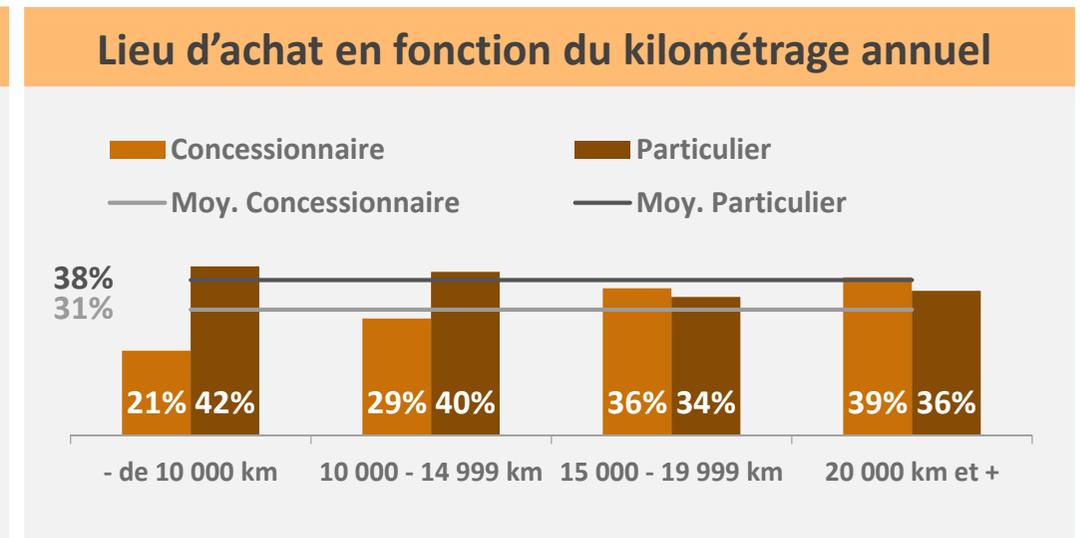
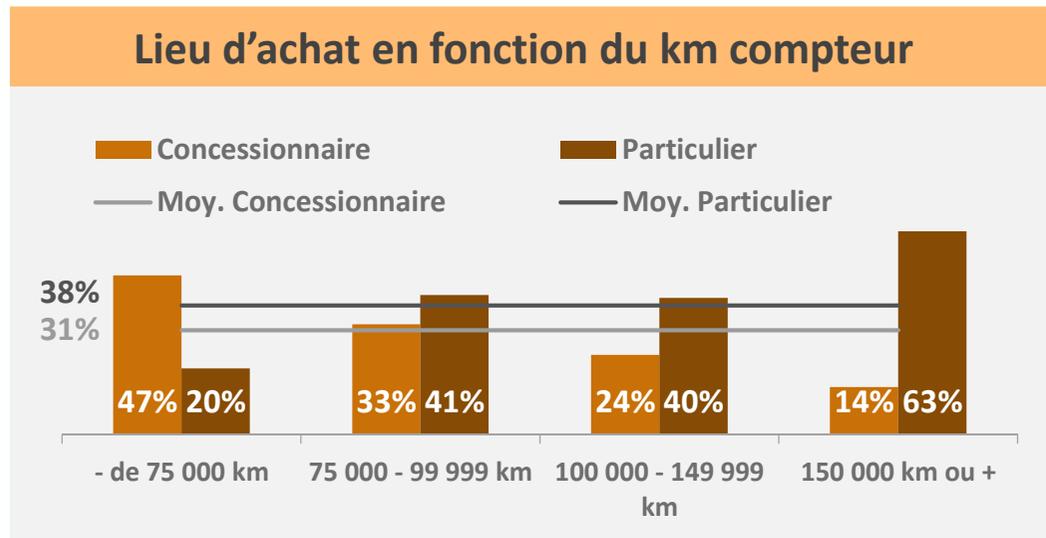
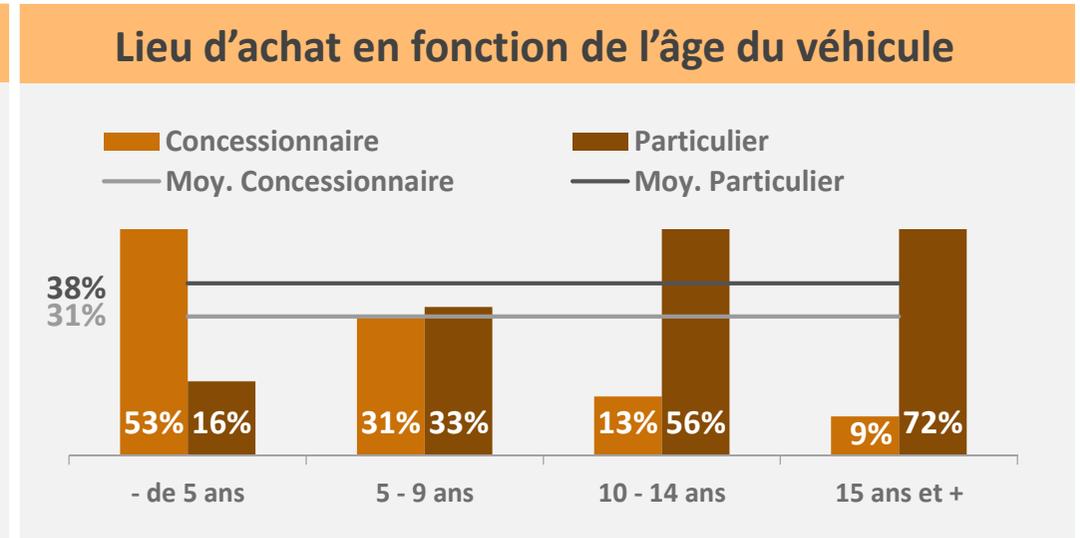
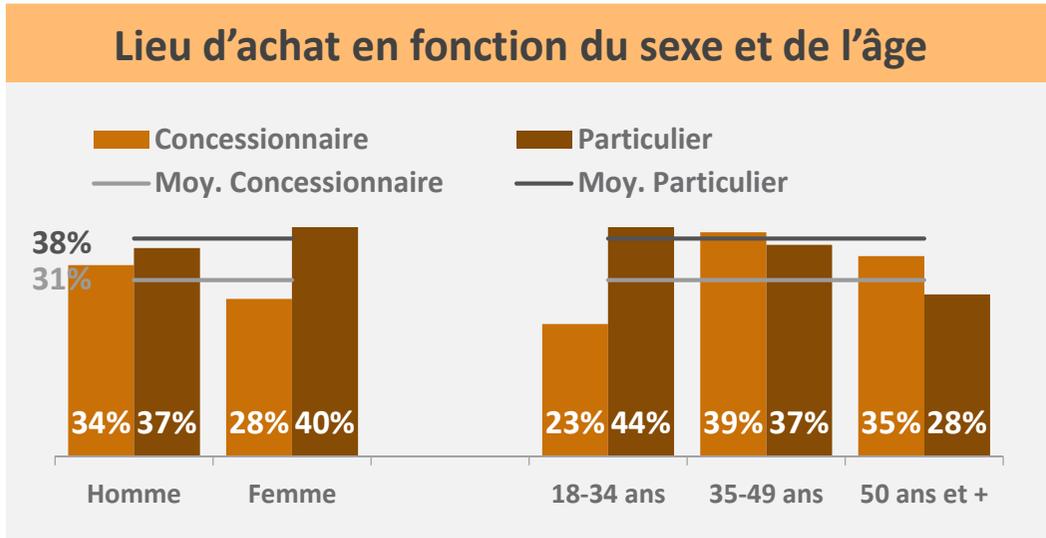
2. Le comportement d'achat pour le véhicule d'occasion

2.1 Lieu d'achat du véhicule d'occasion



⇒ L'achat via un particulier croît avec l'âge de la voiture ainsi que son kilométrage compteur.

⇒ L'achat en concession concerne un VO récent et peu kilométré.

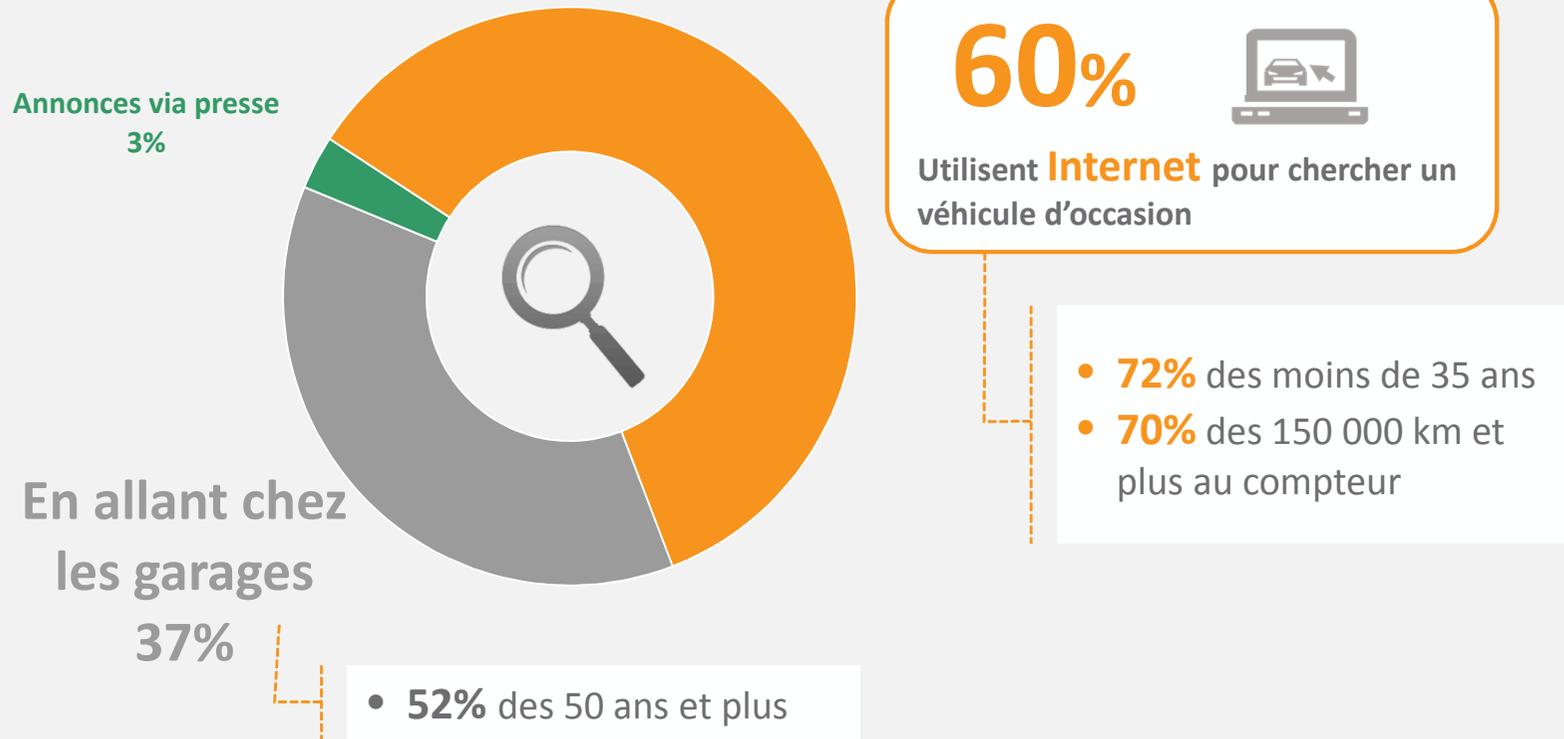


✎ 23% des conducteurs de VO, acheté il y a moins de 3 ans, de 18 à 34 ans l'ont acheté chez un concessionnaire, c'est 44% à un particulier.

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

- ⇒ Internet est le principal media utilisé pour la recherche d'un VO, en particulier chez les jeunes conducteurs.
- ⇒ Plus d'un tiers privilégie encore la recherche « physique » en se rendant dans les garages.

