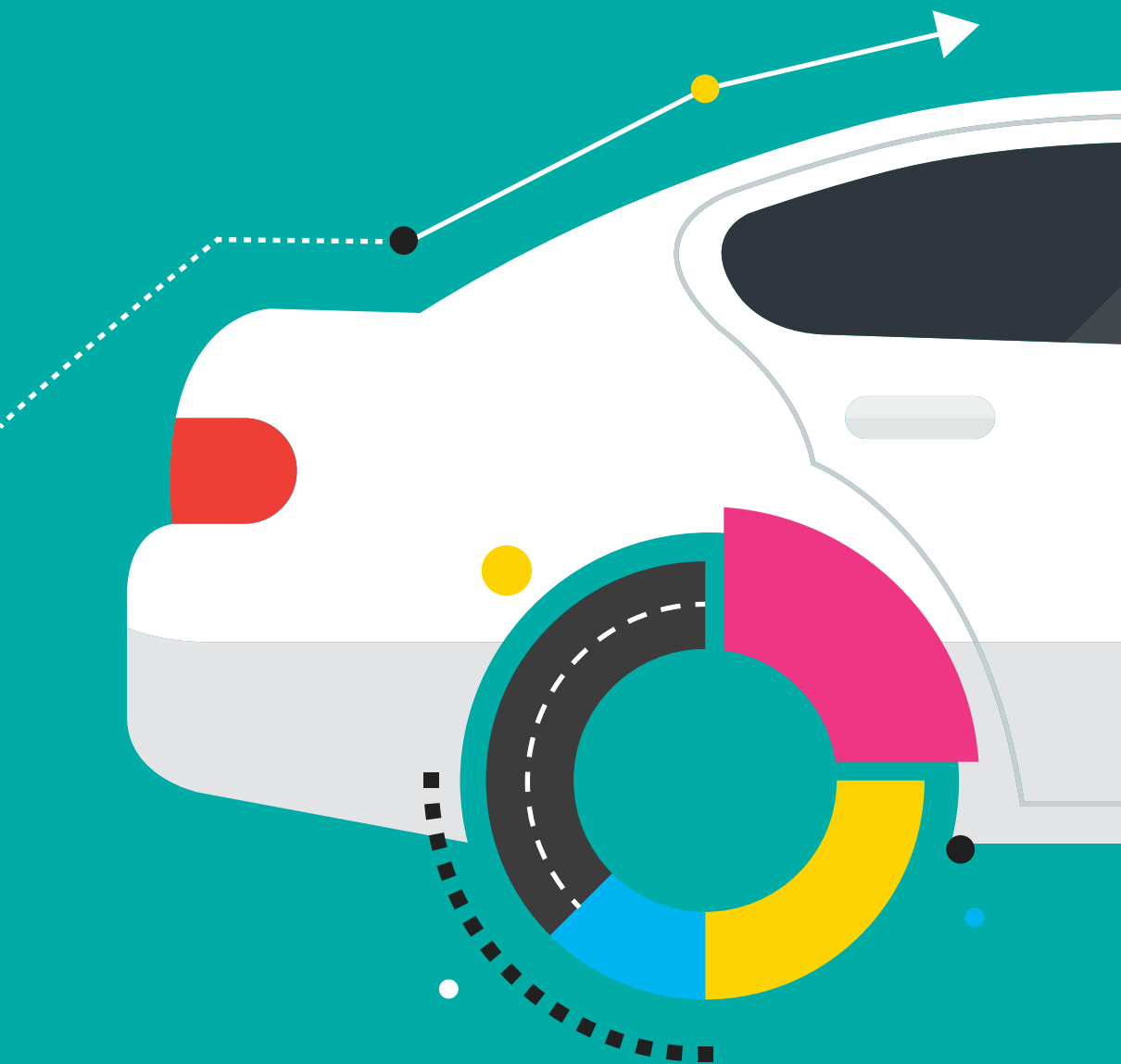


ANNEXES



Concernant vos parents, pensez-vous qu'ils sont ou étaient fidèles aux marques automobiles ?

