



# L'impact de l'affaire Volkswagen sur l'image des centres auto Feu Vert

Novembre 2015

*“opinionway*

15 place de la République 75003 Paris



**Frédéric Micheau**

Directeur des études d'opinion

Directeur de département

Tel: 01 78 94 90 00

Fax : 01 78 94 90 19

[fmicheau@opinion-way.com](mailto:fmicheau@opinion-way.com)

# “ LA MÉTHODOLOGIE

*“opinionway*



# La méthodologie



Echantillon de **1092 personnes** clientes de Feu Vert issus du fichier de clients Feu Vert.



L'échantillon a été interrogé en ligne sur système **CAWI** (Computer Assisted Web Interview)



Les interviews ont été réalisées du **27 octobre au 5 novembre 2015**.



OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**



*Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 2 à 3 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.*

**Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :**

**« Sondage OpinionWay pour Feu Vert »**

**et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.**



# LES RESULTATS

**01**



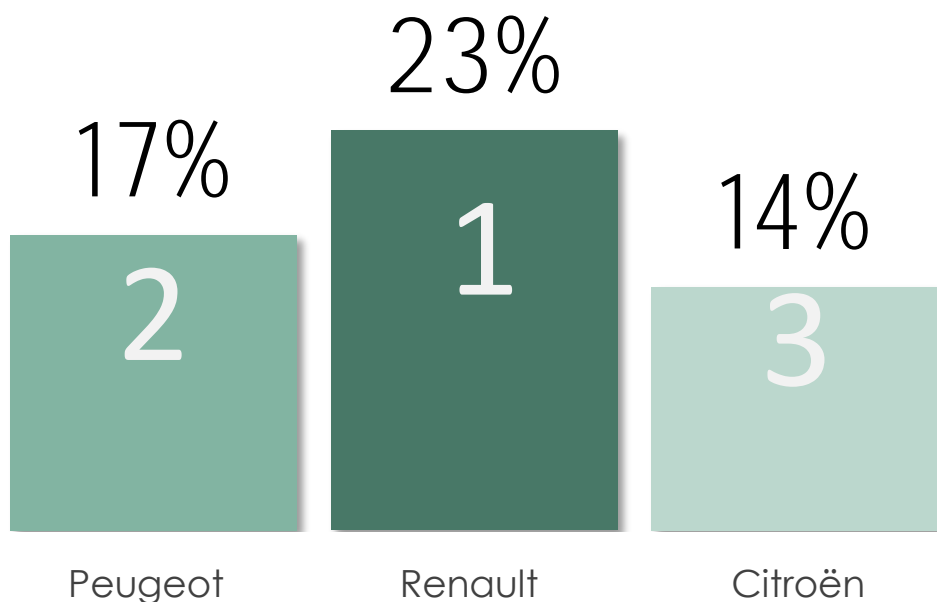
**LA SATISFACTION ET LE  
RENOUVELLEMENT DE SON  
VEHICULE PRINCIPAL**



# La marque du véhicule

Q : Quelle est la marque du véhicule que vous conduisez le plus souvent ?

  
1092  
personnes



1	Renault	23%
2	Peugeot	17%
3	Citroën	14%
4	Ford	6%
5	Volkswagen	5%
6	Opel	4%
7	Toyota	3%
8	Mercedes	3%
9	Fiat	3%
10	Nissan	3%
11	Audi	3%
12	BMW	2%
13	Dacia	2%
14	Seat	2%
15	Volvo	1%
16	Kia	1%
17	Hyundai	1%
18	Suzuki	1%
19	Honda	1%
20	Mazda	1%
21	Chevrolet	1%
22	Alfa Romeo	1%
23	Autre	2%



# La marque du véhicule

Q : Quelle est la marque du véhicule que vous conduisez le plus souvent ?



TOP 5

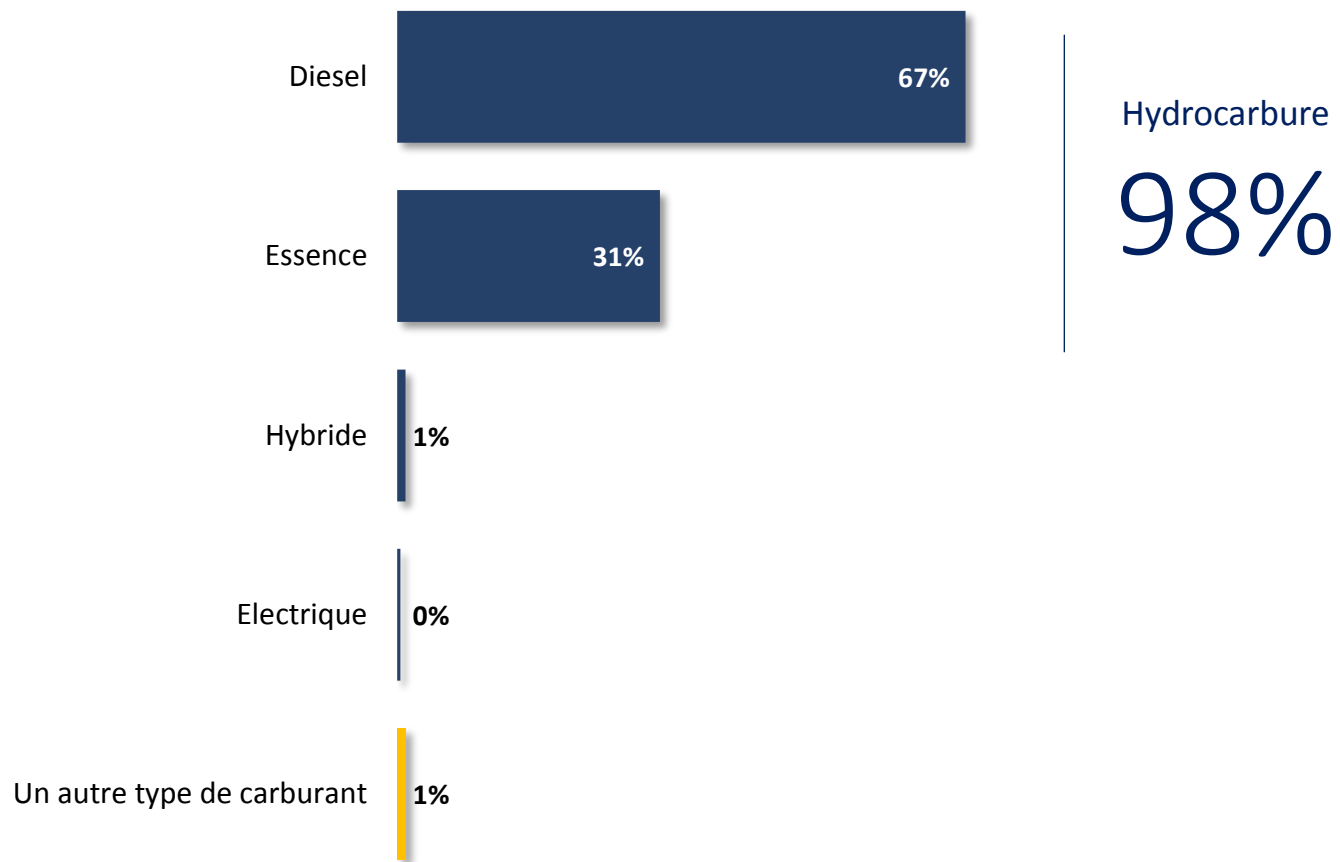
	% Total	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
Renault	<b>23%</b>	22%	24%	19%	22%	24%	23%	21%	23%	22%	22%	24%
Peugeot	<b>17%</b>	17%	16%	23%	16%	16%	16%	9%	18%	14%	20%	19%
Citroën	<b>14%</b>	14%	14%	15%	13%	14%	16%	19%	13%	13%	14%	14%
Ford	<b>6%</b>	5%	6%	6%	6%	5%	5%	8%	5%	5%	8%	5%
Volkswagen	<b>5%</b>	5%	5%	5%	7%	4%	5%	5%	5%	7%	2%	4%



# Le choix du carburant

Q : Quel type de carburant utilisez-vous pour le véhicule que vous conduisez le plus souvent ?

