

# L'Observatoire Cetelem 2018

---

## Fidélité, attention fragile

Dans un monde de mouvement, d'hyper-choix, de sur-sollicitation et d'innovation effrénée, la fidélité aux marques automobiles est mise à rude épreuve.

## Conférence de presse

Paris, le 30 novembre 2017



# Louis-Michel DURAY

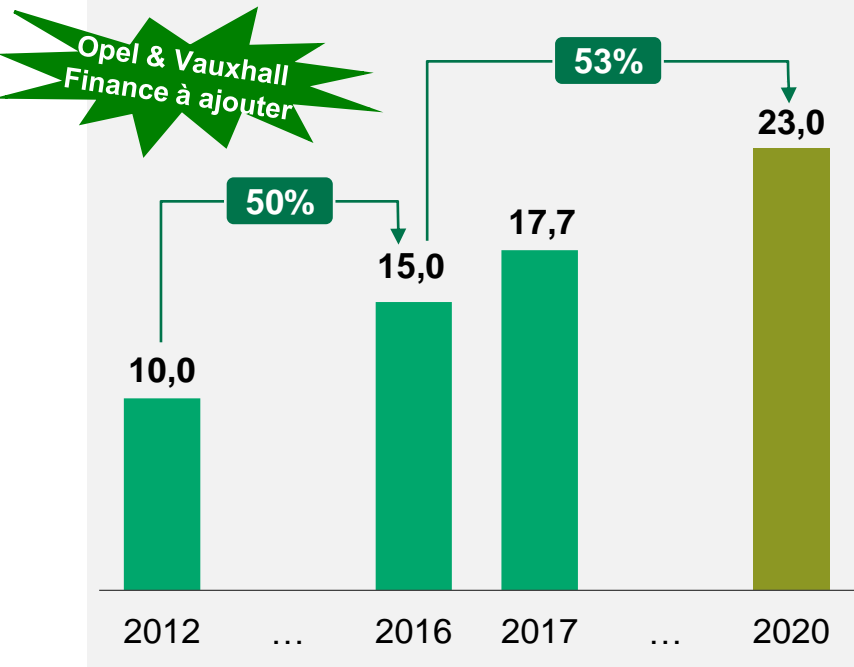
Directeur des services financiers automobiles  
BNP Paribas Personal finance



# PLAN STRATÉGIQUE AUTOMOBILE 2017 À 2020



ENCOURS FIN **+8 Mrd€**



## ACTIVITE INTERMEDIIEE



Concessionnaires

Financement des stocks  
Constructeur ou  
concessionnaires

## NOUVEAUX MODELES

Ajustés aux nouveaux constructeurs  
et concessionnaires

Nouvelles  
Mobilités



Véhicule  
électriques



Véhicule  
connecté



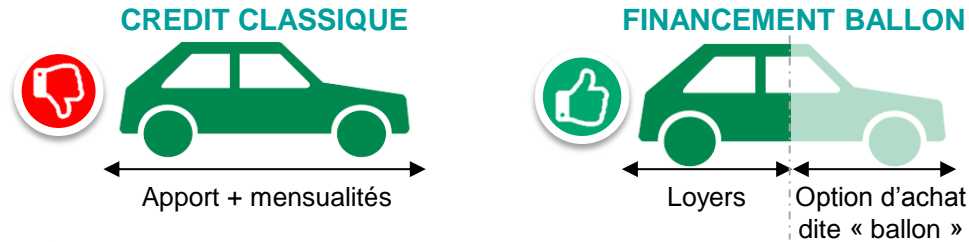
Nouvelles  
Plateformes  
intermédiaires



# LA FIDÉLISATION AUTOMOBILE, UNE DÉMARCHE CONJOINTE AVEC LE CONCESSIONNAIRE

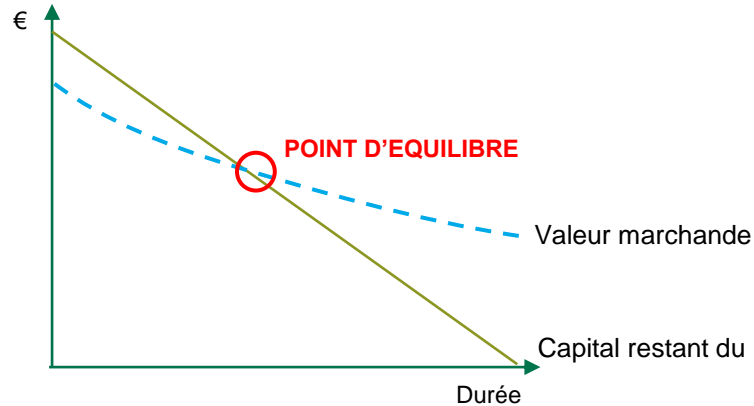


La bonne offre...



1. Renouveler
2. Acheter
3. Restituer

...au bon moment...