En %	Très fidèles	Plutôt fidèles	Plutôt pas fidèles	Pas fidèles du tout	Non concerné(e)
Monde	17%	40%	23%	8%	11%
Belgique	20%	36%	23%	7%	15%
Allemagne	20%	32%	24%	9%	15%
Espagne	12%	40%	28%	7%	12%
France	17%	45%	21%	9%	8%
Italie	13%	43%	24%	8%	11%
Pologne	12%	35%	19%	6%	26%
Portugal	14%	39%	26%	11%	10%
Royaume-Uni	14%	34%	24%	16%	11%
Japon	10%	33%	31%	10%	16%
États-Unis	22%	35%	24%	13%	7%
Brésil	23%	39%	23%	6%	8%
Chine	20%	60%	4%	0%	16%
Mexique	21%	35%	28%	8%	7%
Turquie	17%	43%	30%	7%	3%
Afrique du Sud	26%	35%	23%	8%	8%

Dans le passé, concernant les marques automobiles, diriez-vous que vous étiez ?

En %	Très fidèle	Plutôt fidèle	Plutôt pas fidèle	Pas fidèle du tout	Non concerné(e), je n'ai pas eu d'autre voiture avant
Monde	15%	48%	28%	7%	1%
Belgique	16%	47%	26%	10%	1%
Allemagne	18%	48%	26%	8%	1%
Espagne	12%	49%	33%	6%	0%
France	13%	49%	27%	9%	2%
Italie	15%	47%	30%	6%	1%
Pologne	12%	57%	25%	5%	1%
Portugal	18%	57%	22%	2%	1%
Royaume-Uni	15%	41%	29%	13%	2%
Japon	8%	47%	35%	8%	2%
États-Unis	21%	40%	32%	6%	1%
Brésil	17%	46%	30%	6%	1%
Chine	21%	73%	5%	0%	1%
Mexique	18%	47%	30%	5%	1%
Turquie	12%	44%	39%	4%	1%
Afrique du Sud	22%	44%	27%	6%	1%

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec la proposition suivante ? De nos jours, les gens sont moins fidèles aux marques automobiles que par le passé.

En %	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Monde	23%	54%	20%	3%
Belgique	17%	58%	22%	3%
Allemagne	18%	54%	25%	3%
Espagne	30%	52%	15%	3%
France	23%	57%	18%	2%
Italie	25%	57%	16%	2%
Pologne	21%	55%	22%	2%
Portugal	27%	57%	15%	1%
Royaume-Uni	21%	58%	20%	2%
Japon	18%	54%	25%	3%
États-Unis	20%	55%	21%	4%
Brésil	34%	48%	14%	4%
Chine	11%	46%	34%	9%
Mexique	32%	47%	18%	3%
Turquie	26%	55%	16%	4%
Afrique du Sud	21%	50%	25%	3%

Concernant vos enfants, pensez-vous qu'ils sont ou seront fidèles aux marques automobiles ?

En %	Très fidèles	Plutôt fidèles	Plutôt pas fidèles	Pas fidèles du tout	Non concerné(e)
Monde	8%	27%	23%	8%	34%
Belgique	5%	21%	22%	7%	44%
Allemagne	6%	20%	24%	7%	43%
Espagne	6%	26%	29%	7%	32%
France	4%	25%	24%	11%	36%
Italie	7%	26%	23%	9%	35%
Pologne	9%	38%	19%	4%	30%
Portugal	6%	18%	19%	5%	52%
Royaume-Uni	8%	21%	18%	10%	42%
Japon	8%	21%	25%	11%	35%
États-Unis	11%	22%	22%	8%	36%
Brésil	16%	26%	22%	10%	26%
Chine	17%	53%	9%	1%	20%
Mexique	14%	31%	25%	7%	22%
Turquie	11%	32%	28%	7%	22%
Afrique du Sud	11%	31%	22%	6%	30%

En général, concernant les marques de vos véhicules, diriez-vous que vous êtes...
très fidèle, plutôt fidèle, plutôt pas fidèle ou pas fidèle du tout ?

En %	Très fidèle	Plutôt fidèle	Plutôt pas fidèle	Pas fidèle du tout
Monde	19%	59%	19%	4%
Belgique	19%	56%	19%	5%
Allemagne	19%	62%	17%	2%
Espagne	15%	61%	21%	3%
France	13%	61%	21%	6%
Italie	16%	64%	16%	3%
Pologne	14%	69%	15%	2%
Portugal	26%	64%	9%	1%
Royaume-Uni	17%	52%	24%	8%
Japon	15%	43%	33%	8%
États-Unis	26%	49%	23%	2%
Brésil	28%	50%	19%	3%
Chine	26%	72%	3%	0%
Mexique	25%	57%	17%	1%
Turquie	20%	58%	21%	1%
Afrique du Sud	30%	52%	17%	2%

Diriez-vous que vous êtes plus fidèle à une marque automobile qu'à une marque de produits
type électroménager, Hi-Fi, téléphone mobile ?