  
1092  
personnes





# Le choix du carburant

Q : Quel type de carburant utilisez-vous pour le véhicule que vous conduisez le plus souvent ?

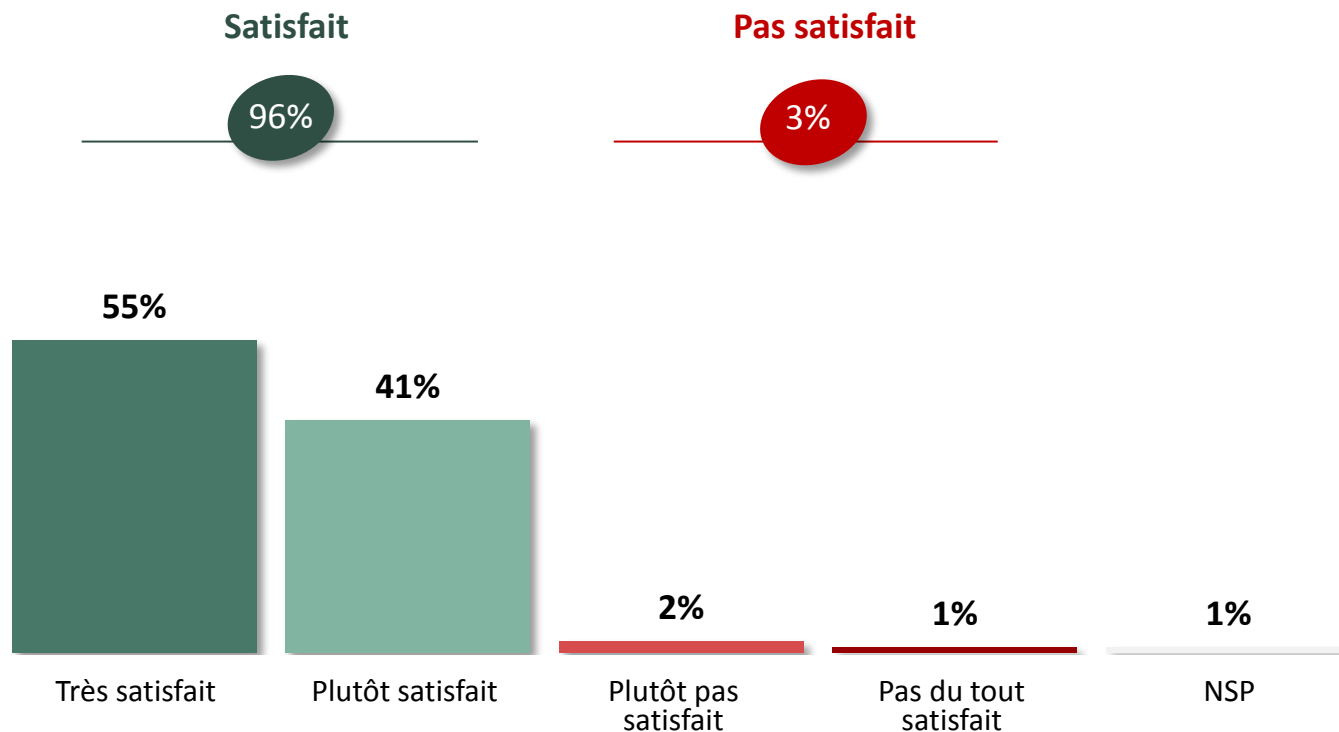


	% Total	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
ST Hydrocarbure	<b>98%</b>	98%	97%	97%	98%	98%	96%	95%	98%	98%	98%	97%
...dont Diesel	<b>67%</b>	74%	58%	60%	72%	66%	63%	60%	67%	71%	65%	63%
...dont Essence	<b>31%</b>	24%	39%	37%	26%	32%	33%	35%	31%	27%	33%	34%
Hybride	<b>1%</b>	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%
Electrique	-	-	-	-	-	-	1%	1%	-	-	-	-



# La satisfaction à l'égard de son véhicule

Q : Aujourd'hui, diriez-vous que vous êtes satisfait ou non du véhicule que vous conduisez le plus souvent ?





# La satisfaction à l'égard de son véhicule

Q : Aujourd'hui, diriez-vous que vous êtes satisfait ou non du véhicule que vous conduisez le plus souvent ?