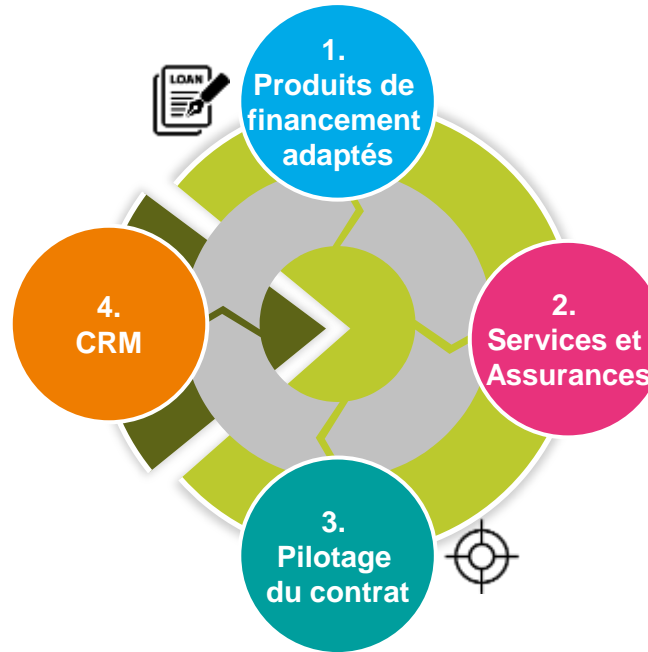


...pour le bénéfice du concessionnaire et du client.

# LA FIDÉLISATION AUTOMOBILE, UNE DÉMARCHE CONJOINTE AVEC LE CONCESSIONNAIRE



Peut être géré par  
le constructeur et/ou  
le concessionnaire et/ou  
l'établissement financier



Avec l'appui de  
l'établissement financier

**Augmenter la fidélité des clients à la marque / concession**

# Flavien NEUVY

Directeur de L'Observatoire Cetelem





Les analyses économiques et marketing ainsi que les prévisions ont été réalisées en collaboration avec la société d'études et de conseil **C-Ways**.

Les terrains d'enquête consommateurs ont été conduits par **Kantar TNS** du 28 août au 21 septembre 2017 dans **15 pays** : Afrique du Sud, Allemagne, Belgique, Brésil, Chine, Espagne, États-Unis, France, Italie, Japon, Mexique, Pologne, Portugal, Royaume-Uni et Turquie. Au total, **plus de 10 600 possesseurs d'une voiture personnelle** achetée neuve ou d'occasion dans les cinq dernières années ont été interrogés sur CAWI. Ces individus âgés de 18 à 50-65 ans selon les pays sont issus d'un échantillon national représentatif de chaque pays. La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas (sexe, âge,). **3 000 interviews ont été réalisés en France**, 1 000 en Espagne et 500 dans chacun des autres pays.

**Codes pays** : Afrique du Sud (ZA), Allemagne (DE), Belgique (BE), Brésil (BR), Chine (CN), Espagne (ES), États-Unis (US), France (FR), Italie (IT), Japon (JP), Mexique (MX), Pologne (PL), Portugal (PT), Royaume-Uni (UK), Turquie (TR).