En %	Plus fidèle	Ni plus ni moins fidèle	Moins fidèle
Monde	32%	59%	8%
Belgique	28%	62%	10%
Allemagne	26%	66%	8%
Espagne	27%	67%	6%
France	32%	61%	7%
Italie	27%	62%	11%
Pologne	29%	65%	6%
Portugal	27%	60%	13%
Royaume-Uni	28%	66%	6%
Japon	25%	60%	16%
États-Unis	32%	60%	8%
Brésil	39%	50%	10%
Chine	53%	43%	4%
Mexique	36%	57%	7%
Turquie	44%	46%	10%
Afrique du Sud	43%	49%	8%

À l'avenir, lors du changement de votre véhicule, envisageriez-vous d'en acheter un
de la même marque ?

En %	Oui, certainement	Oui, probablement	Non, probablement pas	Non, certainement pas	Je ne sais pas
Monde	28%	49%	9%	2%	13%
Belgique	26%	47%	10%	1%	16%
Allemagne	24%	50%	10%	1%	15%
Espagne	28%	57%	8%	1%	6%
France	22%	44%	10%	2%	21%
Italie	27%	56%	9%	0%	7%
Pologne	23%	54%	7%	1%	16%
Portugal	23%	52%	10%	1%	13%
Royaume-Uni	40%	47%	5%	2%	6%
Japon	13%	53%	8%	1%	24%
États-Unis	49%	37%	5%	1%	8%
Brésil	44%	45%	7%	0%	4%
Chine	22%	66%	9%	1%	2%
Mexique	44%	46%	7%	2%	2%
Turquie	28%	48%	12%	1%	11%
Afrique du Sud	38%	41%	11%	3%	6%

En général, concernant les marques de vos véhicules, diriez-vous que vous êtes...
très fidèle, plutôt fidèle, plutôt pas fidèle ou pas fidèle du tout ?

En %	CSP+ somme des « très fidèles » et « plutôt fidèles »	CSP+ somme des « pas fidèles du tout » et « plutôt pas fidèles »	CSP- somme des « très fidèles » et « plutôt fidèles »	CSP- somme des « pas fidèles du tout » et « plutôt pas fidèles »
Monde	79%	21%	74%	26%
Belgique	76%	24%	68%	32%
Allemagne	83%	17%	79%	21%
France	75%	25%	71%	29%
Royaume-Uni	71%	29%	66%	34%
Japon	69%	31%	52%	48%
États-Unis	78%	22%	70%	30%
Chine	98%	2%	52%	48%
Turquie	79%	21%	77%	23%
Espagne	76%	24%	80%	20%
Italie	81%	19%	84%	16%
Pologne	83%	17%	90%	10%
Portugal	89%	11%	92%	8%
Brésil	77%	23%	90%	10%
Mexique	82%	18%	88%	12%
Afrique du Sud	81%	19%	87%	13%

En général, concernant les marques de vos véhicules, diriez-vous que vous êtes...
très fidèle, plutôt fidèle, plutôt pas fidèle ou pas fidèle du tout ?

En %	Hommes somme des « très fidèles » et « plutôt fidèles »	Hommes somme des « pas fidèles du tout » et « plutôt pas fidèles »	Femmes somme des « très fidèles » et « plutôt fidèles »	Femmes somme des « pas fidèles du tout » et « plutôt pas fidèles »
Monde	78%	22%	77%	23%
Belgique	77%	23%	73%	27%
Allemagne	77%	23%	86%	14%
Espagne	74%	26%	78%	22%
France	75%	25%	71%	29%
Italie	81%	19%	80%	20%
Pologne	77%	23%	89%	11%
Portugal	91%	9%	89%	11%
Royaume-Uni	70%	30%	68%	32%
Japon	63%	37%	52%	48%
États-Unis	75%	25%	75%	25%
Brésil	78%	22%	77%	23%
Chine	96%	4%	98%	2%
Mexique	84%	16%	80%	20%
Turquie	79%	21%	78%	22%
Afrique du Sud	82%	18%	81%	19%

En général, concernant les marques de vos véhicules, diriez-vous que vous êtes...
très fidèle, plutôt fidèle, plutôt pas fidèle ou pas fidèle du tout ?