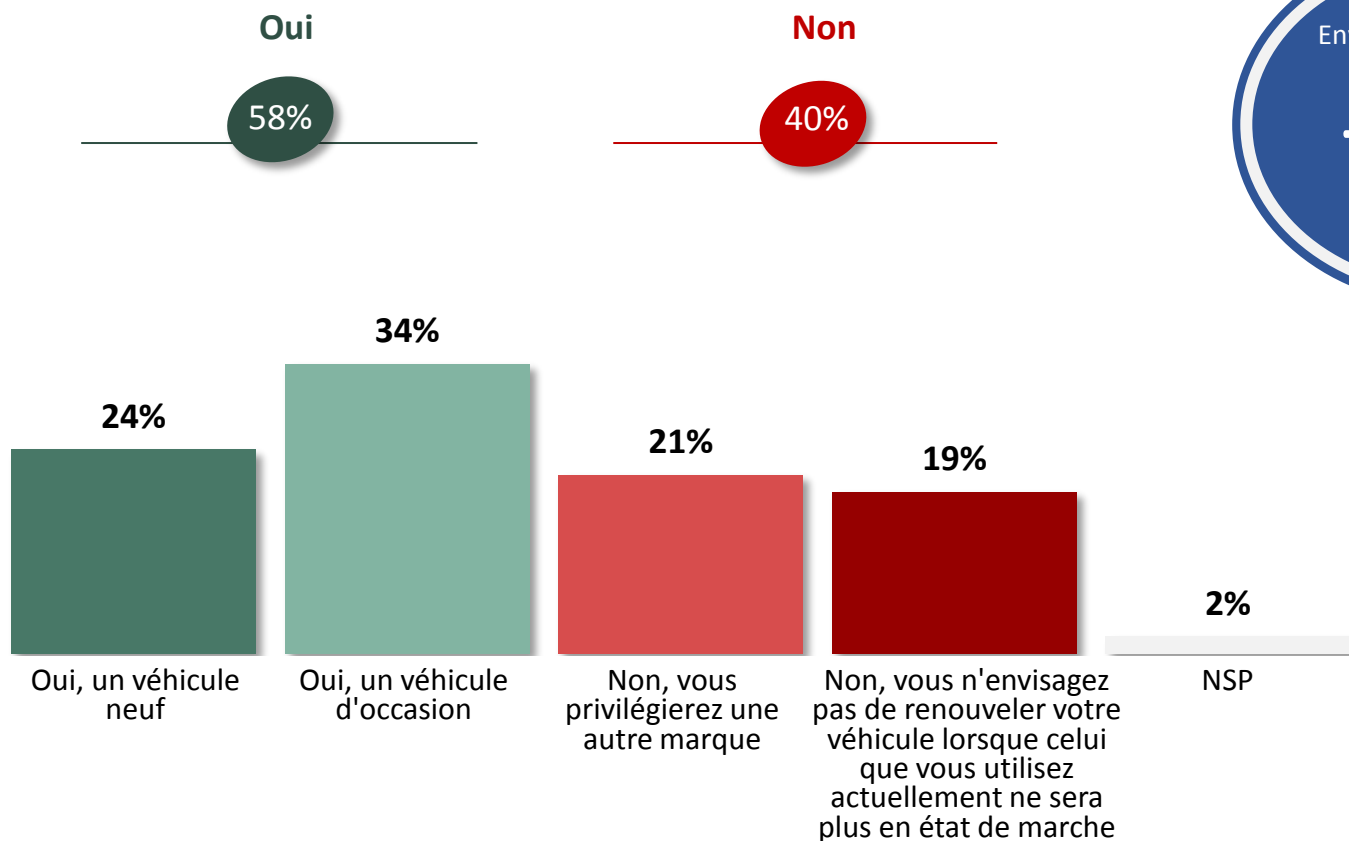


	% Total	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
<b>ST Satisfait</b>	<b>96%</b>	97%	94%	93%	96%	96%	95%	93%	96%	95%	94%	97%
<i>Très satisfait</i>	<b>55%</b>	60%	49%	44%	48%	61%	62%	48%	56%	55%	52%	58%
<i>Plutôt satisfait</i>	<b>41%</b>	37%	45%	49%	48%	35%	33%	45%	40%	40%	42%	39%
<b>ST Pas satisfait</b>	<b>3%</b>	3%	4%	5%	3%	3%	4%	6%	3%	4%	4%	1%



# La marque du prochain véhicule

Q : Pour votre prochain véhicule, envisagez-vous d'acheter un véhicule de la même marque ?





# La marque du prochain véhicule

Q : Pour votre prochain véhicule, envisagez-vous d'acheter un véhicule de la même marque



	% Total	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
<b>ST Oui</b>	<b>58%</b>	60%	55%	58%	55%	59%	61%	56%	58%	59%	53%	60%
...un véhicule neuf	24%	25%	21%	13%	19%	26%	32%	26%	23%	23%	17%	30%
...un véhicule d'occasion	34%	35%	34%	45%	36%	33%	29%	30%	35%	36%	36%	30%
<b>ST Non</b>	<b>40%</b>	38%	43%	42%	43%	40%	35%	42%	40%	40%	45%	36%
...vous privilégieriez une autre marque	21%	22%	21%	29%	25%	19%	15%	26%	21%	24%	23%	17%
...vous n'envisagez pas de renouveler votre véhicule lorsque celui que vous utilisez actuellement ne sera plus en état de marche	19%	16%	22%	13%	18%	21%	20%	16%	19%	16%	22%	19%
<b>ST Renouvellera sa voiture</b>	<b>79%</b>	82%	76%	87%	80%	78%	76%	82%	79%	83%	76%	77%

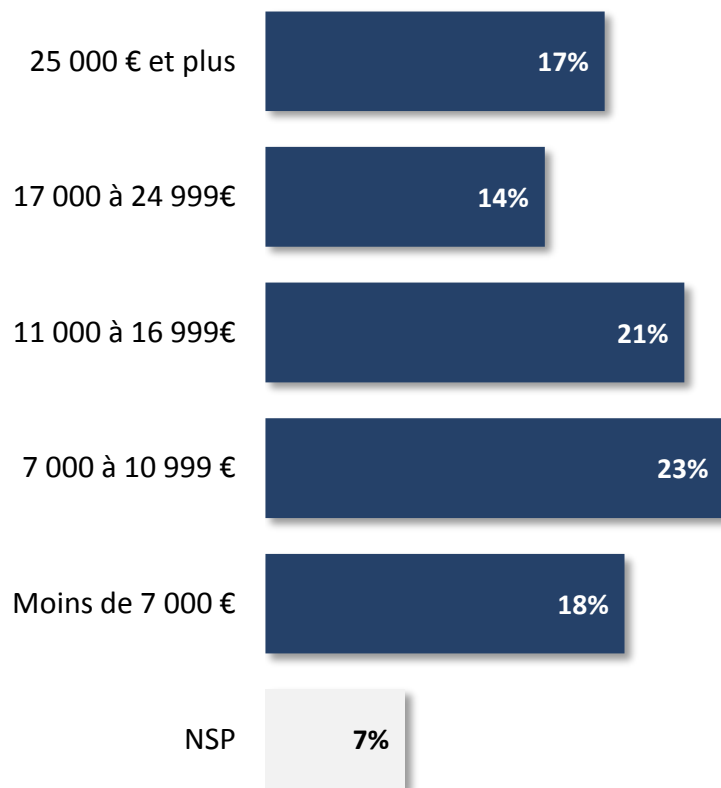


## Le budget consacré à l'achat de son prochain véhicule

Question posée uniquement à ceux qui pensent renouveler leur véhicule, soit 79% de l'échantillon

Q : Quel budget seriez-vous prêt à consacrer à l'achat de votre prochain véhicule?

(Question ouverte numérique – Réponse en €)





# Le budget consacré à l'achat de son prochain véhicule

Question posée uniquement à ceux qui pensent renouveler leur véhicule, soit 79% de l'échantillon

Q : Quel budget seriez-vous prêt à consacrer à l'achat de votre prochain véhicule?

(Question ouverte numérique – réponse en €)