Media privilégié pour la recherche d'un VO



Base: 400

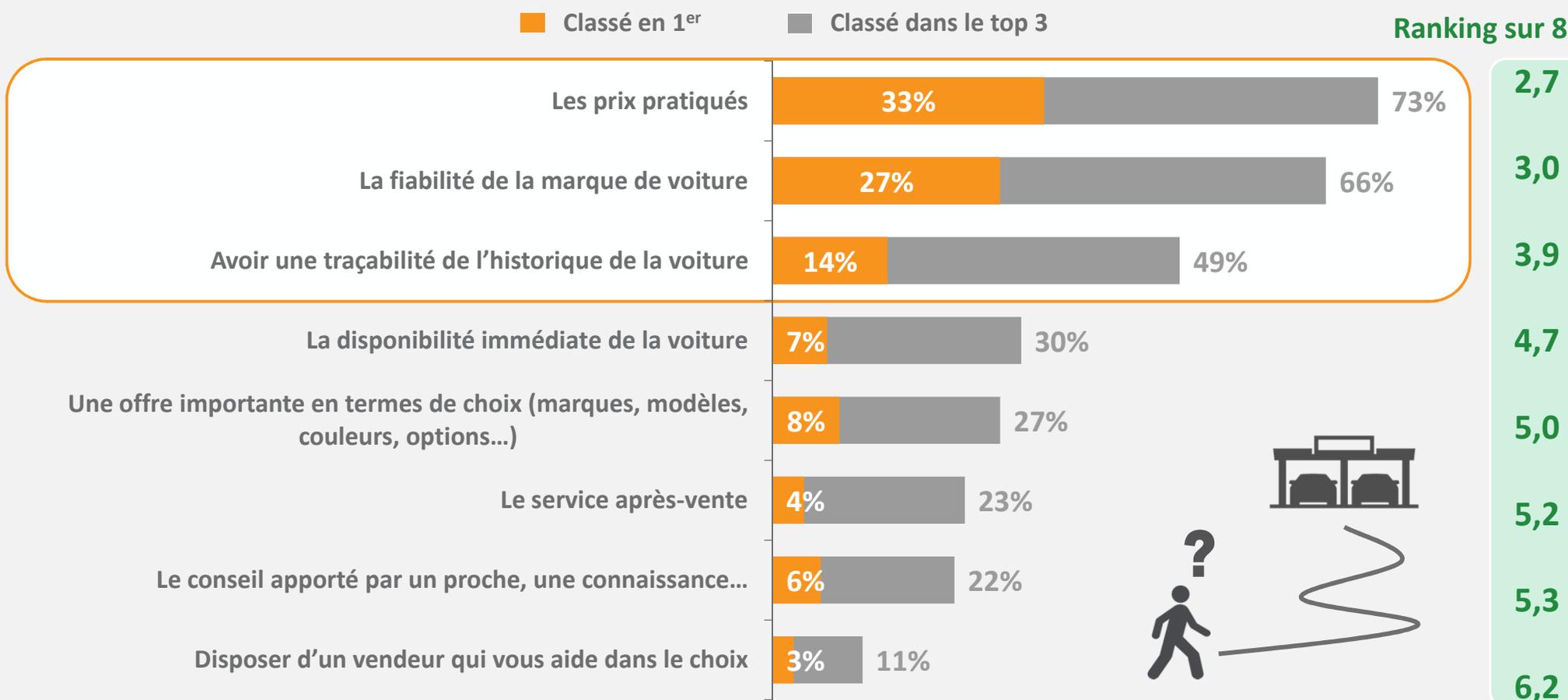
🔗 Quel canal privilégiez-vous pour trouver/chercher un véhicule d'occasion ?

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

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

- ⇒ Deux critères majeurs identifiés : les prix pratiqués et la fiabilité de la marque de voiture.
- ⇒ Avoir une traçabilité de l'historique de la voiture influence près d'un conducteur sur deux.

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



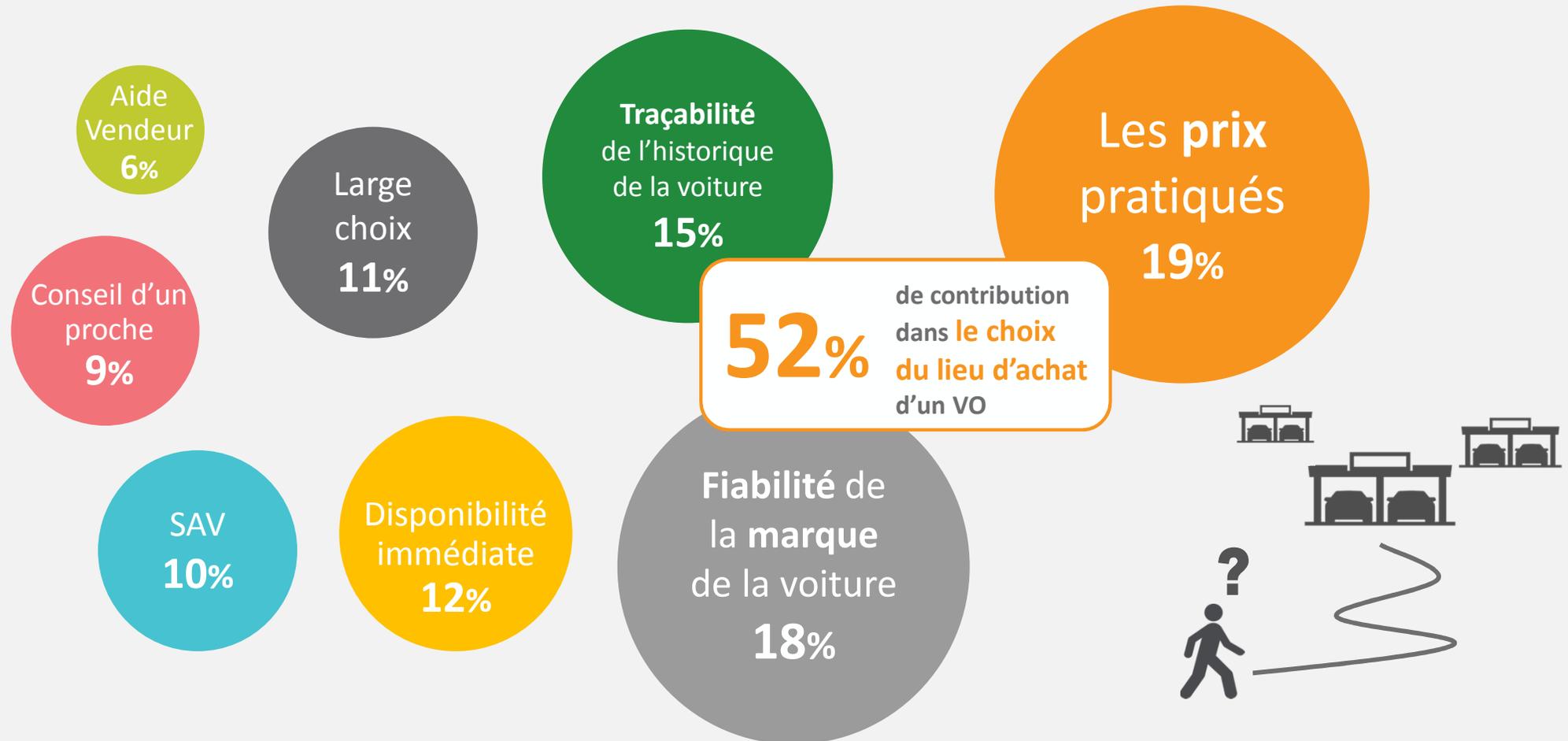
Base: 400

🔗 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.

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

⇒ Les prix, la fiabilité de la marque et la traçabilité de l'historique de la voiture contribuent à plus de 50% dans le choix du lieu d'achat d'un VO.

Contribution des critères dans le choix du lieu d'achat



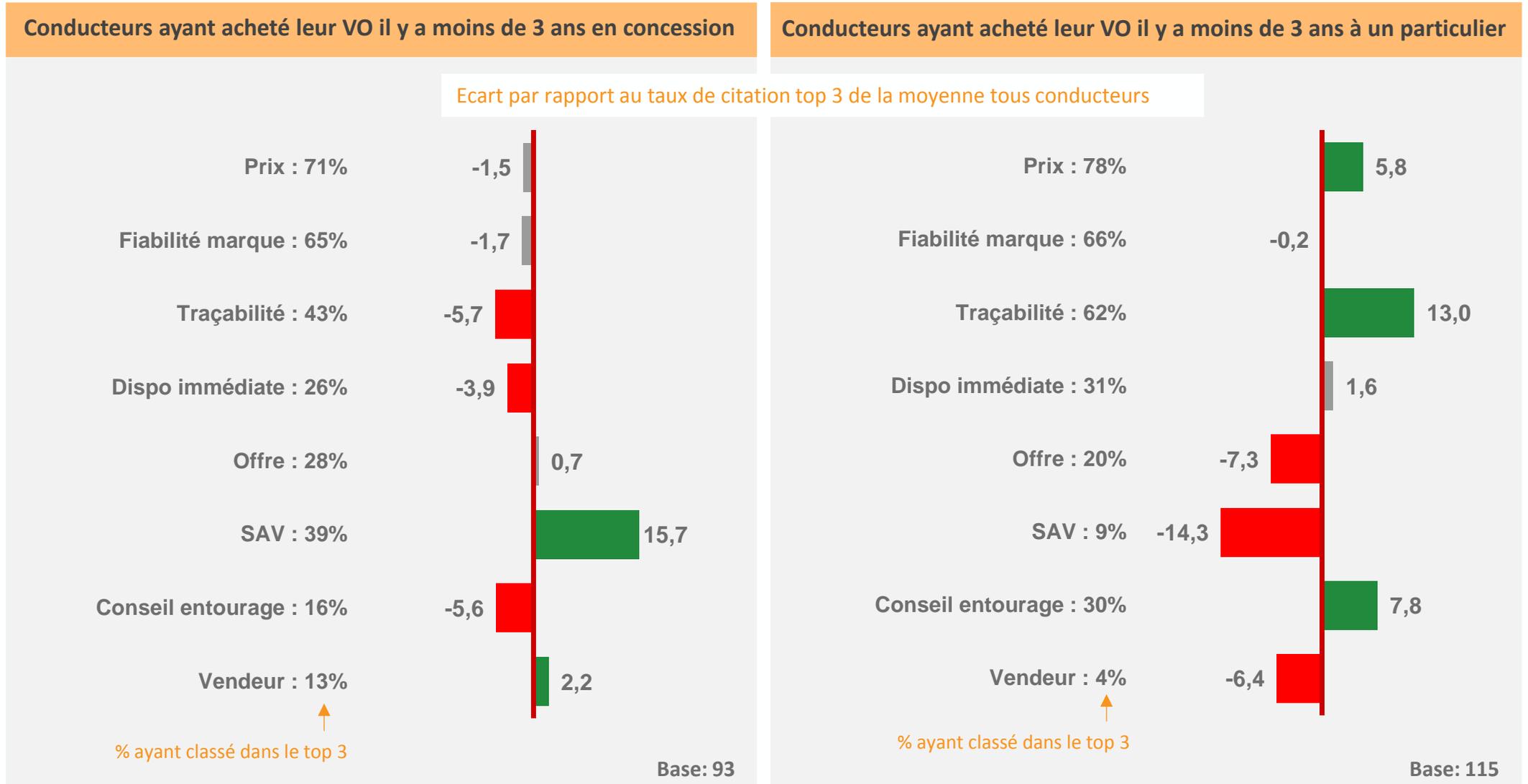
👁 Lors de l'achat d'une voiture d'occasion, classez par importance ces critères qui peuvent guider le choix du lieu où vous allez l'acheter.

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

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



- ⇒ L'acheteur en concession met plus avant (écart au moins de 2 points) : le SAV et la disponibilité d'un vendeur.
- ⇒ L'acheteur via un particulier met en avant la traçabilité, l'entourage et le prix.

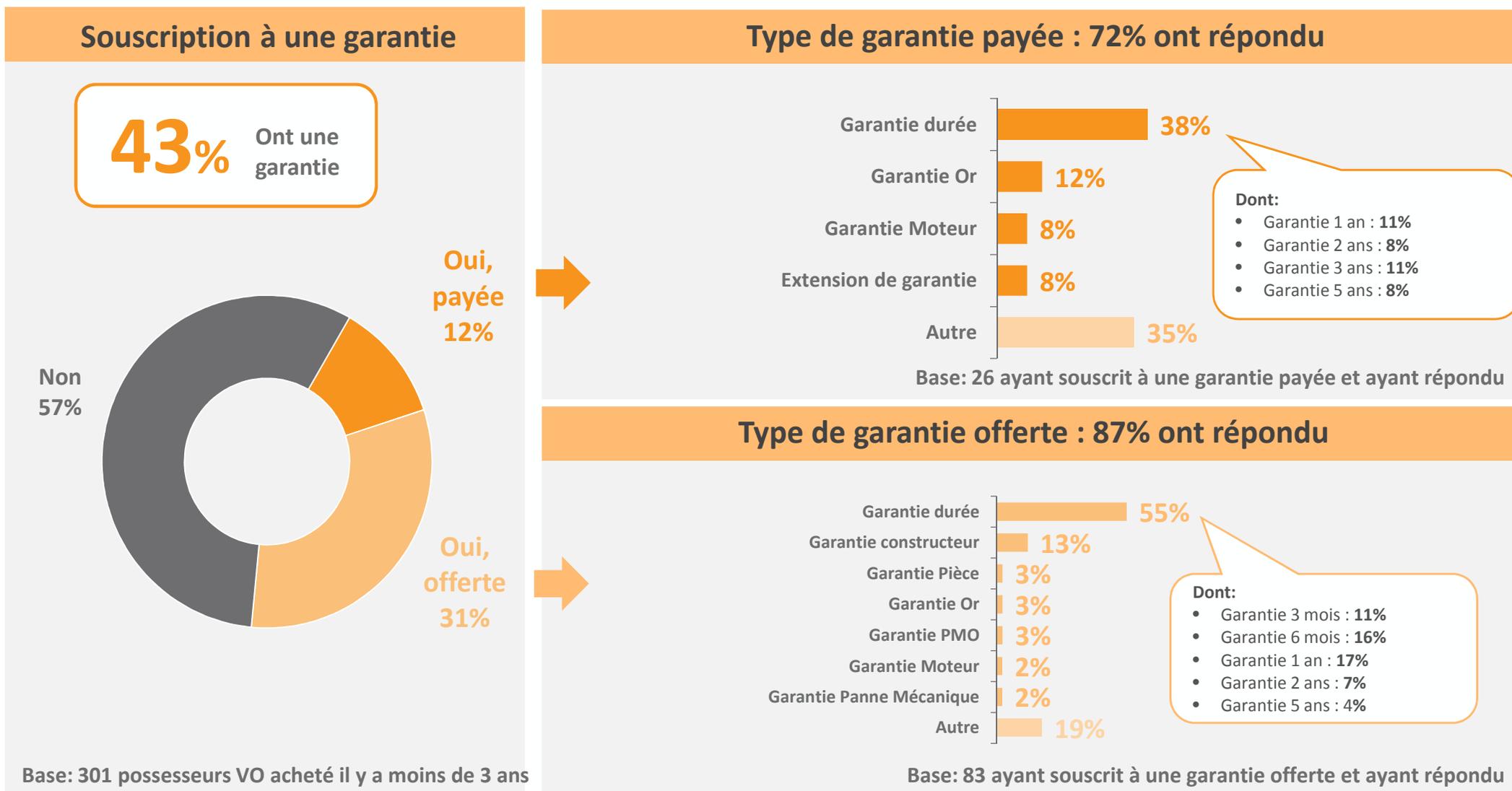


78% des conducteurs ayant acheté leur VO récemment à un particulier ont classé le prix dans leur top 3, c'est + 5,8 points vs moyenne des conducteurs.