En %	18-29 ans somme des « très fidèles » et « plutôt fidèles »	18-29 ans somme des « pas fidèles du tout » et « plutôt pas fidèles »	30-49 ans somme des « très fidèles » et « plutôt fidèles »	30-49 ans somme des « pas fidèles du tout » et « plutôt pas fidèles »	50 ans et plus somme des « très fidèles » et « plutôt fidèles »	50 ans et plus somme des « pas fidèles du tout » et « plutôt pas fidèles »
Monde	82%	18%	77%	23%	72%	28%
Belgique	80%	20%	75%	25%	72%	28%
Allemagne	90%	10%	79%	21%	78%	22%
Espagne	80%	20%	76%	24%	72%	28%
France	78%	22%	73%	27%	70%	30%
Italie	85%	15%	81%	19%	76%	24%
Pologne	87%	13%	80%	20%	85%	15%
Portugal	91%	9%	89%	11%	n.s	n.s
Royaume-Uni	73%	27%	70%	30%	63%	37%
Japon	62%	38%	57%	43%	58%	42%
États-Unis	78%	22%	76%	24%	70%	30%
Brésil	87%	13%	75%	25%	64%	36%
Chine	98%	2%	97%	3%	94%	6%
Mexique	84%	16%	83%	17%	75%	25%
Turquie	81%	19%	76%	24%	72%	28%
Afrique du Sud	89%	11%	79%	21%	72%	28%

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'affirmation suivante ?
Je suis attaché(e) aux marques automobiles produites dans mon pays.

En %	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Monde	13%	38%	34%	15%
Belgique	5%	24%	43%	28%
Allemagne	10%	37%	37%	16%
Espagne	11%	39%	37%	13%
France	15%	43%	30%	12%
Italie	9%	38%	40%	14%
Pologne	7%	29%	44%	20%
Portugal	7%	22%	39%	32%
Royaume-Uni	10%	30%	42%	19%
Japon	14%	57%	24%	4%
États-Unis	19%	41%	29%	10%
Brésil	17%	40%	28%	15%
Chine	20%	51%	27%	2%
Mexique	20%	39%	31%	9%
Turquie	14%	35%	37%	14%
Afrique du Sud	13%	25%	40%	22%

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec la proposition suivante ?
Avec la multiplication des offres de location, la fidélité aux marques automobiles va augmenter.

En %	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Monde	11%	44%	38%	7%
Belgique	4%	41%	48%	8%
Allemagne	7%	31%	46%	16%
Espagne	11%	43%	36%	9%
France	8%	43%	41%	7%
Italie	8%	43%	42%	7%
Pologne	10%	53%	32%	4%
Portugal	7%	43%	42%	8%
Royaume-Uni	14%	44%	37%	6%
Japon	9%	48%	36%	7%
États-Unis	12%	43%	37%	7%
Brésil	17%	47%	31%	6%
Chine	22%	53%	25%	1%
Mexique	19%	47%	27%	7%
Turquie	14%	44%	34%	9%
Afrique du Sud	15%	50%	31%	4%

**Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec la proposition suivante ?
Bientôt les gens n'achèteront plus de voiture, ils utiliseront des services d'autopartage
et de covoiturage. La notion de fidélité aux marques disparaîtra.**

En %	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Monde	9%	32%	39%	20%
Belgique	4%	32%	39%	25%
Allemagne	4%	24%	48%	24%
Espagne	9%	30%	37%	24%
France	8%	35%	41%	16%
Italie	11%	39%	38%	11%
Pologne	6%	33%	44%	17%
Portugal	7%	28%	38%	28%
Royaume-Uni	8%	31%	40%	21%
Japon	10%	38%	41%	11%
États-Unis	11%	29%	36%	24%
Brésil	13%	35%	28%	24%
Chine	9%	28%	41%	22%
Mexique	15%	31%	32%	21%
Turquie	11%	40%	32%	17%
Afrique du Sud	9%	25%	42%	24%

Votre voiture est-elle de la même marque que la précédente ?

En %	OUI	NON
Monde	34%	66%
Belgique	38%	62%
Allemagne	39%	61%
Espagne	23%	77%
France	38%	62%
Italie	26%	74%
Pologne	25%	75%
Portugal	21%	79%
Royaume-Uni	43%	57%
Japon	50%	50%
États-Unis	35%	65%
Brésil	33%	67%
Chine	34%	66%
Mexique	31%	69%
Turquie	30%	70%
Afrique du Sud	30%	70%

En %, périmètre Monde	Neuf	Occasion
Oui	38%	28%
Non	62%	72%

En %, périmètre Monde	18-29 ans	30-49 ans	50 ans et plus
Oui	31%	34%	37%
Non	69%	66%	63%

Pourquoi avez-vous choisi d'acheter un véhicule de la même marque que le précédent ?