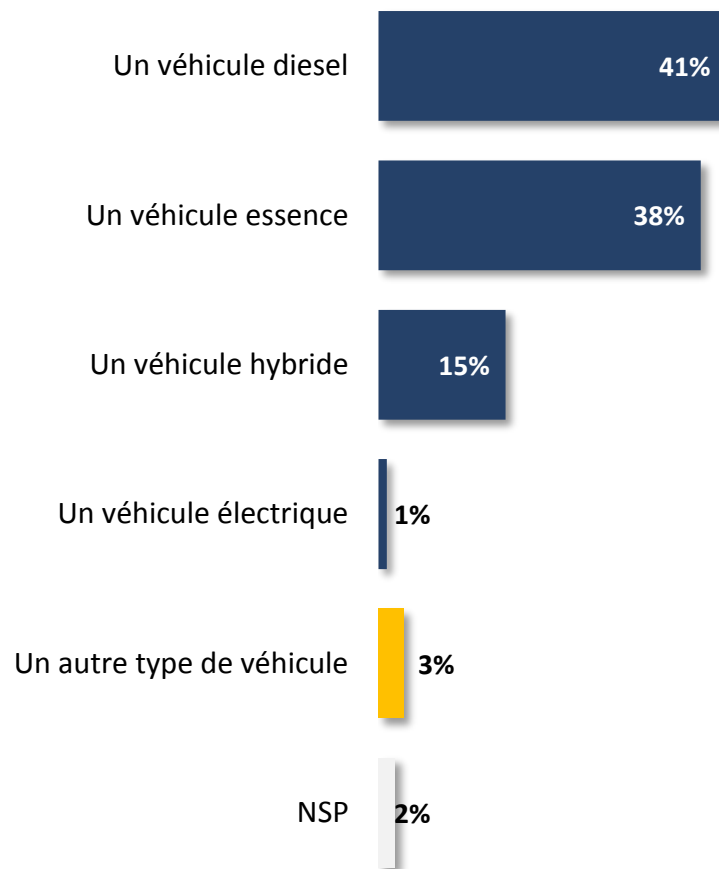
	% Total	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
25 000 € et plus	17%	26%	7%	9%	17%	19%	22%	19%	17%	21%	11%	19%
17 000 à 24 999 €	14%	18%	8%	7%	14%	15%	15%	17%	13%	17%	8%	15%
11 000 à 16 999 €	21%	20%	21%	12%	22%	21%	23%	23%	20%	20%	21%	22%
7 000 à 10 999 €	23%	18%	30%	33%	26%	18%	20%	19%	23%	21%	29%	19%
Moins de 7 000 €	18%	14%	23%	37%	15%	18%	11%	14%	19%	14%	25%	16%
<b>Moyenne (en €)</b>	<b>15 424</b>	17 951	12 050	11 565	15 219	15 927	17 600	17 036	15 228	17 197	12 395	16 221



## Le choix du prochain véhicule

Question posée uniquement à ceux qui pensent renouveler leur véhicule, soit 79% de l'échantillon

Q : Et pour votre prochain véhicule, qu'envisagez-vous d'acheter ?



Hydrocarbure

79%



# Le choix du prochain véhicule

Question posée uniquement à ceux qui pensent renouveler leur véhicule, soit 79% de l'échantillon

Q : Et pour votre prochain véhicule, qu'envisagez-vous d'acheter ?



	% Total	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
<b>ST Hydrocarbure</b>	<b>79%</b>	79%	81%	85%	77%	81%	79%	79%	80%	75%	86%	79%
...dont Diesel	41%	43%	39%	50%	44%	41%	32%	30%	43%	41%	48%	35%
...dont Essence	38%	36%	42%	35%	33%	40%	47%	49%	37%	34%	38%	44%
Hybride	15%	15%	14%	12%	15%	13%	17%	16%	14%	16%	12%	15%
Electrique	1%	1%	1%	-	1%	2%	2%	1%	1%	2%	-	2%

**02**



**LA FREQUENTATION  
DE FEU VERT**



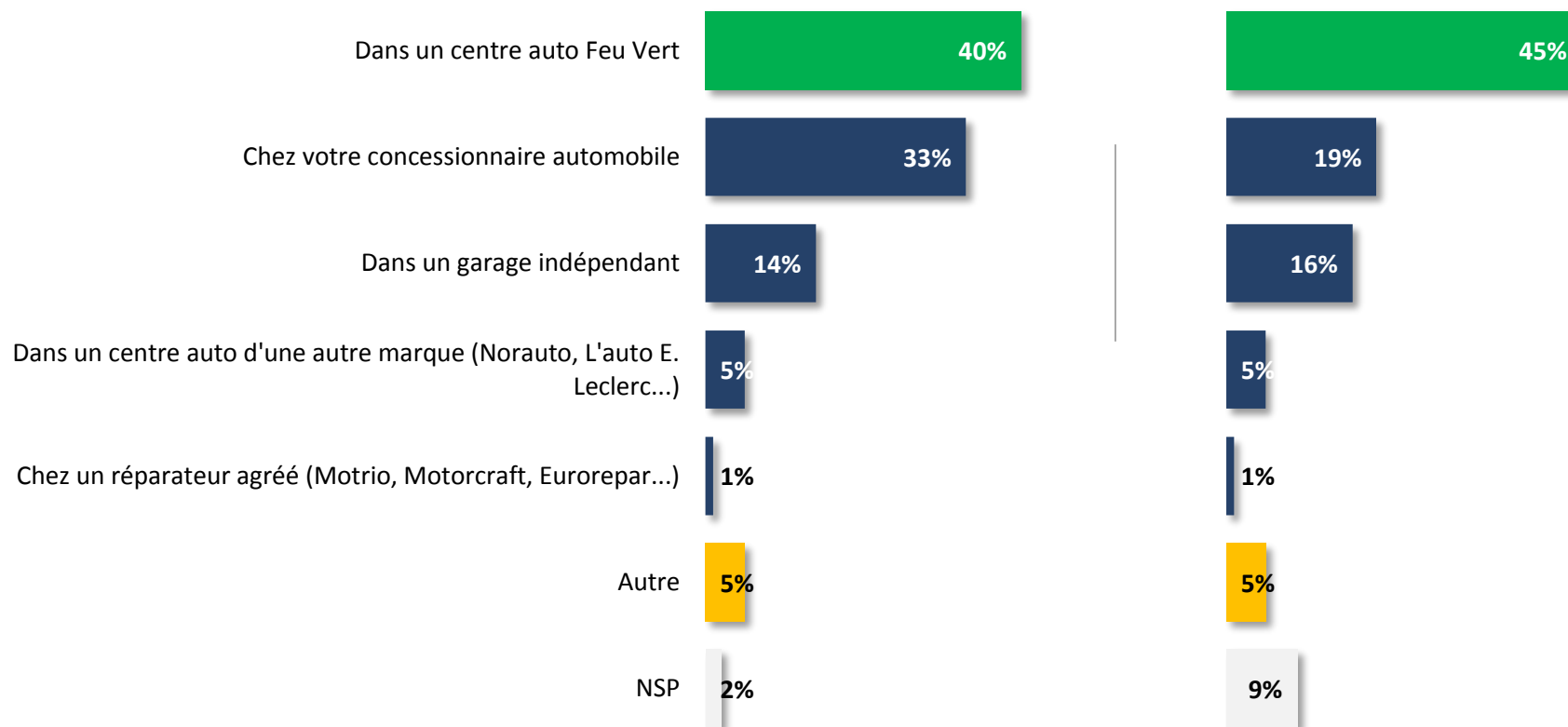
# Le lieu le plus souvent fréquenté pour la réparation et l'entretien de son véhicule

Q : Le plus souvent, où vous rendez-vous pour ... ?

  
1092  
personnes

## La révision de votre véhicule

## Les autres opérations de réparation et d'entretien de votre véhicule





# Le lieu le plus souvent fréquenté pour la révision de son véhicule

Q : Le plus souvent, où vous rendez-vous pour la révision de votre véhicule ?



	% Total	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
Dans un centre auto Feu Vert	<b>40%</b>	31%	51%	46%	41%	37%	40%	34%	41%	35%	48%	40%
Chez votre concessionnaire automobile	<b>33%</b>	43%	22%	18%	31%	35%	44%	34%	33%	36%	22%	41%
Dans un garage indépendant	<b>14%</b>	13%	14%	15%	14%	16%	8%	10%	14%	16%	14%	10%
Dans un centre auto d'une autre marque (Norauto, L'auto E. Leclerc...)	<b>5%</b>	4%	6%	8%	6%	5%	1%	9%	4%	7%	5%	2%
Chez un réparateur agréé (Motrio, Motorcraft, Eurorepar...)	<b>1%</b>	1%	1%	1%	-	1%	2%	-	1%	-	1%	2%



# Le lieu le plus souvent fréquenté pour les autres opérations

Q : Le plus souvent, où vous rendez-vous pour les autres opérations de réparation et d'entretien de votre véhicule ?