## Marchés automobiles

Chiffres 2017, prévisions 2018

## Marques automobiles

Une fidélité auto-proclamée

## L'art et la manière de fidéliser

Une fidélité mise à l'épreuve



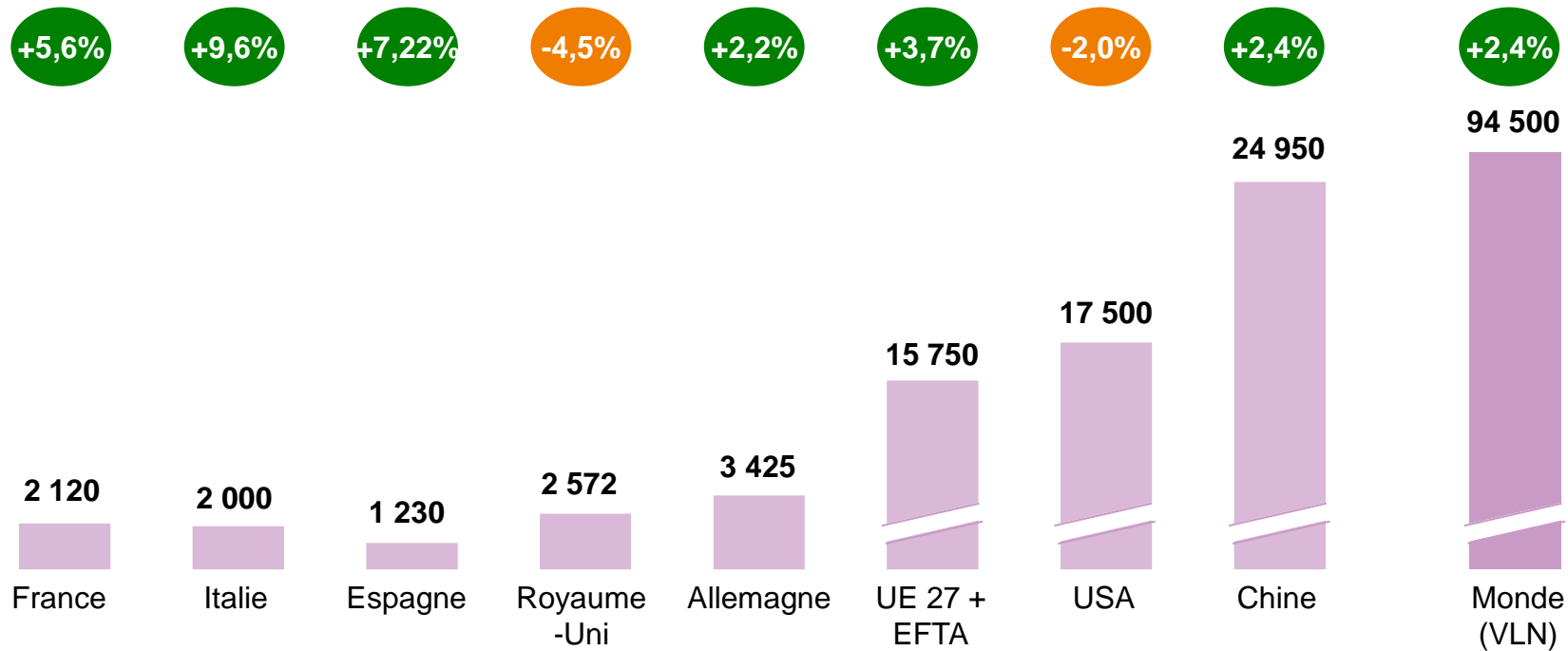
# Marchés automobiles chiffres 2017, prévisions 2018