En %, périmètre Monde, plusieurs réponses possibles

Je fais confiance à la marque	55%
J'étais satisfait(e) du modèle précédent	48%
J'étais satisfait(e) de mon concessionnaire/garagiste et je souhaitais acheter ma voiture dans la même concession/le même garage	20%
J'ai vu une offre commerciale/promotion intéressante et j'ai décidé d'en profiter	19%
C'était plus pratique en raison de la proximité avec le garage/concessionnaire	10%
Je ne voulais pas prendre le risque de changer de marque	9%
Par habitude. Je ne souhaitais pas passer du temps à rechercher une autre marque	9%
Le concessionnaire/garagiste m'a contacté(e) et m'a fait une proposition de renouvellement intéressante	8%
La marque/le constructeur m'a contacté(e) et m'a fait une proposition de renouvellement intéressante	7%
Je n'ai pas les moyens d'investir dans la marque que je préfère	6%
Je ne voulais pas prendre le risque de changer de concessionnaire/de garage	6%
C'était plus simple, pour renouveler mon contrat de location	5%
Je ne souhaite pas investir le montant nécessaire pour acheter ma marque préférée	4%

En %, périmètre Monde	Je fais confiance à la marque	J'étais satisfait(e) du modèle précédent
Total	55%	48%
Belgique	61%	47%
Allemagne	66%	53%
Espagne	50%	41%
France	53%	49%
Italie	58%	53%
Pologne	52%	63%
Portugal	67%	47%
Royaume-Uni	50%	59%
Japon	44%	22%
États-Unis	61%	57%
Brésil	67%	40%
Chine	54%	55%
Mexique	59%	37%
Turquie	40%	41%
Afrique du Sud	62%	62%

Pourquoi n'avez-vous pas choisi d'acheter un véhicule de la même marque que le précédent ?

En %, périmètre Monde

J'ai été conquis(e) par un modèle d'une marque concurrente	26%
Pour changer, par curiosité, pour découvrir une nouvelle marque	23%
Il y avait une offre plus intéressante sur une autre marque qui me plaisait aussi	23%
Je n'étais pas satisfait(e) du modèle précédent	16%
Mes moyens ont augmenté et j'ai pu changer de marque	15%
La marque de ma voiture précédente n'offrait pas de modèle correspondant à mes besoins et attentes	13%
C'est la concession qui m'a offert la meilleure reprise pour mon ancienne voiture	11%
Une autre marque m'a été recommandée par une personne de mon entourage	9%
L'offre de financement/de location était plus intéressante dans la nouvelle marque	8%
Je n'avais plus confiance dans la marque précédente	7%
Mes moyens ont diminué et j'ai dû changer de marque	7%
C'était plus pratique en raison de la proximité avec le concessionnaire/le garage	6%
Je n'étais pas satisfait(e) de mon concessionnaire/garagiste et je ne souhaitais pas acheter ma voiture dans la même concession/le même garage	3%
Un concessionnaire/garagiste d'une autre marque m'a contacté(e) et m'a fait une proposition de renouvellement intéressante	3%
Une autre marque m'a contacté(e) et m'a fait une proposition de renouvellement intéressante	2%

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec la proposition suivante ? Toutes les marques automobiles se valent.

En %	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Monde	6%	25%	39%	30%
Belgique	5%	23%	43%	29%
Allemagne	3%	19%	42%	36%
Espagne	6%	26%	39%	28%
France	6%	29%	42%	24%
Italie	4%	26%	43%	27%
Pologne	5%	31%	45%	19%
Portugal	4%	17%	35%	44%
Royaume-Uni	10%	30%	40%	20%
Japon	7%	28%	43%	21%
États-Unis	11%	23%	30%	36%
Brésil	9%	24%	30%	37%
Chine	6%	16%	34%	44%
Mexique	9%	27%	31%	33%
Turquie	9%	22%	35%	34%
Afrique du Sud	5%	18%	35%	42%

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'affirmation suivante ? Je suis prêt(e) à acheter une voiture d'une marque que je n'ai jamais conduite.