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

2.4 Acheteurs récents de VO et garantie

⇒ Plus de 40% des conducteurs ayant acheté leur VO il y a moins de 3 ans déclarent avoir souscrit à une garantie, pour 72% d'entre eux, il s'agit d'une garantie offerte.



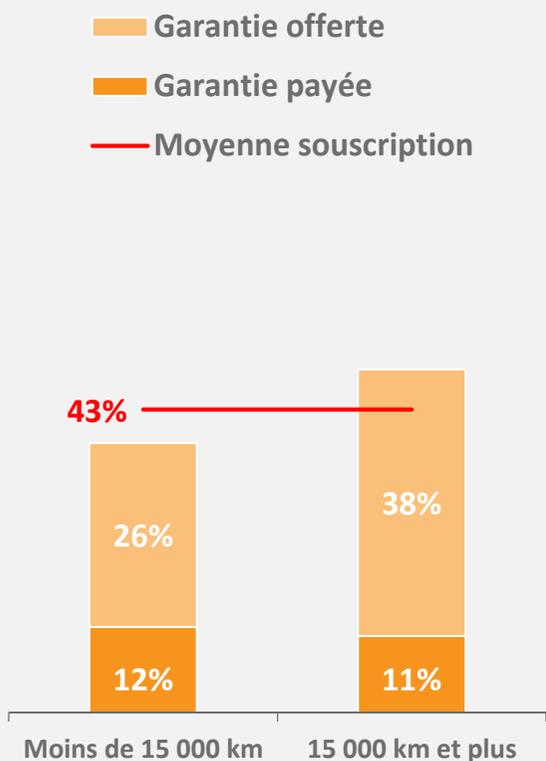
🔗 Lors de l'achat de votre voiture d'occasion, avez-vous souscrit à une garantie ?

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

2.4 Acheteurs récents de VO et garantie

⇒ La souscription à une garantie croit avec le kilométrage annuel. Elle baisse lorsque le kilométrage compteur augmente ainsi que l'âge de la voiture.

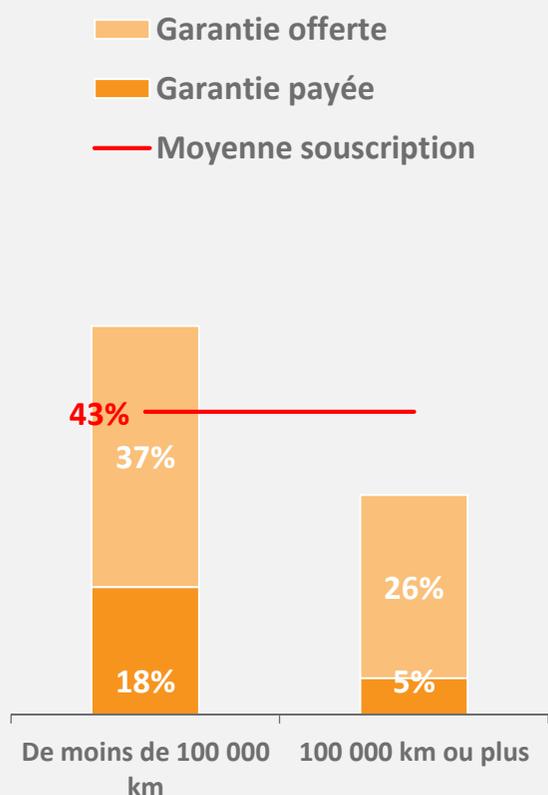
Souscription selon le km annuel



Base: 164

Base: 137

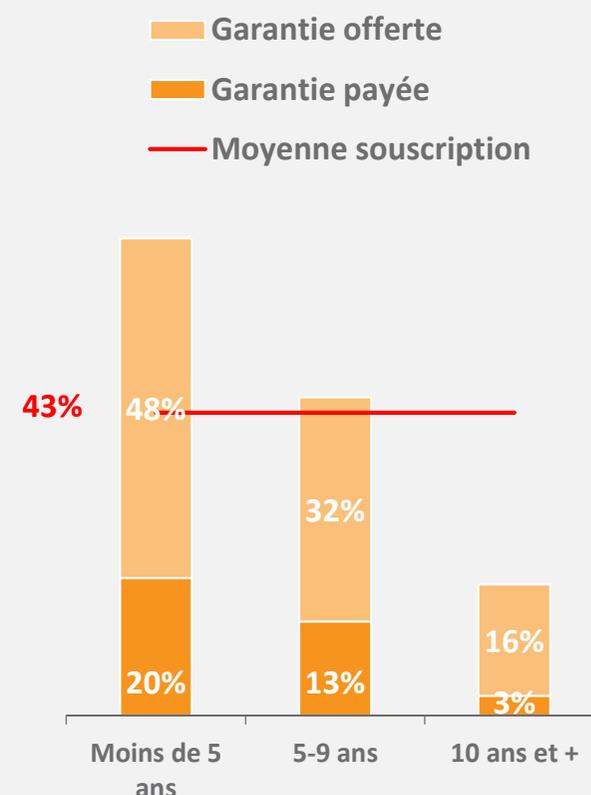
Souscription selon le km compteur



Base: 148

Base: 153

Souscription selon l'âge



Base: 97

Base: 97

Base: 107

📍 Chez les conducteurs parcourant 20 000 km et plus, 52% ont souscrit à une garantie.



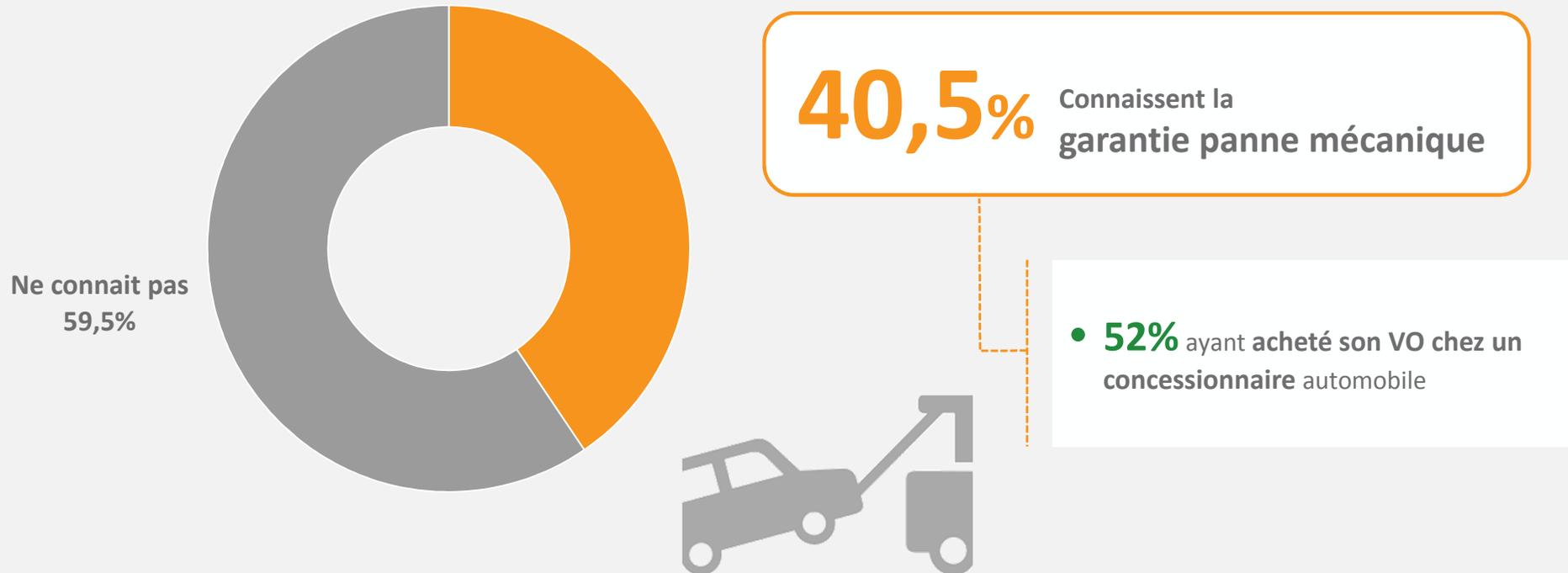
3. La garantie panne mécanique : connaissance, perception et attentes

- 3.1 Taux de connaissance de la garantie panne mécanique
- 3.2 Lieux de vente de garantie panne mécanique pour les connaisseurs de ce produit
- 3.3 Perception de la garantie panne mécanique
- 3.4 Niveau d'intérêt pour des services inclus dans la garantie panne mécanique
- 3.5 Prix consenti pour la souscription à une garantie panne mécanique
- 3.6 Moment d'achat d'une garantie panne mécanique
- 3.7 Ce qu'ils expriment à propos de la garantie panne mécanique en matière de contenu et de services

3.1 Taux de connaissance de la garantie panne mécanique

⇒ 4 conducteurs sur 10 déclarent connaître la garantie panne mécanique. Ils sont plus nombreux quand ils ont acheté leur VO chez un concessionnaire (+12 points).

Connaissance de la garantie panne mécanique



Base: 400

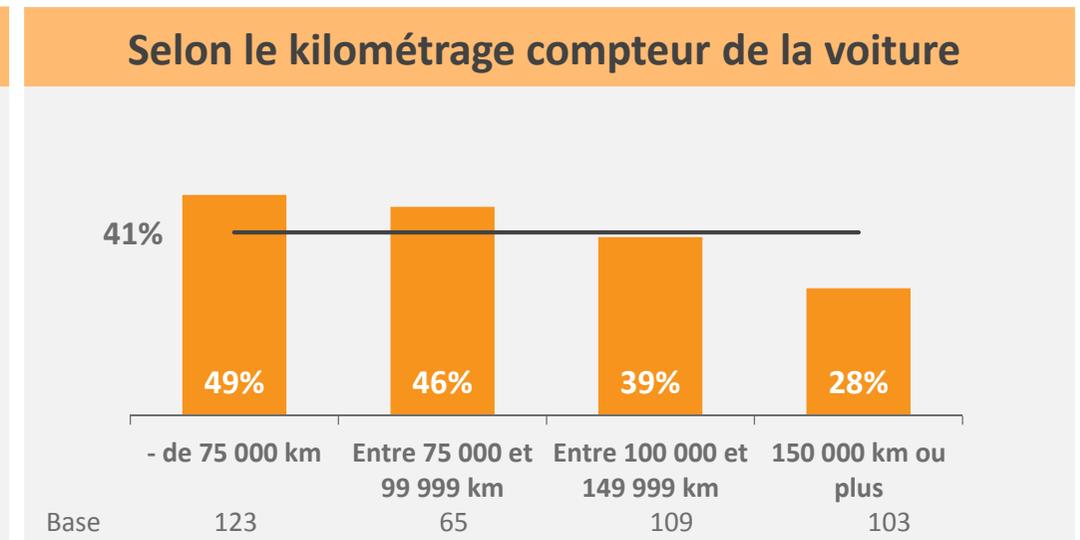
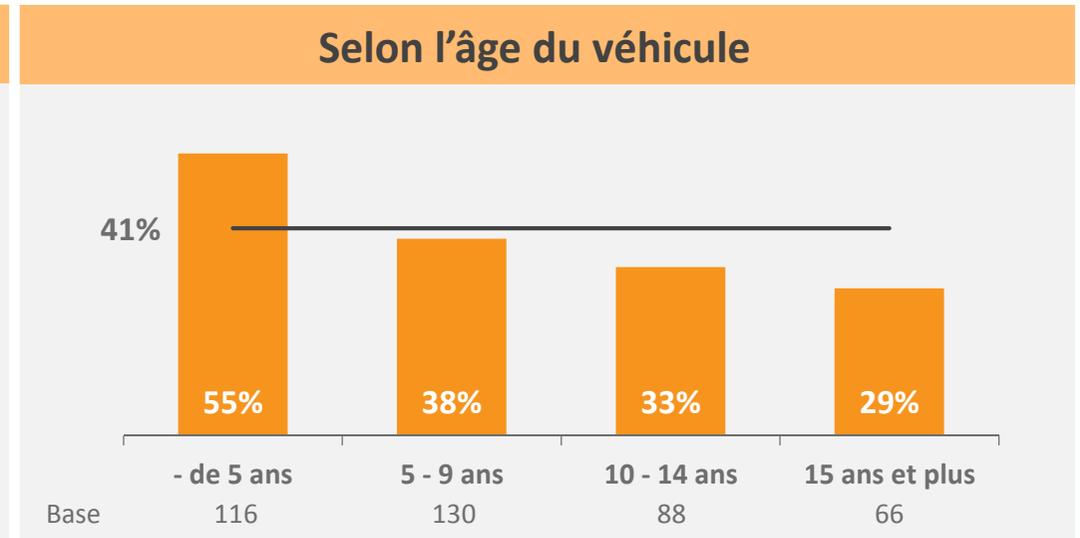
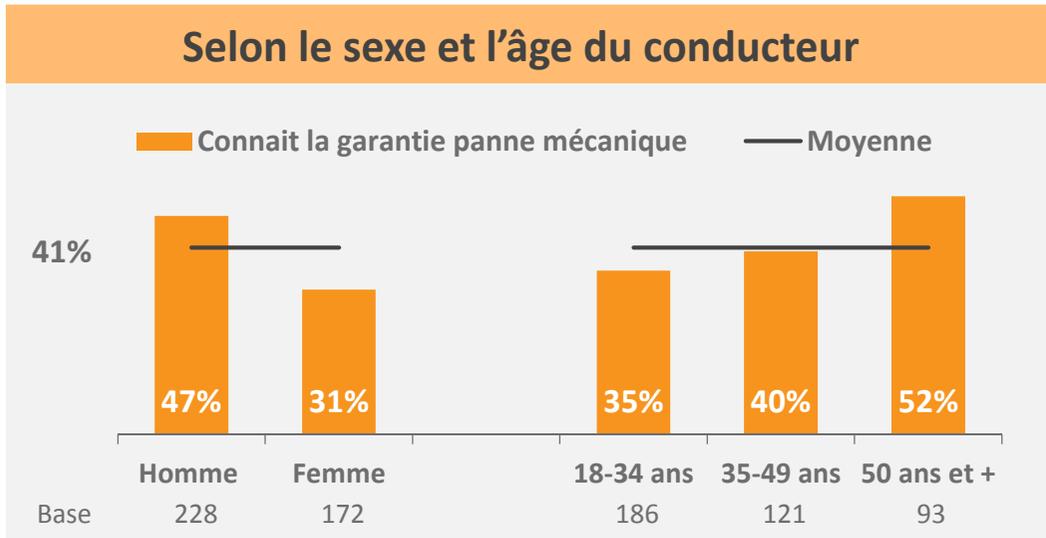
🔗 *Connaissez-vous l'offre de garantie sur les pannes mécaniques ?*