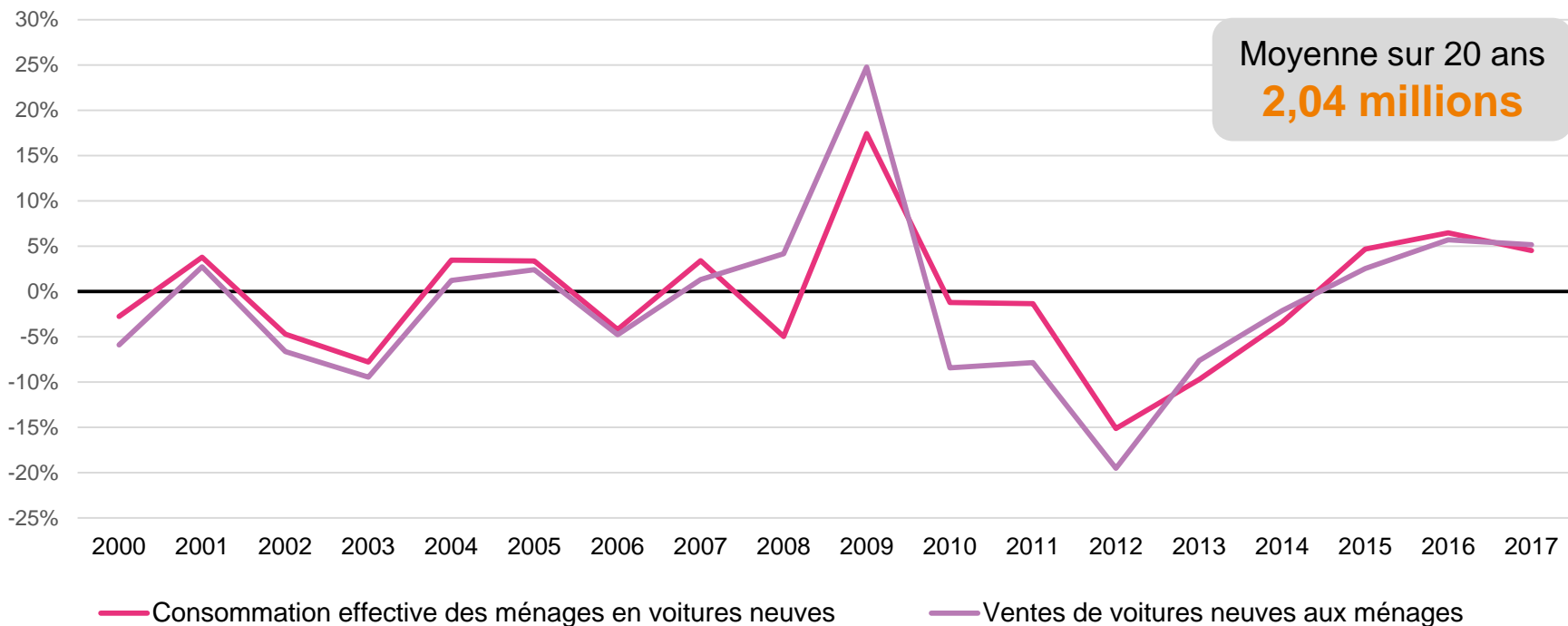
# 2017 : L'ANNÉE DE TOUS LES RECORDS



VPN en million d'unités



# NORMALISATION DU MARCHÉ FRANÇAIS



# TAUX D'ACHAT DES MÉNAGES



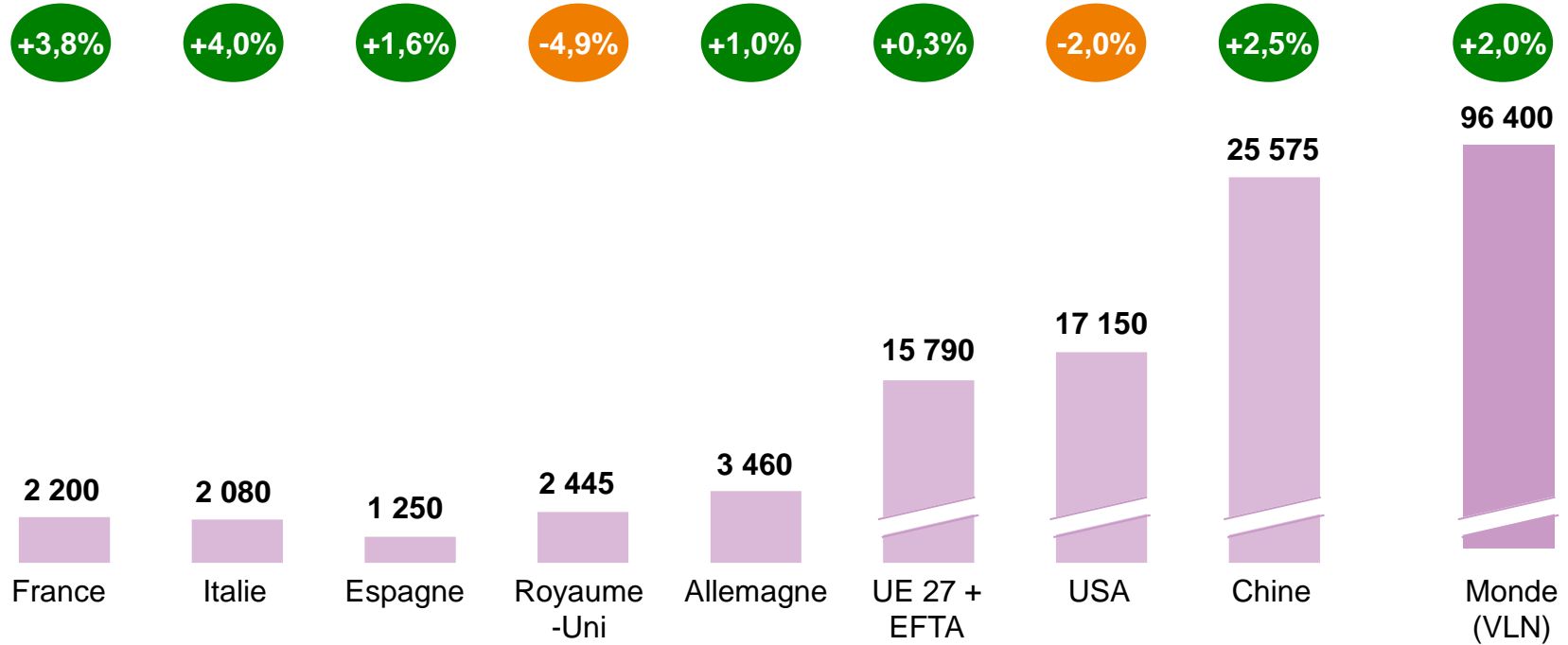
Le calcul est effectué en retenant strictement les immatriculations à destination des ménages  
8 pays

	Immatriculations totales VPN en 2017	Part des particuliers	Part des sociétés	Immatriculations particuliers	Nombre de ménages	Taux d'achat des ménages
<b>France</b>	2 120 000	48,0%	52,0%	1 017 600	28 920 400	3,5%
<b>Italie</b>	2 000 000	56,0%	44,0%	1 120 000	25 788 600	4,3%
<b>Espagne</b>	1 230 000	49,5%	50,5%	608 850	18 376 000	3,3%
<b>Portugal</b>	224 000	46,0%	54,0%	103 040	4 082 700	2,5%
<b>Allemagne</b>	3 425 000	35,0%	65,0%	1 198 750	40 257 800	3,0%
<b>Royaume-Uni</b>	2 572 000	44,7%	55,3%	1 149 684	28 218 500	4,1%
<b>Belgique - Luxembourg</b>	608 000	47,4%	52,6%	288 192	4 848 200	5,9%
<b>TOTAL</b>	<b>12 179 000</b>	<b>45,0%</b>	<b>55,0%</b>	<b>5 480 550</b>	<b>150 492 200</b>	<b>3,6%</b>