En %	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Monde	21%	52%	21%	6%
Belgique	18%	55%	22%	5%
Allemagne	21%	48%	25%	6%
Espagne	25%	56%	16%	3%
France	19%	55%	20%	6%
Italie	14%	58%	23%	5%
Pologne	19%	61%	19%	1%
Portugal	27%	49%	19%	6%
Royaume-Uni	23%	52%	20%	5%
Japon	14%	49%	32%	5%
États-Unis	20%	46%	21%	12%
Brésil	33%	49%	14%	4%
Chine	26%	51%	21%	2%
Mexique	32%	45%	19%	4%
Turquie	17%	48%	28%	7%
Afrique du Sud	19%	45%	24%	11%

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec la proposition suivante ? Il y a trop de marques automobiles à découvrir pour rester fidèle.

En %	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Monde	17%	48%	28%	7%
Belgique	12%	49%	31%	7%
Allemagne	12%	37%	41%	10%
Espagne	26%	52%	19%	4%
France	14%	50%	29%	7%
Italie	19%	58%	18%	4%
Pologne	17%	50%	27%	5%
Portugal	18%	50%	25%	6%
Royaume-Uni	18%	48%	29%	5%
Japon	12%	47%	35%	7%
États-Unis	13%	44%	32%	11%
Brésil	22%	49%	23%	6%
Chine	11%	40%	38%	11%
Mexique	28%	44%	23%	5%
Turquie	25%	47%	22%	5%
Afrique du Sud	17%	44%	29%	10%

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec la proposition suivante ?
La qualité des offres, la technologie des véhicules et les services des marques automobiles changent trop pour que l'on puisse rester fidèle dans le temps.

En %	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Monde	19%	53%	25%	3%
Belgique	12%	55%	29%	4%
Allemagne	11%	55%	30%	4%
Espagne	26%	56%	16%	2%
France	14%	52%	30%	4%
Italie	19%	55%	24%	2%
Pologne	19%	57%	21%	3%
Portugal	18%	58%	22%	2%
Royaume-Uni	20%	57%	20%	3%
Japon	10%	50%	35%	5%
États-Unis	15%	52%	28%	4%
Brésil	29%	50%	17%	3%
Chine	18%	48%	31%	3%
Mexique	33%	49%	15%	2%
Turquie	33%	47%	17%	3%
Afrique du Sud	26%	48%	22%	3%

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec la proposition suivante ? Utiliser un véhicule de location peut m'inciter à acheter une marque automobile que je n'aurais pas pensé à acheter.

En %	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Monde	14%	47%	26%	13%
Belgique	10%	44%	31%	16%
Allemagne	5%	22%	30%	44%
Espagne	13%	48%	26%	13%
France	12%	52%	24%	13%
Italie	8%	38%	38%	16%
Pologne	10%	49%	32%	9%
Portugal	14%	56%	21%	10%
Royaume-Uni	10%	39%	31%	20%
Japon	14%	49%	27%	10%
États-Unis	18%	40%	25%	16%
Brésil	26%	50%	16%	8%
Chine	21%	58%	19%	2%
Mexique	25%	45%	22%	8%
Turquie	18%	49%	23%	10%
Afrique du Sud	17%	44%	27%	12%

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'affirmation suivante ?
Utiliser un véhicule en covoiturage peut m'inciter à acheter une marque que je n'aurais pas pensé à acheter.

En %	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Monde	11%	41%	30%	18%
Belgique	5%	35%	36%	24%
Allemagne	4%	20%	32%	44%
Espagne	11%	45%	29%	15%
France	8%	42%	31%	19%
Italie	6%	39%	36%	19%
Pologne	9%	41%	37%	12%
Portugal	11%	37%	33%	20%
Royaume-Uni	8%	31%	32%	28%
Japon	11%	42%	33%	13%
États-Unis	12%	27%	32%	28%
Brésil	20%	50%	20%	10%
Chine	21%	59%	19%	1%
Mexique	21%	46%	22%	11%
Turquie	17%	45%	28%	11%
Afrique du Sud	12%	35%	34%	19%

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec la proposition suivante ?
Une marque automobile qui vous a déçu perd définitivement votre confiance.

En %	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Monde	36%	47%	14%	2%
Belgique	33%	51%	14%	2%
Allemagne	23%	51%	23%	2%
Espagne	42%	41%	14%	3%
France	33%	51%	13%	2%
Italie	36%	46%	16%	2%
Pologne	32%	50%	17%	2%
Portugal	38%	47%	13%	2%
Royaume-Uni	34%	50%	13%	3%
Japon	22%	50%	25%	4%
États-Unis	34%	51%	14%	1%
Brésil	42%	44%	12%	3%
Chine	39%	53%	6%	2%
Mexique	54%	34%	10%	3%
Turquie	38%	42%	16%	4%
Afrique du Sud	50%	36%	10%	4%

▮ Votre voiture est-elle de la même marque que la précédente ?