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

3.1 Taux de connaissance de la garantie panne mécanique



⇒ Le taux de connaissance est croissant avec l'âge du conducteur, son kilométrage annuel et a contrario décroissant avec le kilométrage compteur et l'âge du véhicule. Il est plus élevé chez les hommes.



📌 31% des femmes interrogées déclarent connaître l'offre de garantie sur les pannes mécaniques.

3.2 Lieux de vente de la garantie panne mécanique par les connaisseurs

- ⇒ Un lieu s'impose aux yeux des connaisseurs de la garantie panne mécanique, à savoir le réseau constructeur.
- ⇒ Près d'un sur deux citent les assureurs.

Lieux de vente des garanties pannes mécaniques

Les concessionnaires, agents automobile

85%

Les assureurs

47%

Les banques

14%

Autre

3%

- 53% chez les hommes
- 52% des acheteurs d'un VO il y a moins de 3 ans

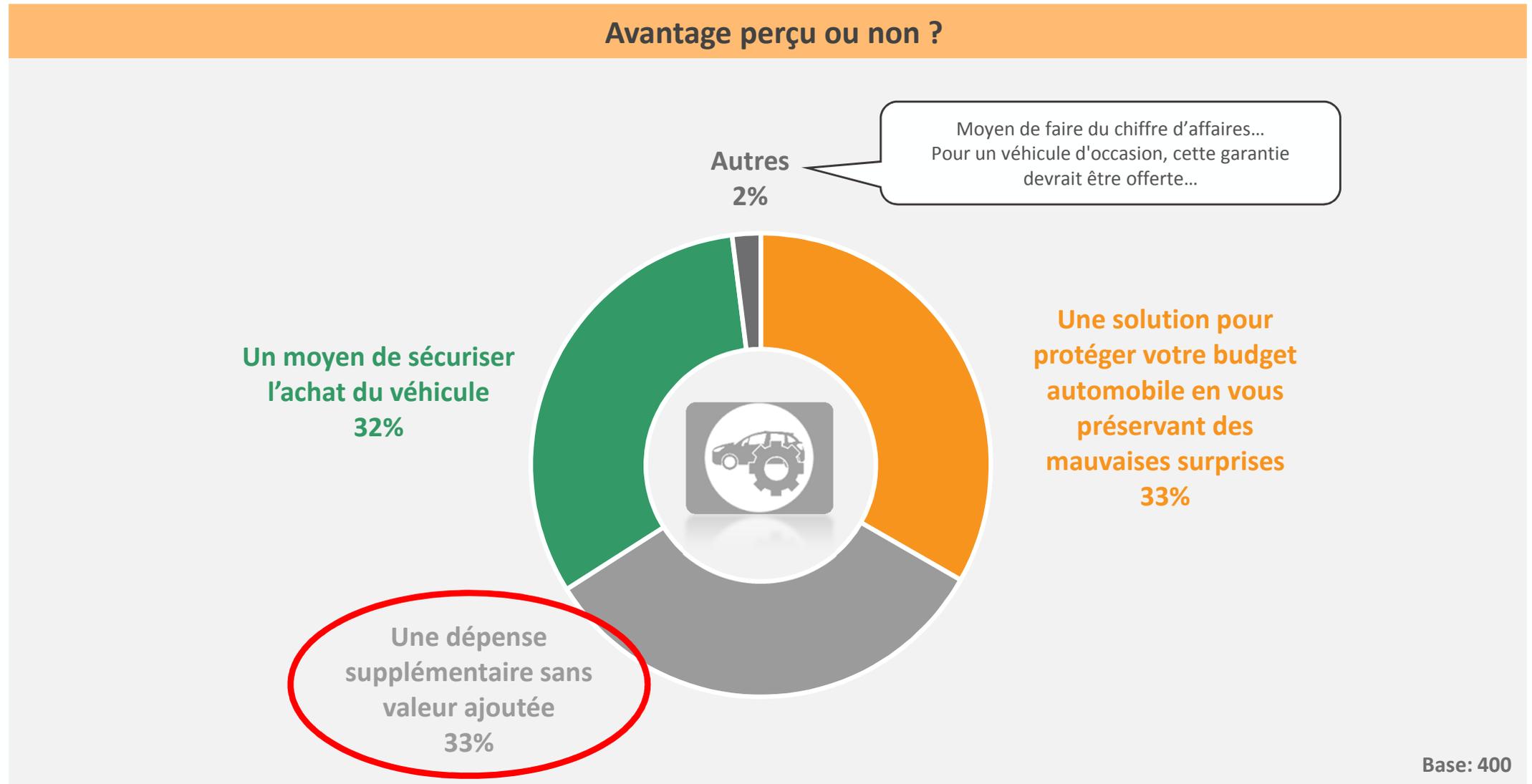


Base: 162 connaissant l'offre de garantie panne mécanique

🔗 Qui sont les professionnels vendant ces garanties pannes mécaniques ?

3.3 Perception de la garantie panne mécanique

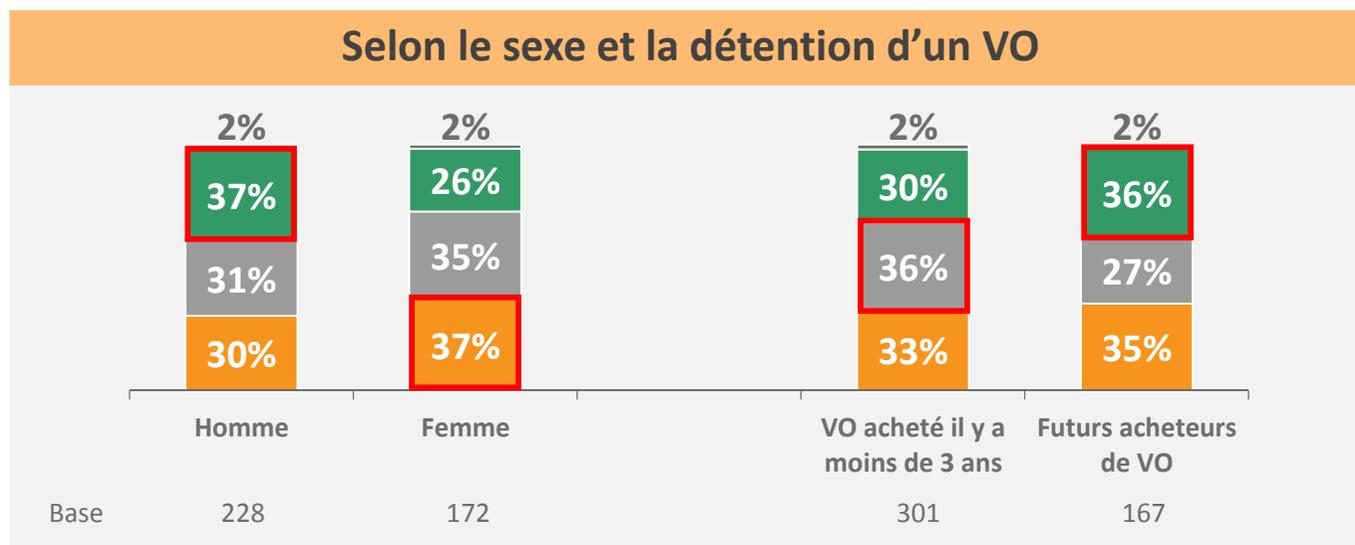
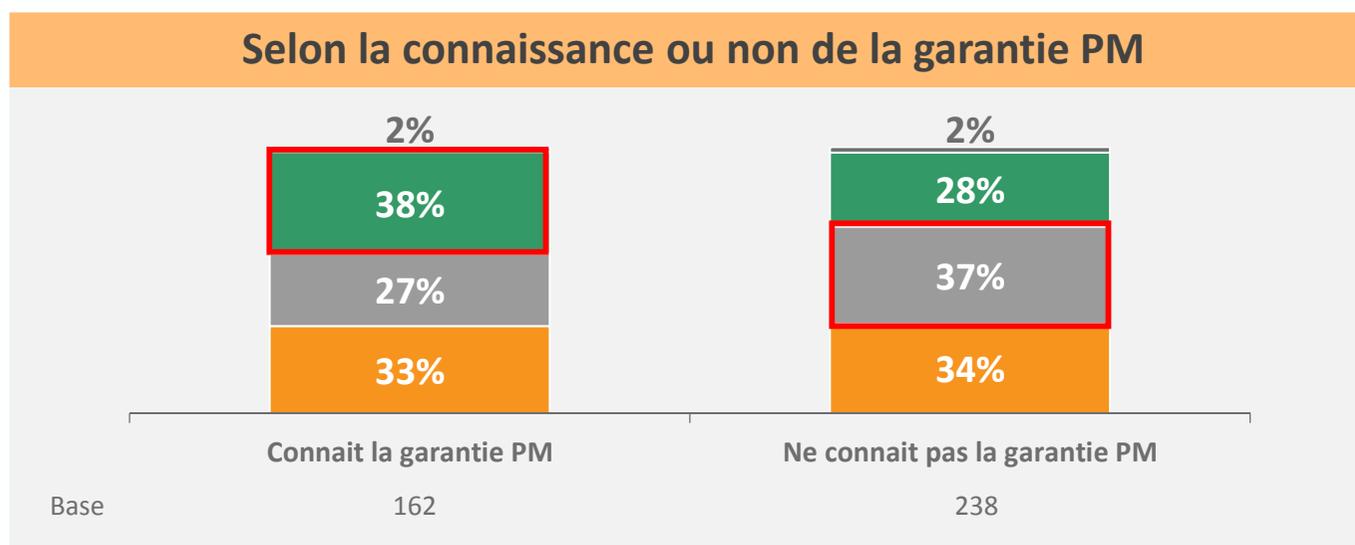
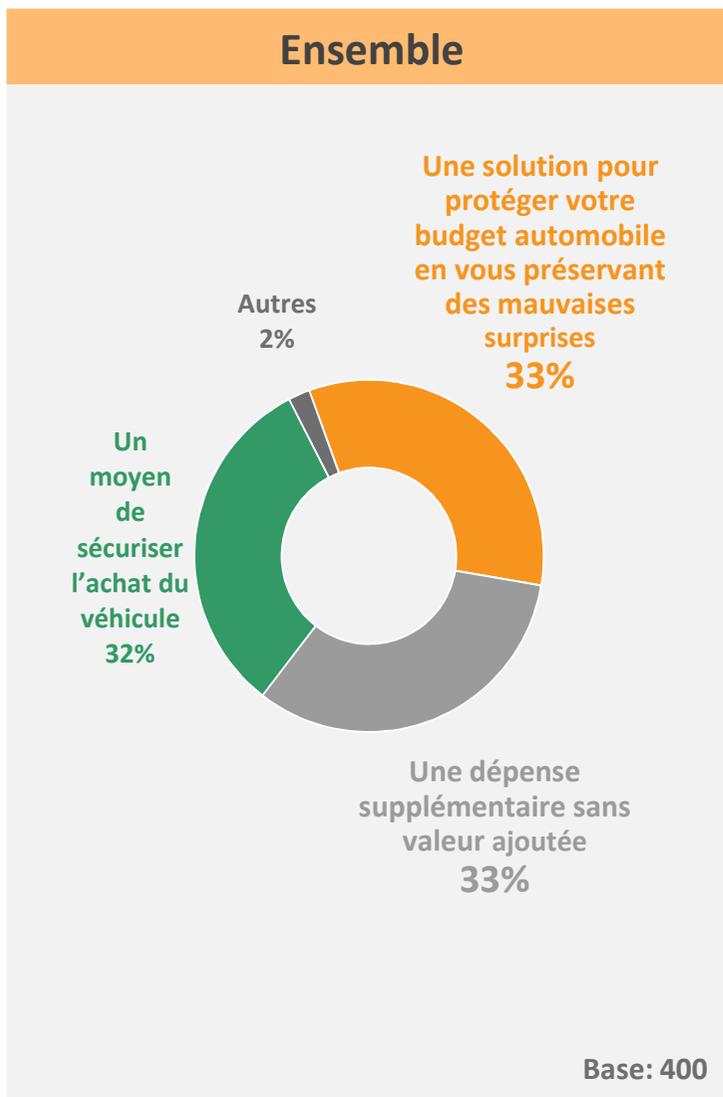
- ⇒ Seul un tiers voit la garantie panne mécanique comme une dépense supplémentaire sans valeur ajoutée.
- ⇒ Pour les deux autres items, les conducteurs sont partagés...