# PRÉVISIONS 2018 : TOUJOURS PLUS HAUT



VPN en million d'unités



# Marques automobiles : une fidélité auto-proclamée

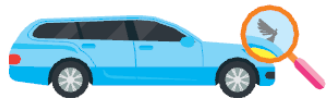


# DES AUTOMOBILISTES QUI SE JUGENT TRÈS FIDÈLES

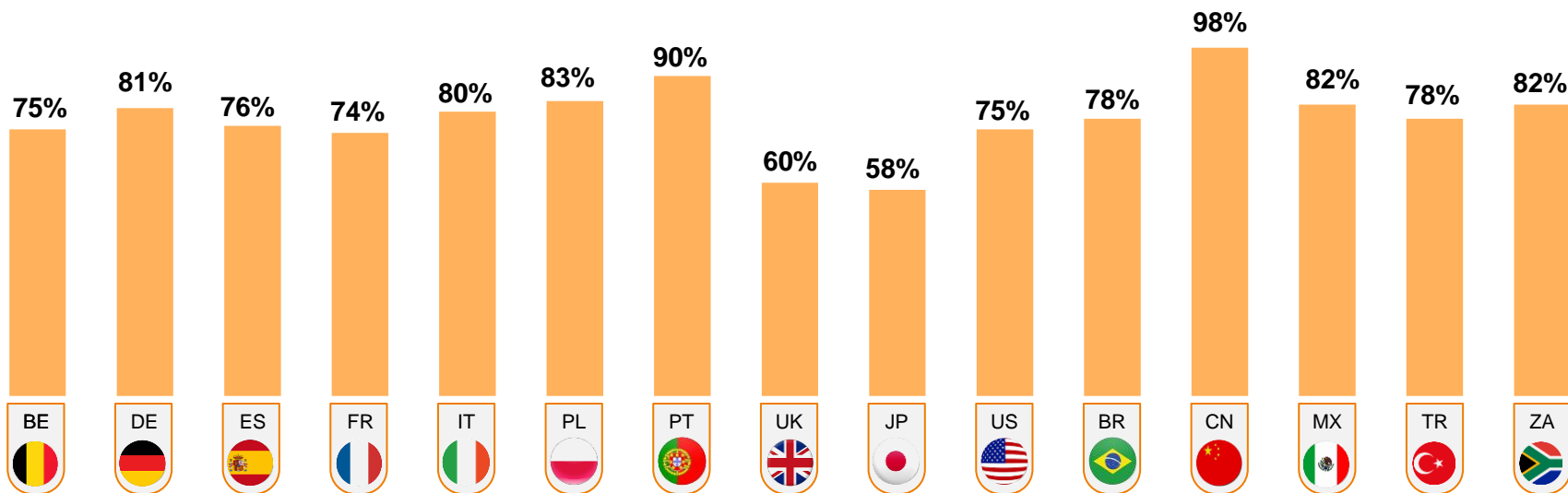


En général, concernant les marques de vos véhicules, quel est votre degré de fidélité ?

Somme des « très fidèles » et « plutôt fidèles » en %



Moyenne 15 pays **78%**



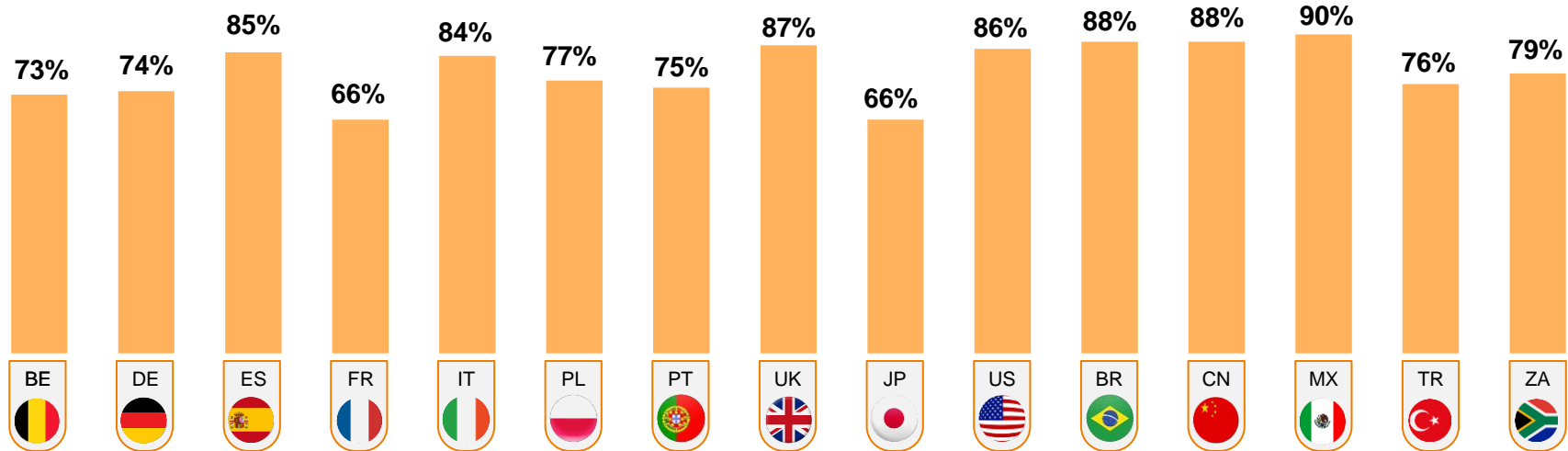
# ET QUI PROMETTENT FIDÉLITÉ...