En %	Renouvellement du même type de carrosserie	Renouvellement pour une carrosserie différente
TOTAL	40%	25%
Berline	36%	25%
Break	44%	27%
Monospace	52%	25%
Combispace	65%	30%
Coupé - cabriolet	48%	29%
4x4 - SUV	54%	22%
Autre (Utilitaire/Van...)	40%	20%

▮ Si vous deviez changer de véhicule, quelles sont les trois caractéristiques de votre véhicule actuel que vous tenez absolument à garder ?

En %, périmètre Monde, 3 réponses possibles

La fiabilité du modèle	38%
Le type de motorisation	35%
La gamme de la voiture	31%
Les caractéristiques de performance et de puissance	27%
La marque	22%
Les options	18%
La boîte de vitesse	18%
La durée de garantie	17%
La taille du coffre	16%
La facilité pour manœuvrer, garer la voiture	15%
Le nombre de places	15%
Les équipements intérieurs	15%
La couleur	8%

▮ Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec la proposition suivante ? La fidélité aux marques automobiles mises en cause dans les scandales environnementaux ou d'ententes anti-concurrentielles va diminuer.

En %	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Monde	21%	50%	25%	4%
Belgique	13%	52%	30%	5%
Allemagne	23%	46%	26%	4%
Espagne	24%	51%	23%	3%
France	13%	49%	33%	5%
Italie	22%	51%	24%	3%
Pologne	16%	51%	28%	5%
Portugal	19%	52%	23%	5%
Royaume-Uni	23%	54%	20%	3%
Japon	27%	49%	21%	3%
États-Unis	27%	52%	17%	4%
Brésil	31%	48%	18%	3%
Chine	22%	54%	21%	3%
Mexique	32%	46%	18%	4%
Turquie	23%	48%	24%	5%
Afrique du Sud	30%	46%	19%	5%

▮ Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'affirmation suivante ? Je suis attentif aux efforts que réalise ma marque automobile pour mieux respecter l'environnement.

En %	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Monde	19%	54%	21%	5%
Belgique	13%	54%	26%	7%
Allemagne	12%	52%	28%	8%
Espagne	16%	51%	27%	6%
France	18%	58%	19%	5%
Italie	15%	57%	22%	6%
Pologne	15%	55%	26%	4%
Portugal	17%	57%	22%	4%
Royaume-Uni	15%	50%	26%	9%
Japon	13%	54%	26%	6%
États-Unis	17%	51%	23%	9%
Brésil	31%	51%	14%	4%
Chine	40%	55%	4%	0%
Mexique	27%	51%	17%	5%
Turquie	27%	53%	18%	2%
Afrique du Sud	24%	50%	21%	5%

**Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec la proposition suivante ?
Les constructeurs, les marques automobiles font ce qu'il faut pour fidéliser leur clientèle.**

En %	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Monde	17%	53%	25%	5%
Belgique	11%	60%	24%	5%
Allemagne	13%	51%	27%	9%
Espagne	17%	51%	26%	6%
France	11%	51%	32%	7%
Italie	11%	58%	27%	4%
Pologne	22%	55%	21%	2%
Portugal	26%	55%	17%	2%
Royaume-Uni	15%	51%	28%	6%
Japon	12%	61%	24%	3%
États-Unis	18%	56%	22%	4%
Brésil	24%	49%	19%	8%
Chine	40%	54%	5%	0%
Mexique	28%	45%	21%	5%
Turquie	16%	51%	28%	5%
Afrique du Sud	24%	54%	18%	4%

**Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec la proposition suivante ?
Les concessionnaires, garagistes font ce qu'il faut pour fidéliser leur clientèle.**

En %	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Monde	17%	52%	26%	5%
Belgique	11%	59%	26%	3%
Allemagne	11%	53%	31%	4%
Espagne	19%	54%	23%	4%
France	11%	50%	31%	8%
Italie	13%	55%	27%	5%
Pologne	19%	57%	21%	4%
Portugal	26%	54%	17%	3%
Royaume-Uni	14%	50%	29%	6%
Japon	12%	59%	26%	3%
États-Unis	18%	56%	23%	3%
Brésil	23%	46%	22%	9%
Chine	39%	52%	8%	0%
Mexique	29%	46%	20%	5%
Turquie	14%	48%	33%	5%
Afrique du Sud	23%	50%	22%	5%

Quels sont les critères les plus importants pour que vous restiez fidèle à une marque automobile ?