🔗 Comment percevez-vous la garantie panne mécanique ?

3.3 Perception de la garantie panne mécanique

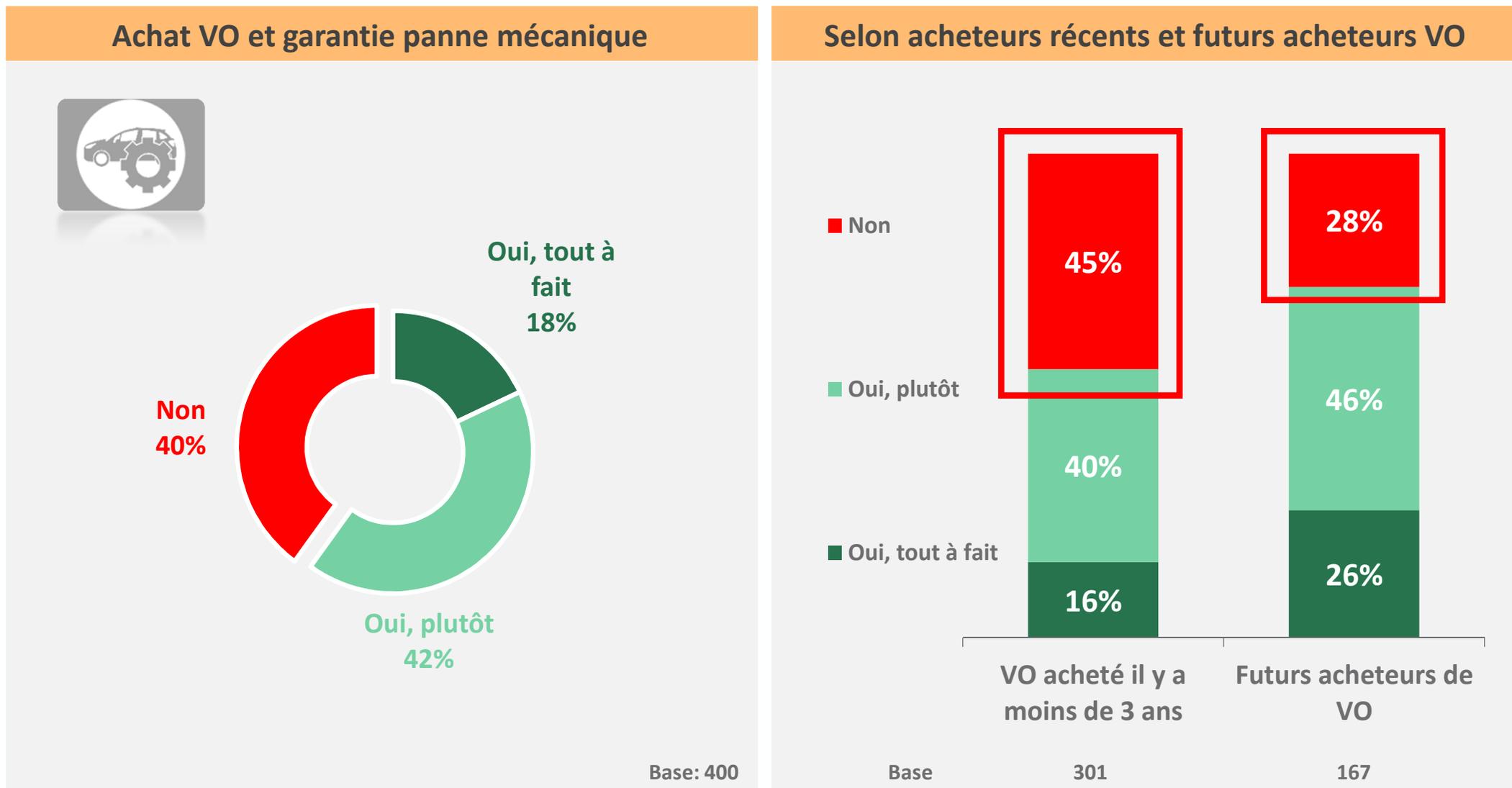
⇒ La garantie panne mécanique est davantage perçue comme une solution pour sécuriser l'achat de la voiture pour ceux qui la connaissent et les futurs acquéreurs d'un VO.



🔗 Comment percevez-vous la garantie panne mécanique ?

3.3 Perception de la garantie panne mécanique

⇒ 60% des conducteurs interrogés jugent la garantie panne mécanique de tout à fait à plutôt indispensable lors de l'achat d'un VO. C'est encore plus marqué, chez les futurs acheteurs.



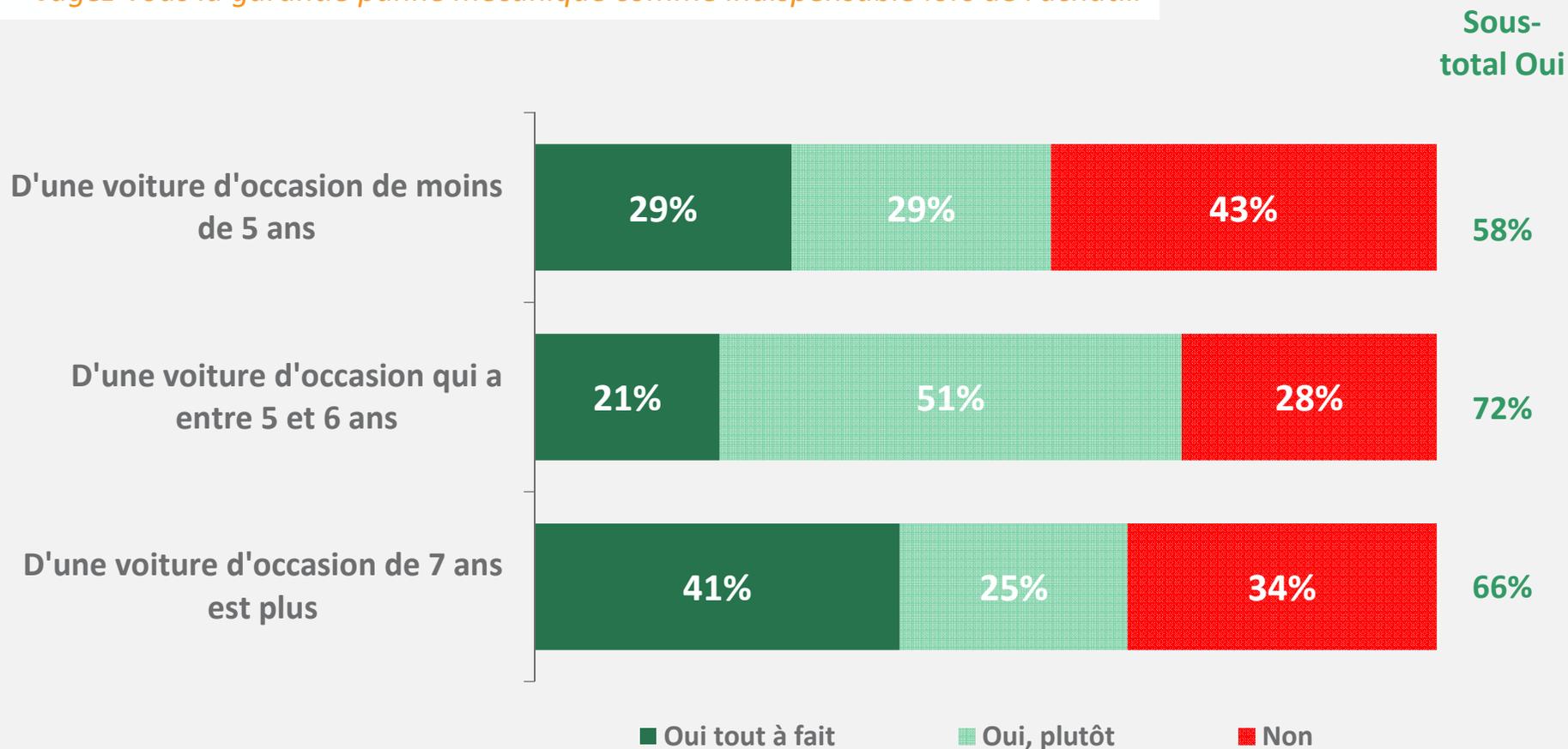
👉 *Jugez-vous la garantie panne mécanique comme indispensable lors de l'achat d'un VO ?*

3.3 Perception de la garantie panne mécanique

⇒ L'agrément le plus fort est sur le VO de 7 ans et plus, où 41% des conducteurs jugent tout à fait indispensable une garantie panne mécanique lors de l'achat.

Indispensabilité lors de l'achat d'un VO en fonction de l'âge

Jugez-vous la garantie panne mécanique comme indispensable lors de l'achat...



Base: 400

📌 41% des conducteurs interrogés jugent tout à fait indispensable la garantie panne mécanique lors de l'achat du VO.

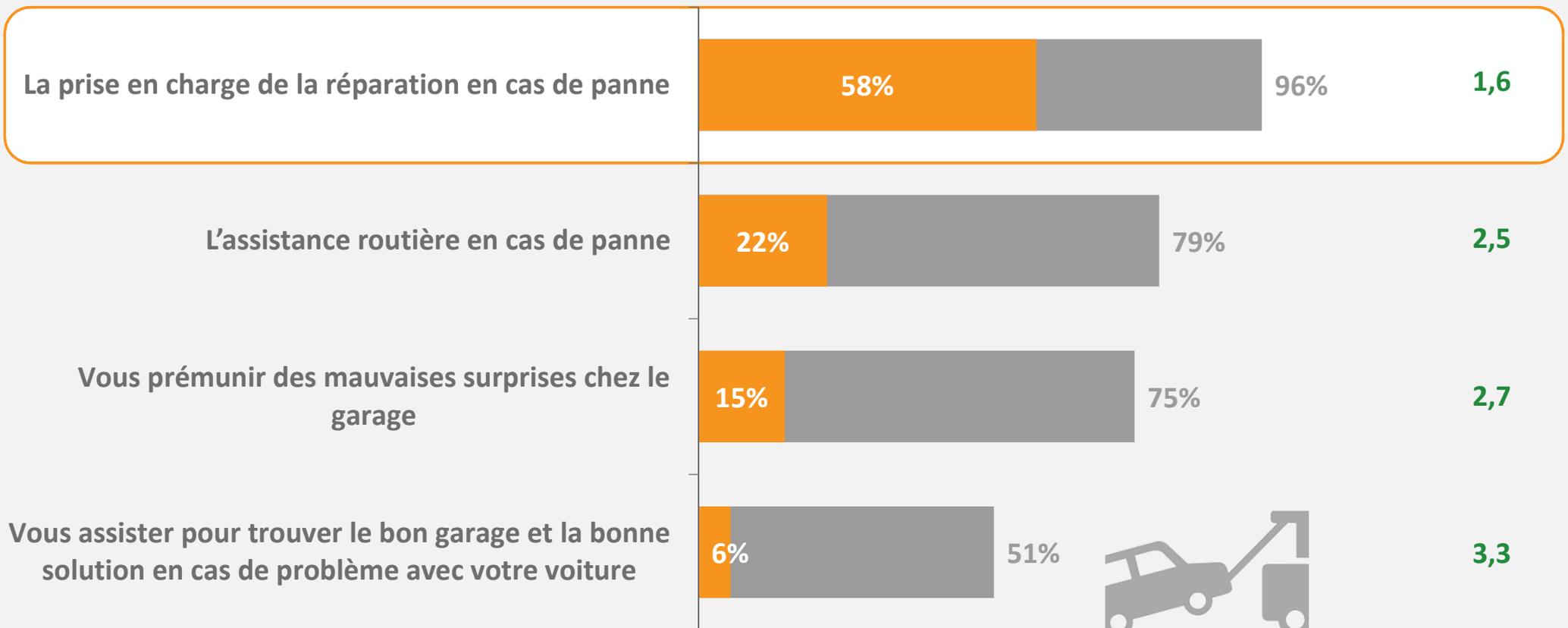
3.4 Niveau d'intérêt des services inclus dans la garantie panne mécanique

⇒ La prise en charge de la réparation est l'intérêt majeur de la garantie panne mécanique. L'assistance routière en cas de panne arrive en deuxième position.