A l'avenir, lors d'un changement de véhicule, envisageriez-vous d'acheter la même marque ?

Somme des « Oui, certainement » et « Oui, probablement » en %

 Moyenne 15 pays **77%**





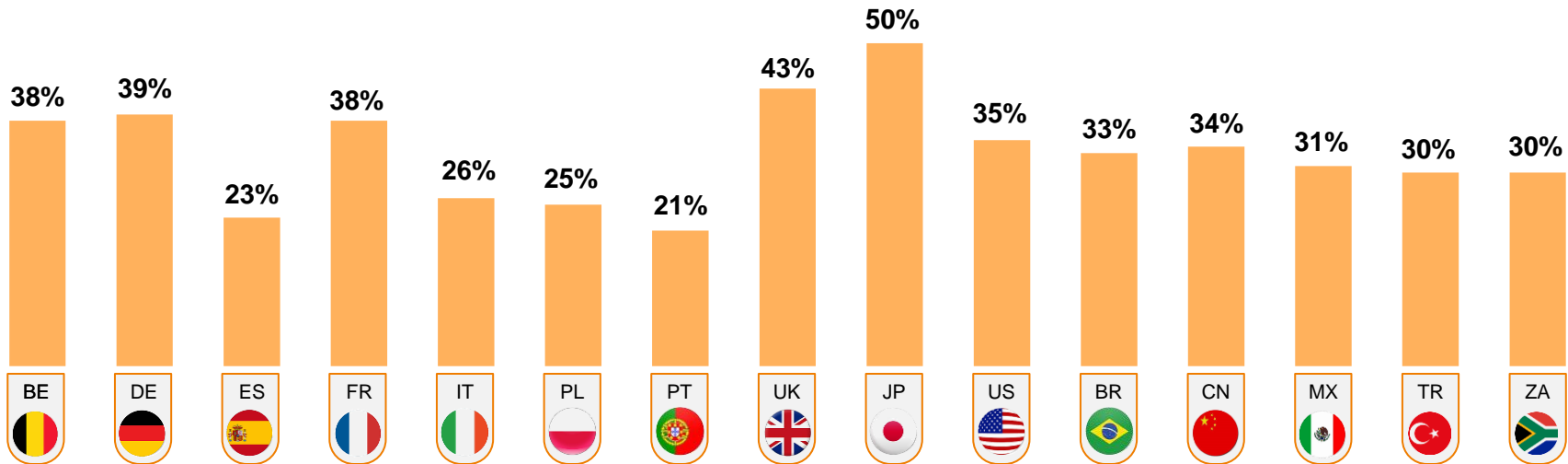
# UNE RÉALITÉ BEAUCOUP PLUS NUANCÉE



**Voire voiture est-elle de la même marque que la précédente ?**

« Oui » par pays en %

 Moyenne 15 pays **34%**

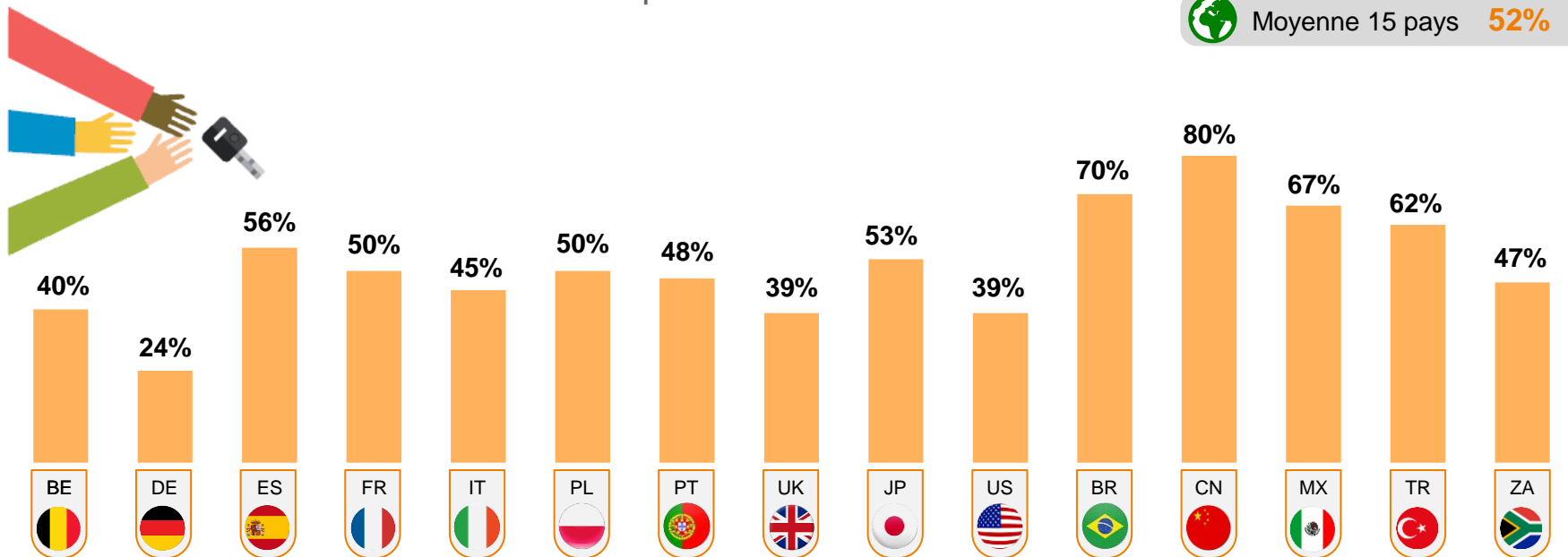