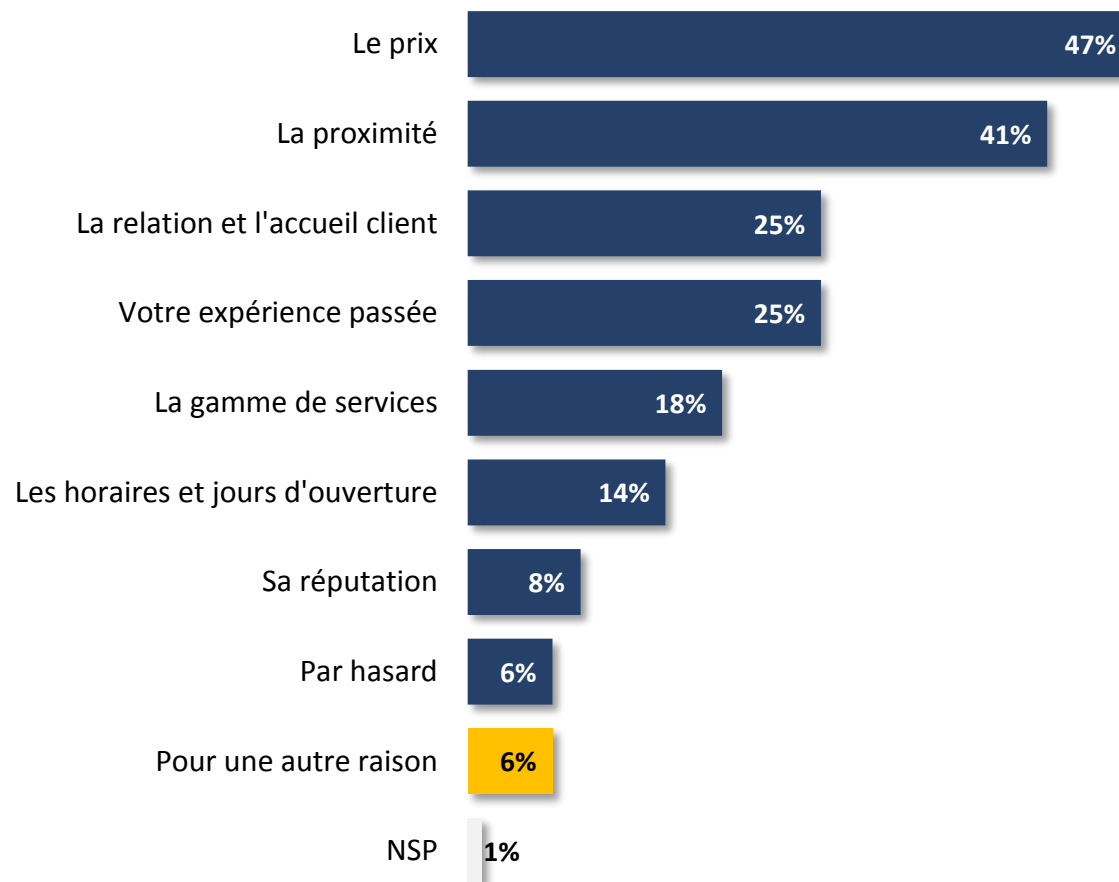
	% Total	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
Dans un centre auto Feu Vert	<b>45%</b>	37%	53%	44%	46%	41%	50%	45%	45%	39%	47%	49%
Chez votre concessionnaire automobile	<b>19%</b>	25%	13%	15%	20%	19%	21%	15%	20%	20%	14%	22%
Dans un garage indépendant	<b>16%</b>	17%	16%	20%	19%	16%	10%	16%	16%	19%	20%	10%
Dans un centre auto d'une autre marque (Norauto, L'auto E. Leclerc...)	<b>5%</b>	5%	6%	8%	6%	6%	3%	9%	5%	7%	4%	4%
Chez un réparateur agréé (Motrio, Motorcraft, Eurorepar...)	<b>1%</b>	1%	1%	-	1%	-	2%	-	1%	-	1%	1%



## Les raisons de la fréquentation de Feu Vert

Q : Au cours des douze derniers mois vous vous êtes rendu au moins une fois chez Feu Vert. Pour quelles raisons avez-vous choisi Feu Vert ?

(Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%)





# Les raisons de la fréquentation de Feu Vert

Q : Au cours des douze derniers mois vous vous êtes rendu au moins une fois chez Feu Vert. Pour quelles raisons avez-vous choisi Feu Vert ?



(Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%)

	% Total	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
Le prix	47%	44%	51%	47%	45%	48%	49%	44%	48%	44%	50%	50%
La proximité	41%	39%	43%	41%	43%	42%	36%	47%	40%	46%	37%	37%
La relation et l'accueil client	25%	23%	28%	14%	24%	26%	32%	23%	26%	20%	29%	30%
Votre expérience passée	25%	24%	27%	26%	24%	25%	27%	22%	26%	26%	24%	27%
La gamme de services	18%	17%	18%	16%	16%	17%	21%	21%	17%	13%	18%	23%
Les horaires et jours d'ouverture	14%	12%	18%	16%	20%	12%	8%	17%	14%	17%	16%	9%
Sa réputation	8%	7%	9%	11%	7%	8%	7%	5%	8%	7%	10%	7%
Par hasard	6%	6%	5%	11%	7%	4%	4%	8%	6%	7%	5%	4%