En %, périmètre Monde, plusieurs réponses possibles

Les prix sont attractifs	47%
La marque propose des modèles solides, fiables	44%
Ma satisfaction vis-à-vis de ma marque actuelle, en qui j'ai confiance	44%
Ma satisfaction vis-à-vis du modèle actuel	39%
Le design des voitures est séduisant	33%
Les promotions sont attractives	22%
La marque est innovante	22%
L'assurance et les garanties du véhicule	22%
C'est une marque qui développe des technologies qui respectent mieux l'environnement	19%
L'offre de financement proposée	16%
Ma satisfaction vis-à-vis du concessionnaire/garagiste	16%
C'est une marque haut de gamme	16%
J'ai un concessionnaire/garagiste de cette marque proche de chez moi/de mon lieu de travail	14%
Les voitures sont produites dans mon pays	11%
Le concessionnaire me contacte régulièrement pour me proposer des offres intéressantes et personnalisées	7%
Cette marque me contacte régulièrement pour me proposer des offres intéressantes et personnalisées	6%

À quelles sources d'information accordez-vous le plus votre confiance dans le choix d'une marque automobile ?

En %, périmètre Monde, plusieurs réponses possibles

Le bouche à oreille (par vos proches et vos connaissances)	53%
Les sites internet, magazines ou autre médias spécialisés	40%
Les notes et avis d'autres consommateurs sur des forums/blogs	37%
L'avis du vendeur/garagiste en point de vente	31%
Les sites des constructeurs automobiles	31%

■ Pour chacun des éléments suivants, quel est le degré d'importance pour assurer votre fidélité à une marque automobile ?

En %	Une qualité de service irréprochable de la part du concessionnaire/garagiste			
	Très important	Assez important	Peu important	Pas du tout important
Monde	37%	50%	11%	2%
Belgique	38%	51%	8%	2%
Allemagne	35%	54%	8%	3%
Espagne	32%	53%	13%	1%
France	42%	48%	8%	2%
Italie	33%	51%	14%	2%
Pologne	27%	56%	15%	2%
Portugal	28%	55%	14%	3%
Royaume-Uni	30%	52%	14%	4%
Japon	13%	50%	35%	3%
États-Unis	32%	54%	11%	3%
Brésil	44%	49%	7%	1%
Chine	44%	51%	5%	0%
Mexique	47%	42%	11%	1%
Turquie	40%	46%	12%	2%
Afrique du Sud	55%	38%	7%	0%

En %	Des services de mobilité comme la location de véhicules différents pour les vacances, des occasions spéciales			
	Très important	Assez important	Peu important	Pas du tout important
Monde	15%	42%	32%	11%
Belgique	7%	37%	42%	14%
Allemagne	13%	39%	36%	12%
Espagne	17%	44%	31%	8%
France	11%	40%	37%	13%
Italie	15%	43%	31%	11%
Pologne	12%	53%	28%	7%
Portugal	14%	38%	37%	11%
Royaume-Uni	10%	35%	35%	20%
Japon	9%	43%	37%	11%
États-Unis	13%	38%	31%	19%
Brésil	28%	45%	21%	7%
Chine	30%	52%	17%	1%
Mexique	26%	45%	23%	5%
Turquie	25%	43%	27%	6%
Afrique du Sud	22%	38%	32%	8%

En %	Un concessionnaire ou un garage proche de mon domicile/lieu de travail			
	Très important	Assez important	Peu important	Pas du tout important
Monde	22%	50%	24%	5%
Belgique	24%	53%	20%	3%
Allemagne	25%	49%	20%	6%
Espagne	19%	47%	28%	6%
France	23%	53%	20%	4%
Italie	16%	46%	33%	6%
Pologne	20%	53%	22%	5%
Portugal	11%	46%	31%	12%
Royaume-Uni	17%	52%	23%	8%
Japon	14%	51%	31%	3%
États-Unis	21%	52%	22%	5%
Brésil	31%	46%	18%	5%
Chine	28%	53%	18%	1%
Mexique	23%	43%	28%	6%
Turquie	26%	47%	23%	5%
Afrique du Sud	23%	41%	31%	6%