# AUTOPARTAGE ET COVOITURAGE CHANGENT LA DONNE



Est-ce qu'utiliser un véhicule en covoiturage pourrait vous inciter à acheter une marque automobile que vous n'auriez pas pensé à acheter ?

Somme des « tout à fait d'accord » et « plutôt d'accord » en %



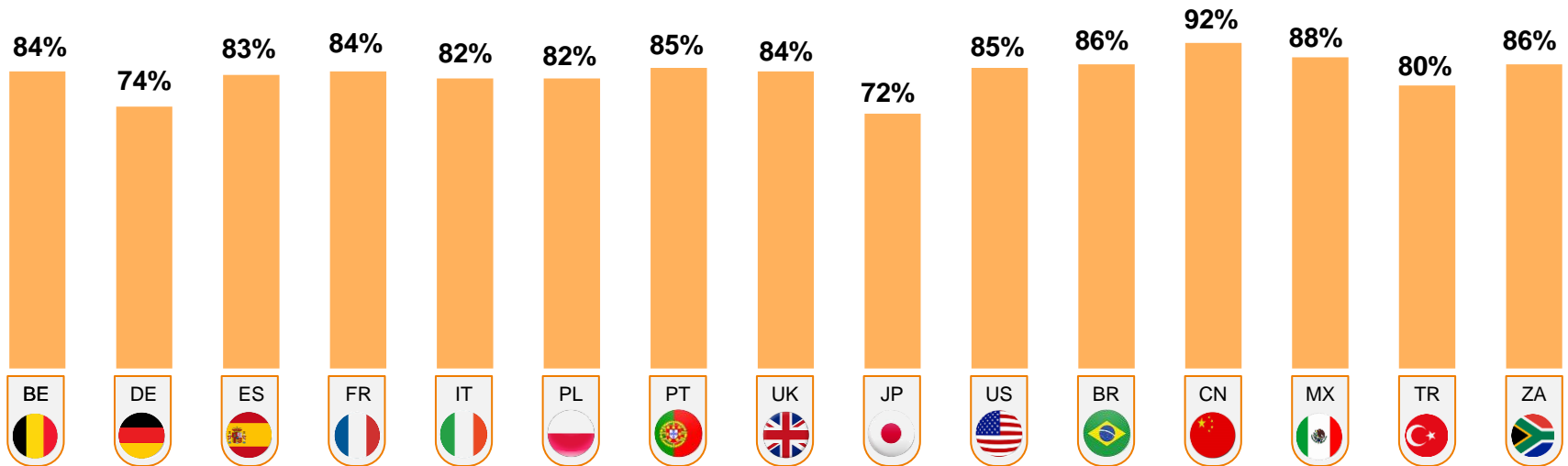
# PAS DE DROIT À L'ERREUR



Une marque automobile qui vous a déçu perd-elle définitivement votre confiance ?