**03**

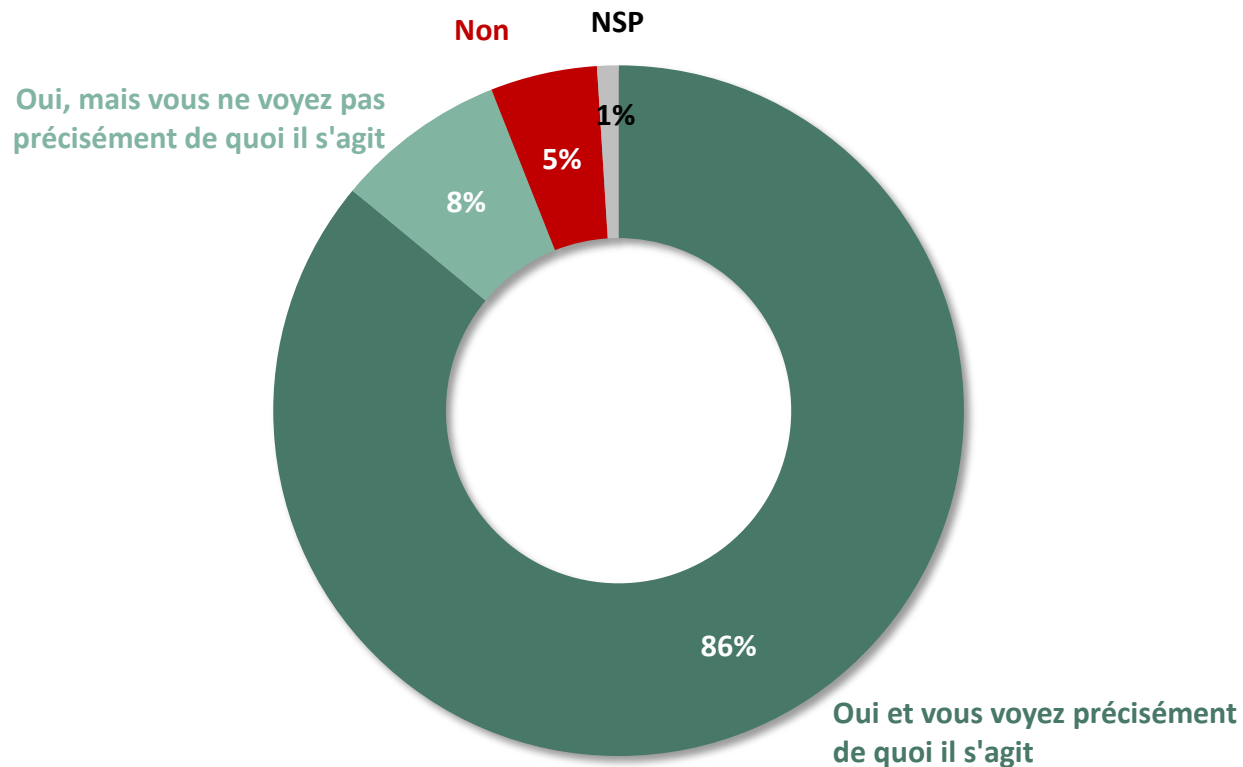


**L'AFFAIRE VOLKSWAGEN**



# L'affaire Volkswagen

Q : Avez-vous entendu parler de l'affaire Volkswagen ?



OUI

94%



# L'affaire Volkswagen

Q : Avez-vous entendu parler de l'affaire Volkswagen ?

  
1092  
personnes

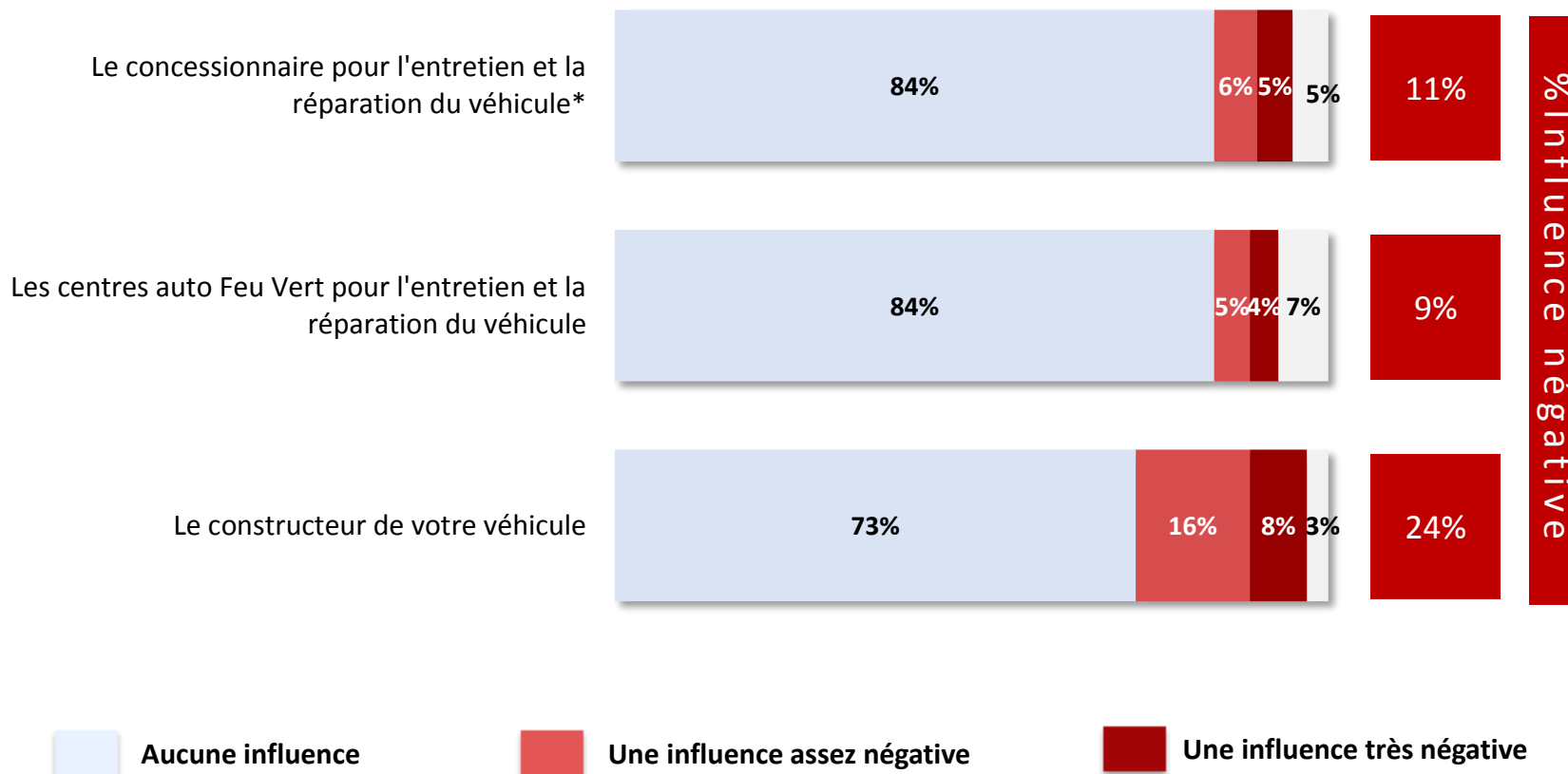
	% Total	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
<b>ST Oui</b>	<b>94%</b>	96%	92%	89%	91%	98%	97%	95%	94%	92%	93%	97%
...et vous voyez précisément de quoi il s'agit	86%	93%	79%	77%	81%	92%	91%	83%	87%	87%	79%	91%
...mais vous ne voyez pas précisément de quoi il s'agit	8%	3%	13%	12%	10%	6%	6%	12%	7%	5%	14%	6%
Non	5%	4%	7%	10%	8%	2%	2%	5%	5%	7%	6%	2%



# L'influence de l'affaire Volkswagen sur la confiance

Q : Diriez-vous que l'affaire Volkswagen a une influence négative ou aucune influence sur la confiance que vous avez dans...?

1092 personnes



\*Item proposé uniquement à ceux qui se rendent chez leur concessionnaire pour l'entretien et la réparation de leur véhicule



# L'influence de l'affaire Volkswagen sur la confiance

Q : Diriez-vous que l'affaire Volkswagen a une influence négative ou aucune influence sur la confiance que vous avez dans...?