Intérêt pour les services couverts par la garantie panne mécanique

■ Classé en 1er ■ Classé dans le top 3

Ranking sur 4



Base: 400

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

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

3.4 Niveau d'intérêt des services inclus dans la garantie panne mécanique



⇒ Dans un cas sur deux, l'assistance pour trouver le bon garage et la bonne solution en cas de problème avec la voiture a été classée en 4^{ème} position.

Intérêt pour les services couverts par la garantie panne mécanique



Services couverts	% classé en 1er	% classé en 2e	% classé en 3e	% classé en 4e
La prise en charge de la réparation en cas de panne	58%	29%	10%	4%
L'assistance routière en cas de panne	22%	31%	26%	21%
Vous prémunir des mauvaises surprises chez le garage	15%	27%	33%	26%
Vous assister pour trouver le bon garage et la bonne solution en cas de problème avec votre voiture	6%	13%	32%	50%

Base: 400

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

3.4 Niveau d'intérêt des services inclus dans la garantie panne mécanique

⇒ 40% de l'intérêt pour la garantie panne mécanique est centré sur la possibilité de prise en charge de la réparation en cas de panne. L'assistance routière pèse pour un quart de l'intérêt.

Poids des services dans la garantie panne mécanique

40%

de l'intérêt est centré sur la prise en charge en cas de panne

Prémunir des mauvaises surprises chez le garage
22%

Trouver le bon garage et la bonne solution
12%

Assistance routière en cas de panne
26%

Prise en charge de la réparation en cas de panne
40%



Base: 400

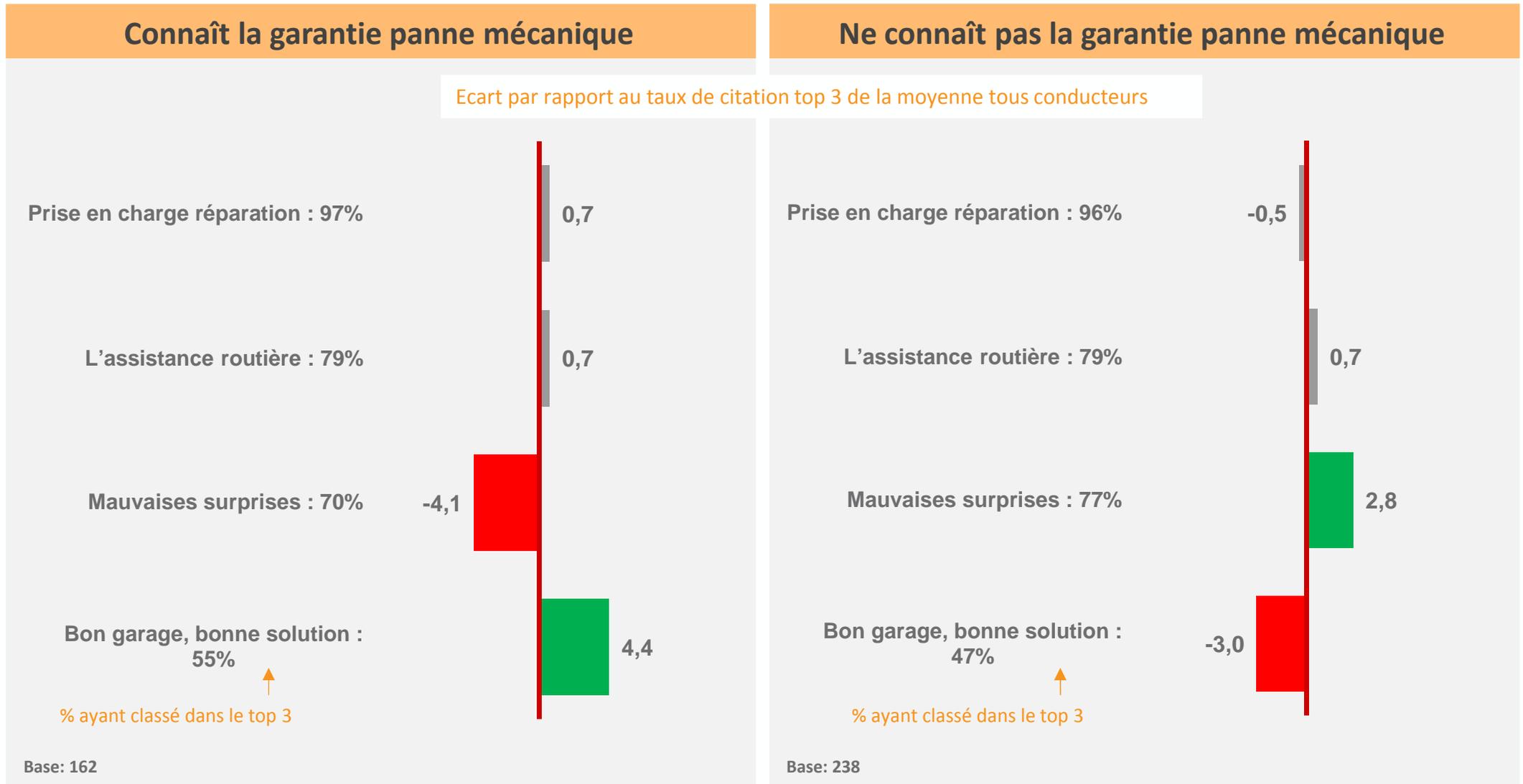
👉 La garantie panne mécanique recouvre les services suivants, pouvez-vous les classer en fonction de l'intérêt qu'ils ont pour vous ?

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



3.4 Niveau d'intérêt des services inclus dans la garantie panne mécanique

⇒ Le conducteur connaissant la garantie panne mécanique met plus avant (écart au moins de 2 points) : l'assistance pour trouver le bon garage et la bonne solution en cas de problème avec le véhicule.



🔗 70% des connaisseurs de la garantie panne mécanique classent la prévention contre les mauvaises surprises chez le garagiste dans le top 3.

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

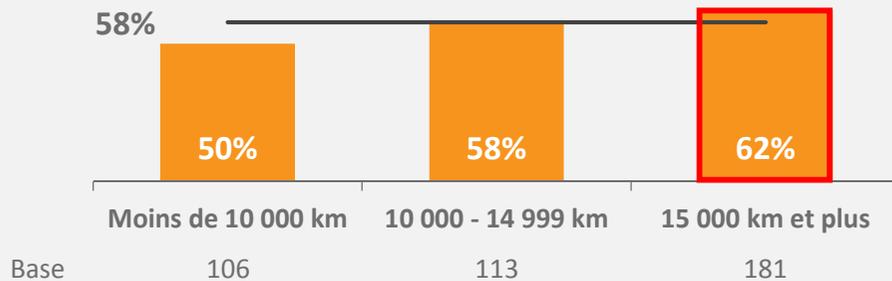
3.4 Niveau d'intérêt des services inclus dans la garantie panne mécanique



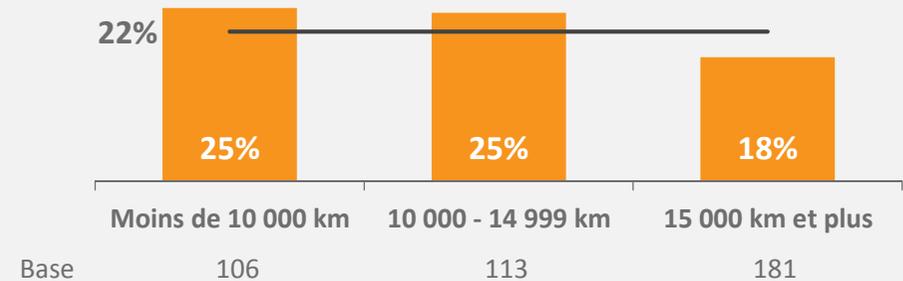
⇒ Les gros rouleurs manifestent davantage d'intérêt dans la prise en charge de la réparation.

⇒ Les petits rouleurs sont davantage sur l'assistance routière et la prévention des mauvaises surprises.

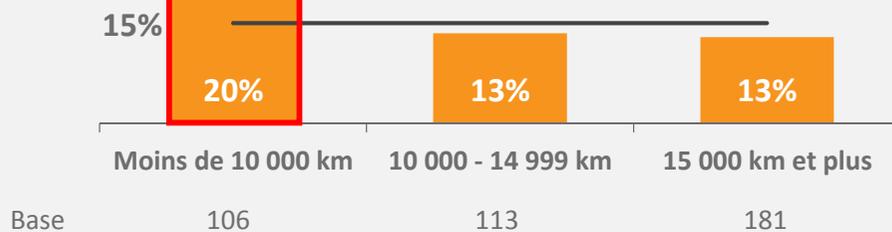
Prise en charge de la réparation – classé en 1er



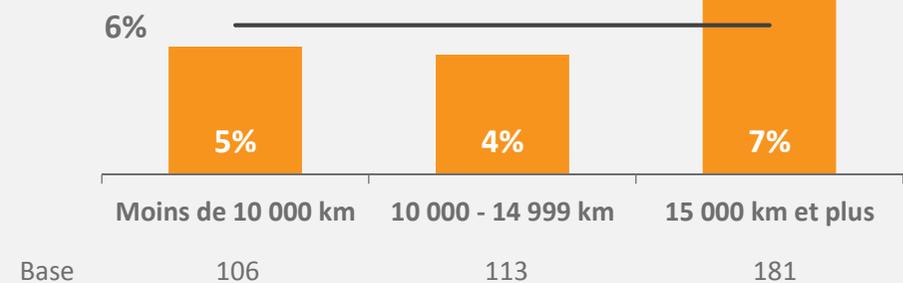
Assistance routière – classé en 1er



Prémunir des mauvaises surprises – classé en 1er



Trouver le bon garage et bonne solution – classé en 1er



⇒ 62% des rouleurs de 15 000 km et + par an ont classé en 1er la prise en charge de la réparation en tant que service suscitant le plus d'intérêt.

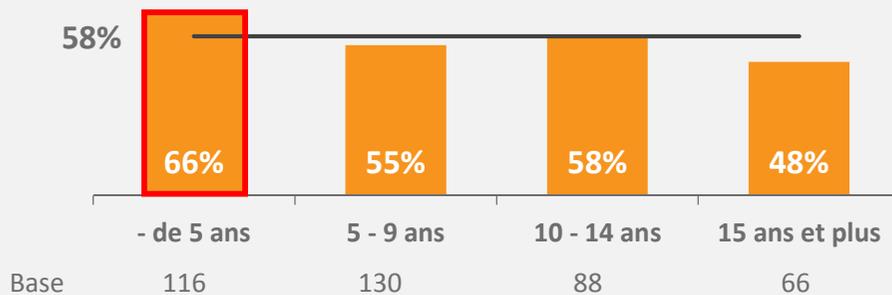
3. La garantie panne mécanique : connaissance, perception et attentes

3.4 Niveau d'intérêt des services inclus dans la garantie panne mécanique

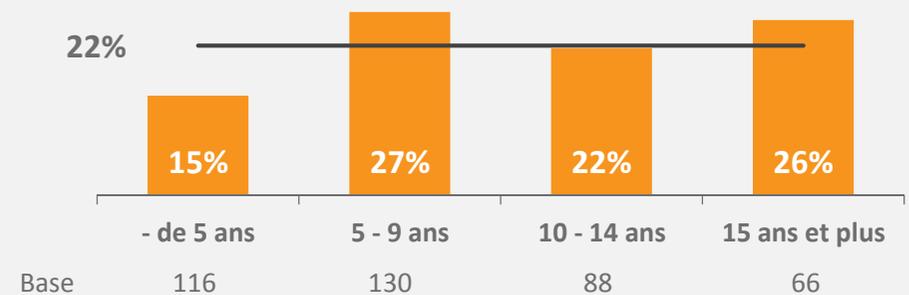


⇒ Les possesseurs de véhicules de moins de 5 ans manifestent davantage d'intérêt pour la prise en charge de la réparation.