	% Influence négative	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
Le constructeur de votre véhicule	24%	24%	23%	23%	25%	21%	26%	24%	24%	25%	23%	23%
Le concessionnaire pour l'entretien et la réparation du véhicule*	11%	13%	9%	14%	11%	11%	11%	10%	11%	12%	12%	12%
Les centres auto Feu Vert pour l'entretien et la réparation du véhicule	9%	7%	10%	13%	8%	8%	8%	11%	8%	8%	11%	8%

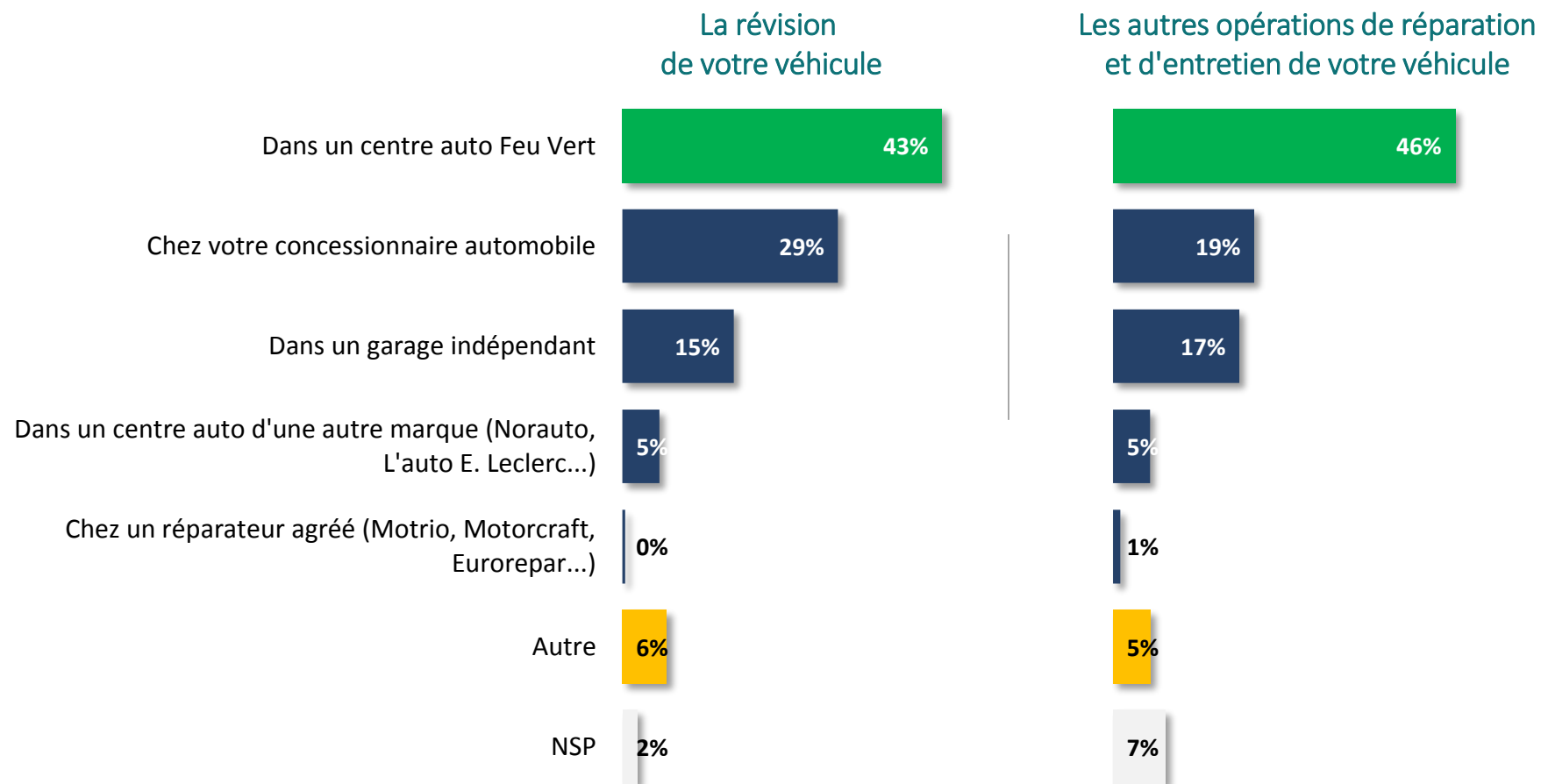
\*Item proposé uniquement à ceux qui se rendent chez leur concessionnaire pour l'entretien et la réparation de leur véhicule



# Le lieu fréquenté en priorité pour ses futures révisions et autres opérations

Q : Et pour votre prochaine révision ou autres opérations de réparation et d'entretien de votre véhicule, où vous rendez-vous en priorité?

  
1092  
personnes





# Le lieu fréquenté en priorité pour ses futures révisions et autres opérations

Q : Et pour votre prochaine révision, où vous rendrez-vous en priorité?



	% Total	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
Dans un centre auto Feu Vert	<b>43%</b>	35%	52%	41%	44%	41%	46%	35%	44%	36%	49%	46%
Chez votre concessionnaire automobile	<b>29%</b>	38%	19%	20%	26%	31%	38%	30%	29%	31%	22%	34%
Dans un garage indépendant	<b>15%</b>	14%	16%	19%	15%	17%	8%	14%	15%	19%	14%	10%
Dans un centre auto d'une autre marque (Norauto, L'auto E. Leclerc...)	<b>5%</b>	4%	6%	8%	6%	5%	1%	11%	4%	7%	5%	3%
Chez un réparateur agréé (Motrio, Motorcraft, Eurorepar...)	-	1%	1%	1%	-	-	1%	-	1%	-	-	1%



# Le lieu fréquenté en priorité pour ses futures révisions et autres opérations

Q : Et pour vos prochaines opérations de réparation et d'entretien de votre véhicule, où vous rendrez-vous en priorité?



	% Total	Sexe		Âge				Région		Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactifs
Dans un centre auto Feu Vert	<b>46%</b>	39%	55%	39%	49%	46%	49%	45%	47%	39%	52%	50%
Chez votre concessionnaire automobile	<b>19%</b>	24%	13%	14%	20%	19%	20%	14%	19%	22%	13%	20%
Dans un garage indépendant	<b>17%</b>	18%	16%	23%	17%	17%	12%	17%	17%	20%	18%	12%
Dans un centre auto d'une autre marque (Norauto, L'auto E. Leclerc...)	<b>5%</b>	5%	5%	10%	7%	4%	2%	10%	4%	7%	6%	2%
Chez un réparateur agréé (Motrio, Motorcraft, Eurorepar...)	<b>1%</b>	1%	1%	-	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%