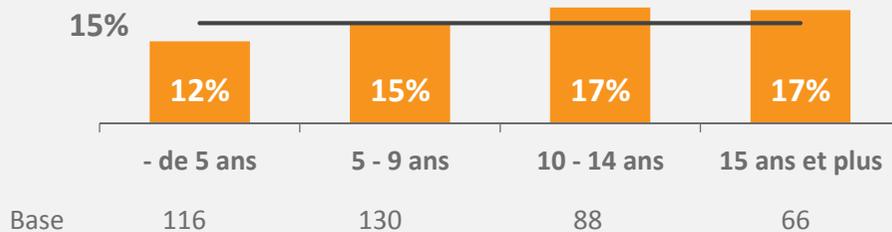
Prise en charge de la réparation – classé en 1er



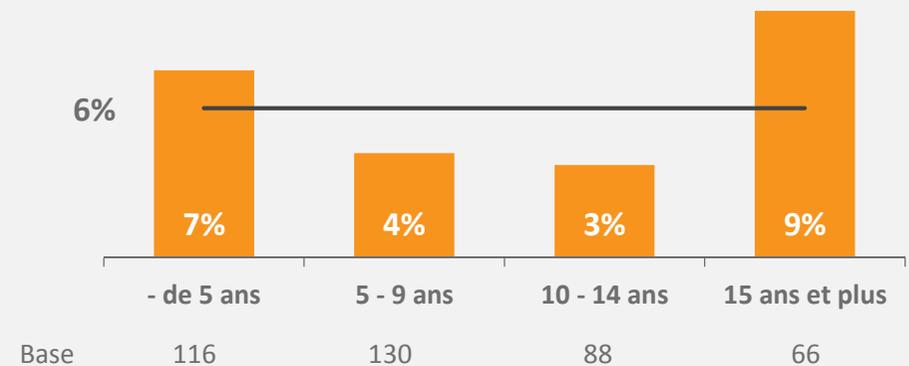
Assistance routière – classé en 1er



Prémunir des mauvaises surprises – classé en 1er



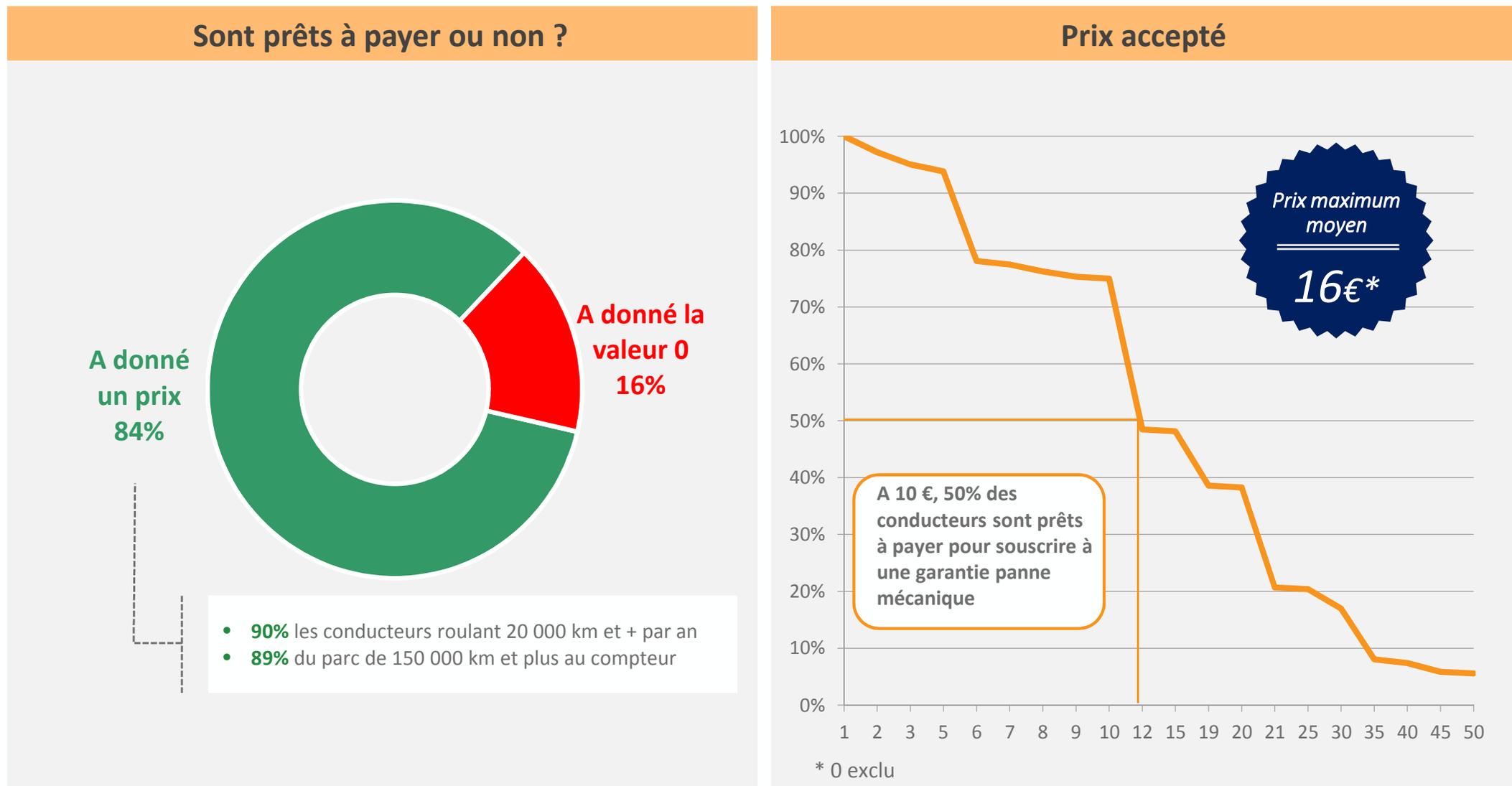
Trouver le bon garage et bonne solution – classé en 1er



⇒ 66% des possesseurs de VO de - de 5 ans ont classé en 1er la prise en charge de la réparation en tant que service suscitant le plus d'intérêt.

3.5 Prix consenti pour la souscription à une garantie panne mécanique

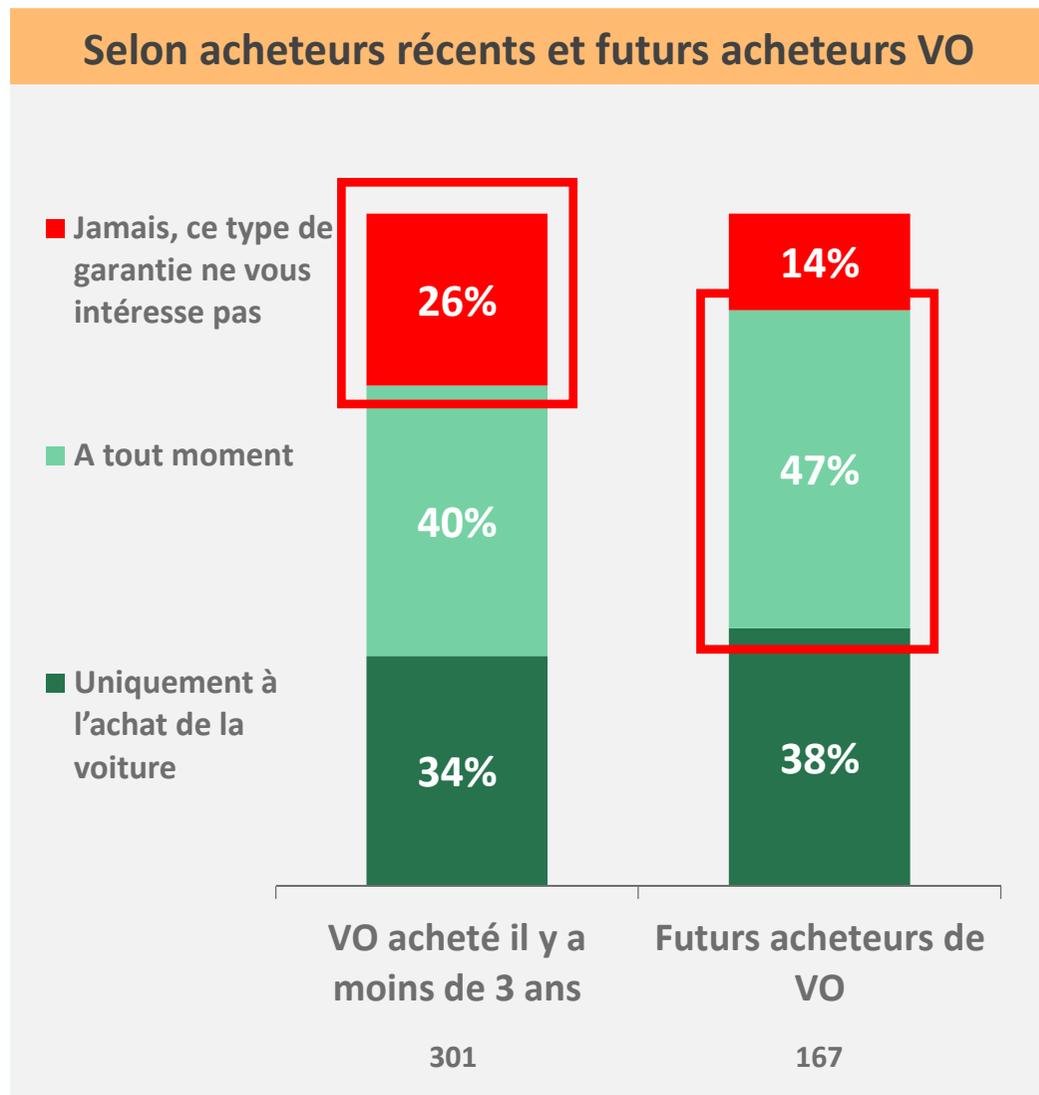
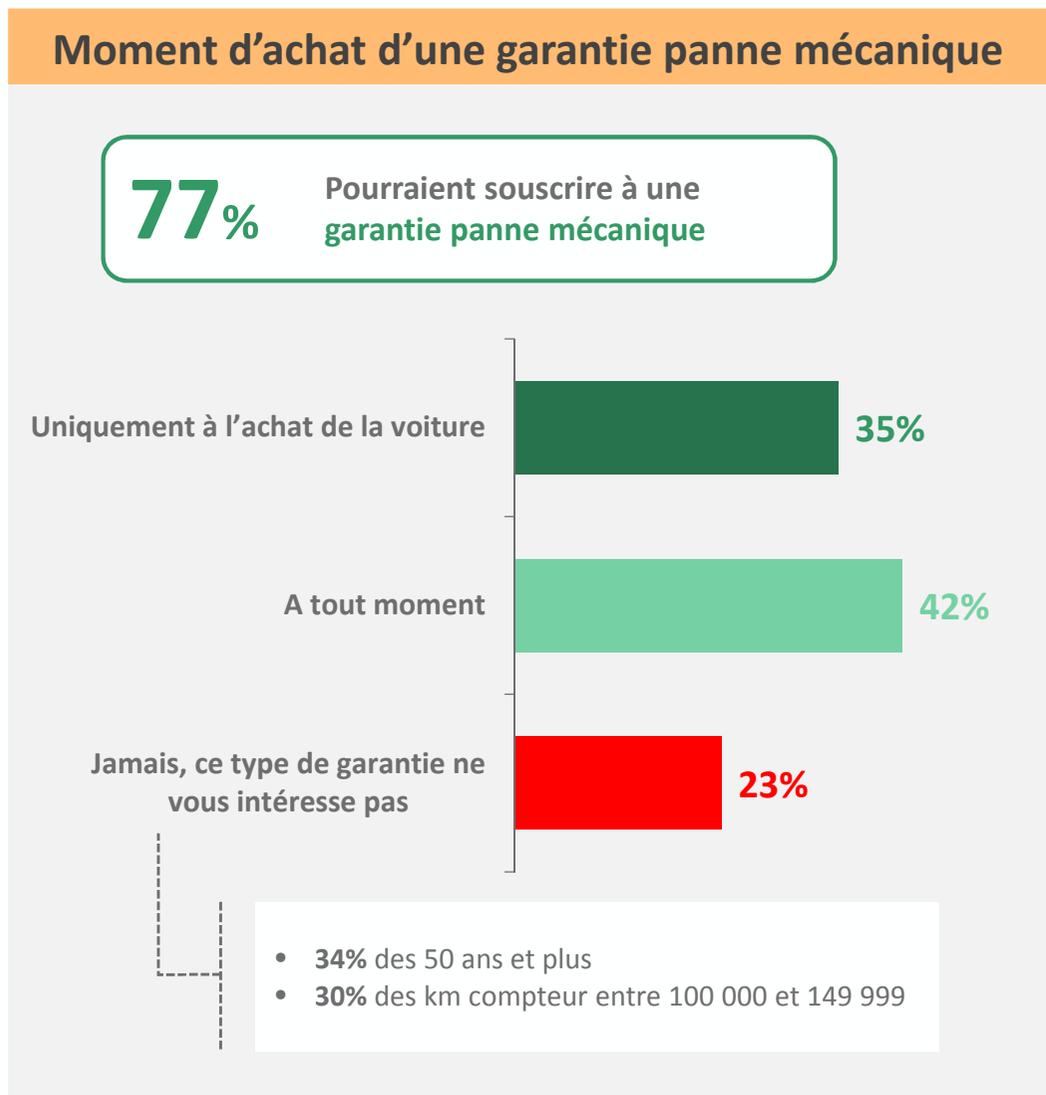
⇒ Quand ils sont prêts à payer, le prix moyen est de 16 euros. Au-delà de 20 euros seuls 20% seraient prêts à payer ce prix.



🔗 Combien seriez-vous prêt à payer, par mois, pour bénéficier d'une garantie pannes mécaniques ?

3.6 Moment d'achat d'une garantie panne mécanique

⇒ Plus des trois quarts des conducteurs pourraient souscrire et dans 54% des cas à tout moment (pas uniquement à l'achat).



🔗 Une garantie panne mécanique, vous pourriez y souscrire ?

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

⇒ 69% 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	30%
Rapidité	19%
Tous types de pannes	18%
Sans frais	10%



En mineur

Prêt de voiture	7%
Garantie sur les pièces et la main-d'œuvre	5%
Qualité, fiabilité de prestation	5%
Contenu en pièces	4%
Tranquillité	3%
Prix	2%
<i>Défiance vis-à-vis des contrats de garantie</i>	<i>5%</i>

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

⇒ Quelques exemples de verbatim...