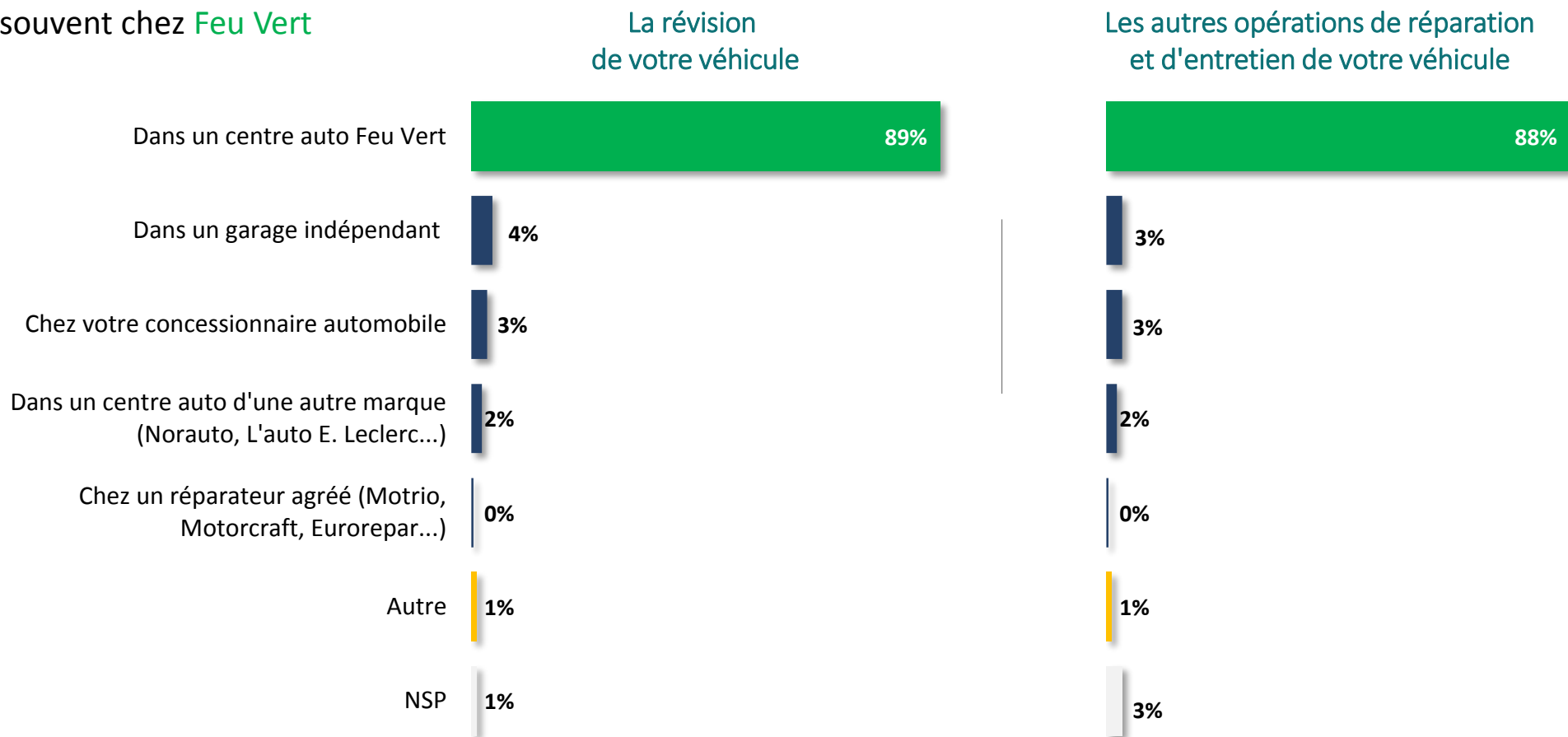
# Le lieu fréquenté en priorité pour ses futures révisions et autres opérations

Q : Et pour votre prochaine révision ou autres opérations de réparation et d'entretien de votre véhicule, où vous rendez-vous en priorité?

  
440 et 489  
personnes

## BASE :

Clients qui se rendaient le plus souvent chez **Feu Vert**





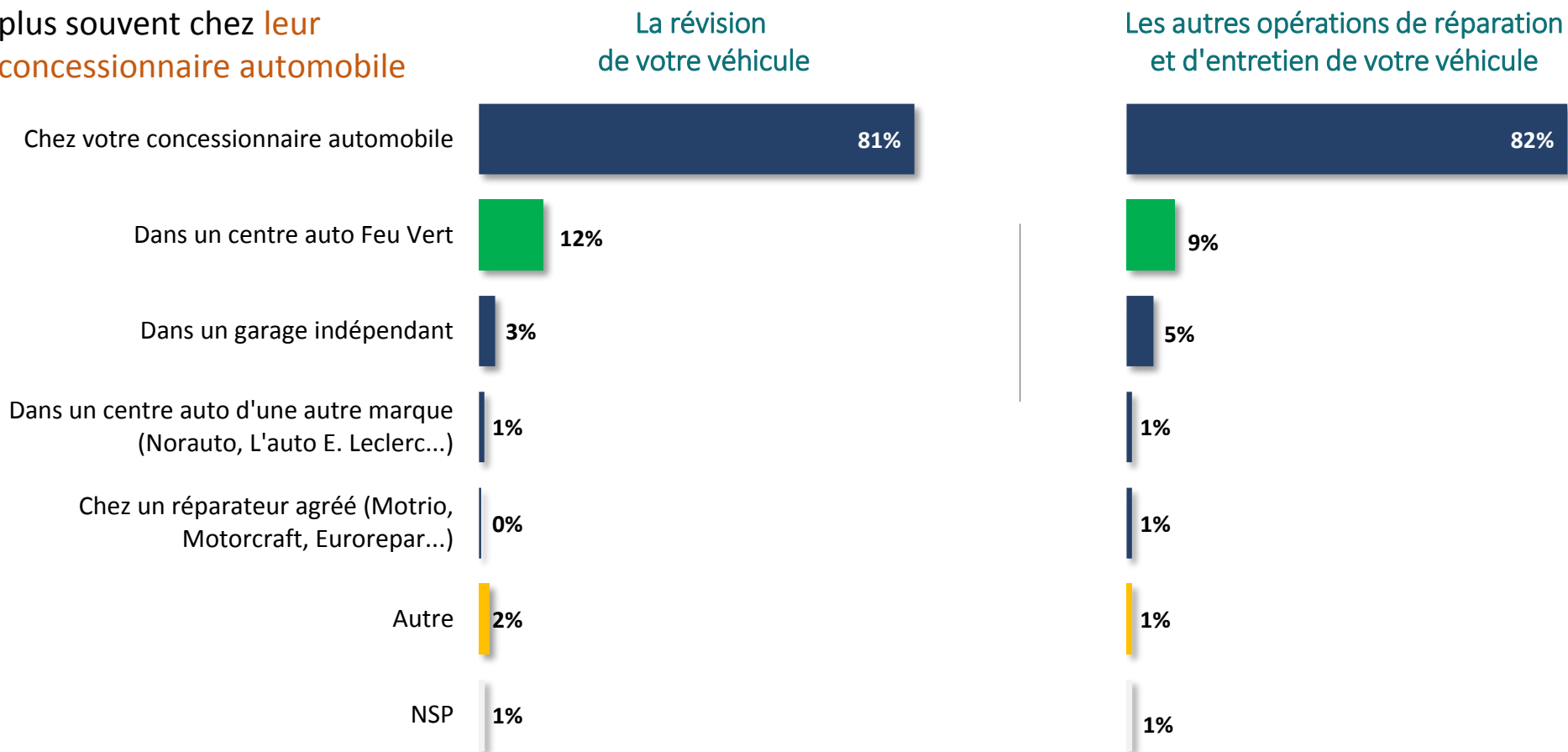
# Le lieu fréquenté en priorité pour ses futures révisions et autres opérations

Q : Et pour votre prochaine révision ou autres opérations de réparation et d'entretien de votre véhicule, où vous rendez-vous en priorité?

  
362 et 211  
personnes

## BASE :

Clients qui se rendaient le plus souvent chez leur concessionnaire automobile





*“opinionway*

15 place de la République 75003 Paris

*« Permettre à nos clients de comprendre de manière simple et rapide leur environnement actuel et futur,  
pour mieux décider aujourd’hui, agir demain et imaginer après-demain. »*