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

« être totalement sécurisé, avoir un véhicule de prêt, ne rien avoir en plus à déboursier »

- « tranquillité d'esprit et assurance d'être dépanné »
- « prise en charge n'importe où et n'importe quand dans les plus brefs délais. Réparation du véhicule avec un prêt de véhicule équivalent le temps de la réparation »
- « être assuré contre les mauvaises surprises, réduire les dépenses, être assuré du rapatriement et obtenir un véhicule de prêt »
- « la sécurité de pouvoir faire réparer son véhicule sans avoir la détestable surprise de se retrouver devant une facture inconsiderée »
- « qu'elle prenne tout en charge de A à Z sans que je n'ai rien à faire et rien à payer de plus que mes mensualités »
- « que tout soit pris en charge du moment où on laisse la voiture jusqu'au moment où on va la rechercher »
- « être bien informé de la panne réelle et être dépanné rapidement avoir un véhicule de remplacement »
- « une solution de dépannage. La prise en charge financière du coût des réparations »
- « couvrir toutes les pannes »
- « la prise en charge totale et sans franchise de toutes les réparations »
- « prise en charge de tous les problèmes mécaniques ou électriques, démarreur, frein, turbo, injecteur, etc... »
- « garantie pièces et main-d'œuvre pour les pannes éventuelles et non décelées à l'achat »
- « garantie claire et précise sans trop d'exclusions »
- « qu'il n'y ait pas tout un tas de multiples conditions cachées empêchant de faire jouer cette garantie ! »
- « qu'il n'y ait pas de sous entendu caché car souvent avec ce genre de garanties le jour où on en a besoin on nous répond toujours que cela ne rentre pas dans notre cas, style la phrase type les flammes sont oranges, elles auraient dû être rouges désolé la garantie ne fonctionne pas »



4. L'expérience de la garantie panne mécanique

4.1 Panne mécanique ou électrique et couverture par une garantie

4.2 Satisfaction de la garantie panne mécanique

4. L'expérience de la garantie panne mécanique

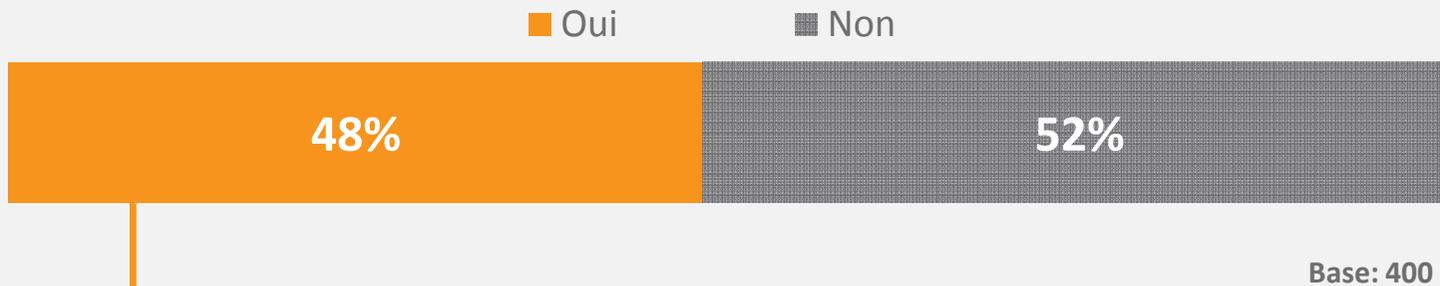
4.1 Panne mécanique ou électrique et couverture par une garantie



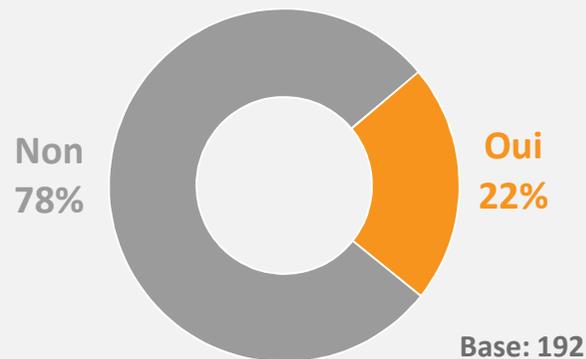
⇒ Un peu moins de la moitié des conducteurs ont été confrontés à une panne mécanique ou électrique. Seul un cinquième d'entre eux étaient couverts par une garantie panne mécanique.

Panne mécanique ou électrique et couverture de garantie panne mécanique

Avez-vous déjà eu une panne mécanique ou électrique ?



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



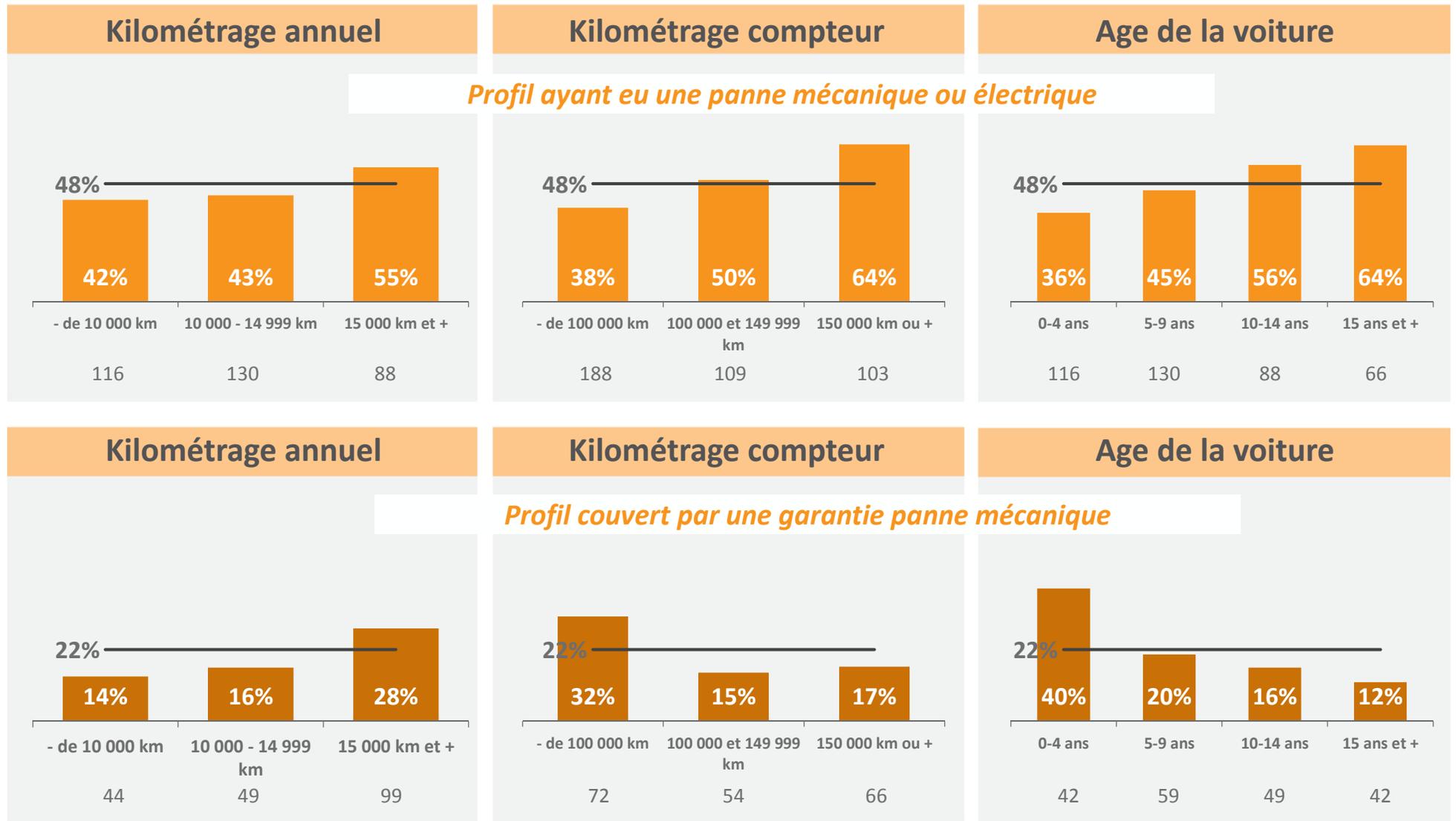
11% ont déjà eu une panne et étaient couverts par une garantie panne mécanique

📌 48% des conducteurs ont déjà eu une panne mécanique ou électrique.

4. L'expérience de la garantie panne mécanique

4.1 Panne mécanique ou électrique et couverture par une garantie

⇒ Les conducteurs concernés par la panne mécanique ou électrique possèdent des véhicules de 150 000 km et plus au compteur, de 10 ans et plus et sont plus des gros rouleurs.



🔗 55% des conducteurs, roulant plus de 15 000 km par an, ont déclaré avoir déjà eu une panne mécanique ou électrique.

4. Expérience de la garantie panne mécanique

4.2 Satisfaction de la garantie panne mécanique

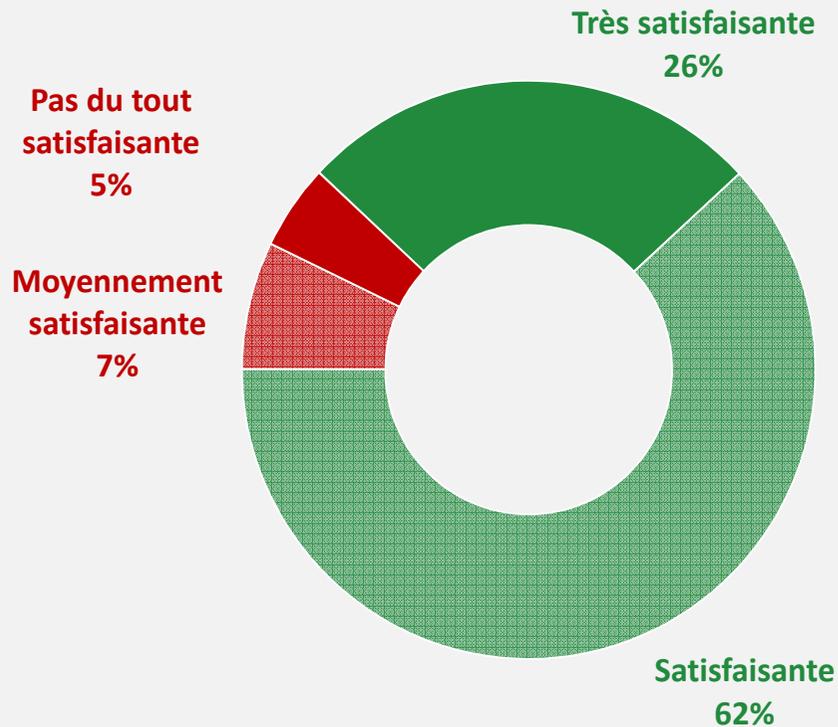
⇒ Base faible : informations à prendre à titre qualitatif.

⇒ Une forte satisfaction liée à l'utilisation de la garantie panne mécanique chez les conducteurs l'ayant utilisée.

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



88%

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

Base: 42

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



5. Les points clés de l'étude

5. Les points clés de l'étude

- 💡 **Internet** est de loin le principal **media utilisé pour la recherche d'un VO** (60%).
- 💡 **Les prix pratiqués, la fiabilité de la marque et la traçabilité de l'historique de la voiture conditionnent** à hauteur de 52% **le choix du lieu d'achat du VO**. Une pondération différente, cependant, en fonction du lieu d'achat du VO, si achat en concession, mise en avant du critère SAV, si achat à particulier mise en avant des critères : traçabilité, conseil entourage et prix.
- 💡 **43% des acheteurs récents de VO ont souscrit à une garantie** qui, dans la très grande majorité des cas **(74%), est offerte**. Pour la décrire, les conducteurs se prononce en « durée » et non en « contenu ». Quand elle est offerte, on est plus sur des durées en « mois ».
- 💡 **40,5%** des conducteurs récents de VO et/ou futurs acheteurs de VO **connaissent la garantie panne mécanique**. **Seul un tiers** voit la garantie panne mécanique comme **une dépense supplémentaire sans valeur ajoutée**. A noter, que les futurs acheteurs la voit plus comme un moyen de sécuriser l'achat de la voiture.
- 💡 **La prise en charge de la réparation** est **l'intérêt majeur** de la garantie panne mécanique (58% l'ont classé en 1^{er}).

5. Les points clés de l'étude

- 💡 60% des conducteurs interrogés jugent la garantie panne mécanique **de tout à fait à plutôt indispensable lors de l'achat d'un VO**. C'est encore plus marqué, chez les futurs acheteurs (72%).
- 💡 Quand ils sont prêts à payer, **le prix moyen est de 16 euros**. Au-delà de 20 euros seuls 20% seraient prêts à payer ce prix.
- 💡 **Plus des trois quarts** des conducteurs récents de VO et/ou futurs acheteurs de VO **pourraient souscrire** et dans 54% des cas à tout moment (pas uniquement à l'achat).
- 💡 Quels contenus et services ? : **Assistance, prise en charge , rapidité et tout compris**.
- 💡 **48%** des conducteurs récents de VO et/ou futurs acheteurs de VO ont été confrontés à **une panne mécanique ou électrique**. **22%** d'entre eux étaient **couverts par une garantie panne mécanique**. Ces derniers manifestent **un fort satisfecit** vis-à-vis de cette garantie.