Somme des « tout à fait d'accord » et « plutôt d'accord » en %

 Moyenne 15 pays **83%**



# L'art et la manière de fidéliser



# LOA, LLD, PUISSANTS LEVIERS DE FIDÉLISATION

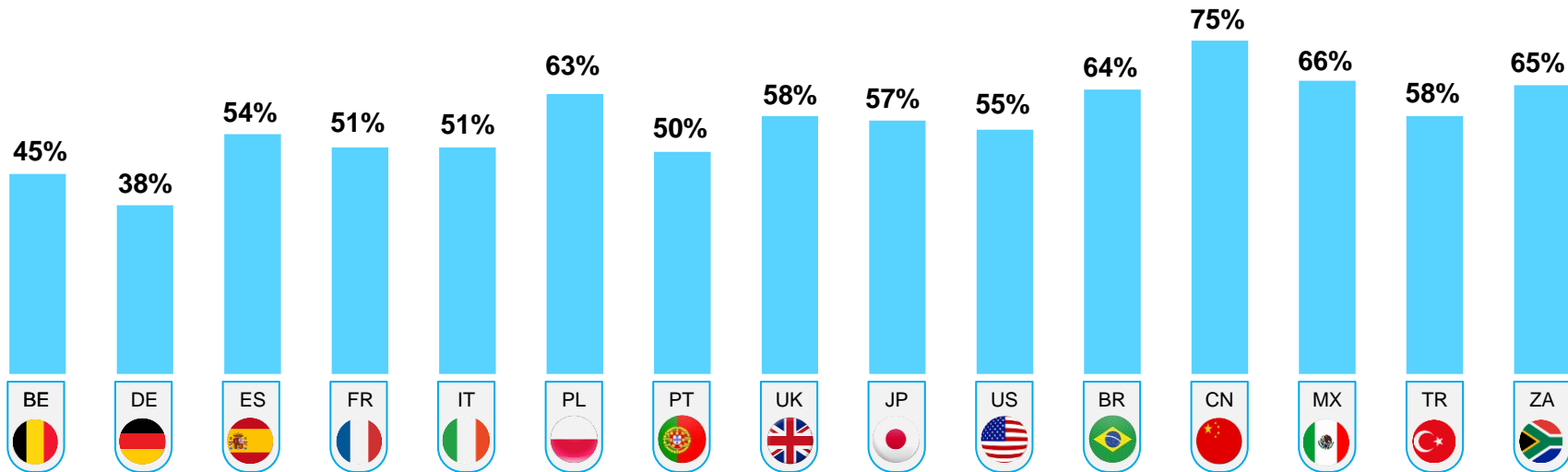


Pensez-vous qu'avec la multiplication des offres de location, la fidélité aux marques automobiles va augmenter ?

Somme des « tout à fait d'accord » et « plutôt d'accord » en %



Moyenne 15 pays **55%**



# L'INNOVATION, LA CLÉ

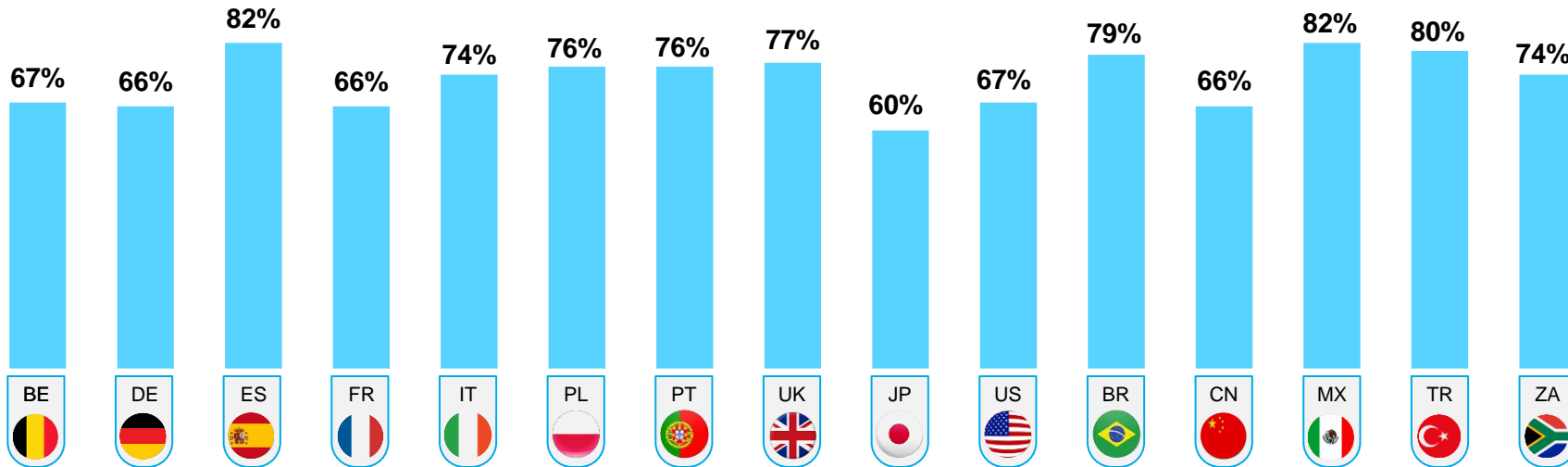


**Pensez-vous la qualité des offres, la technologie des véhicules et les services des marques automobiles changent trop pour que l'on puisse rester fidèle dans le temps ?**

Somme des « tout à fait d'accord » et « plutôt d'accord » en %



Moyenne 15 pays **72%**

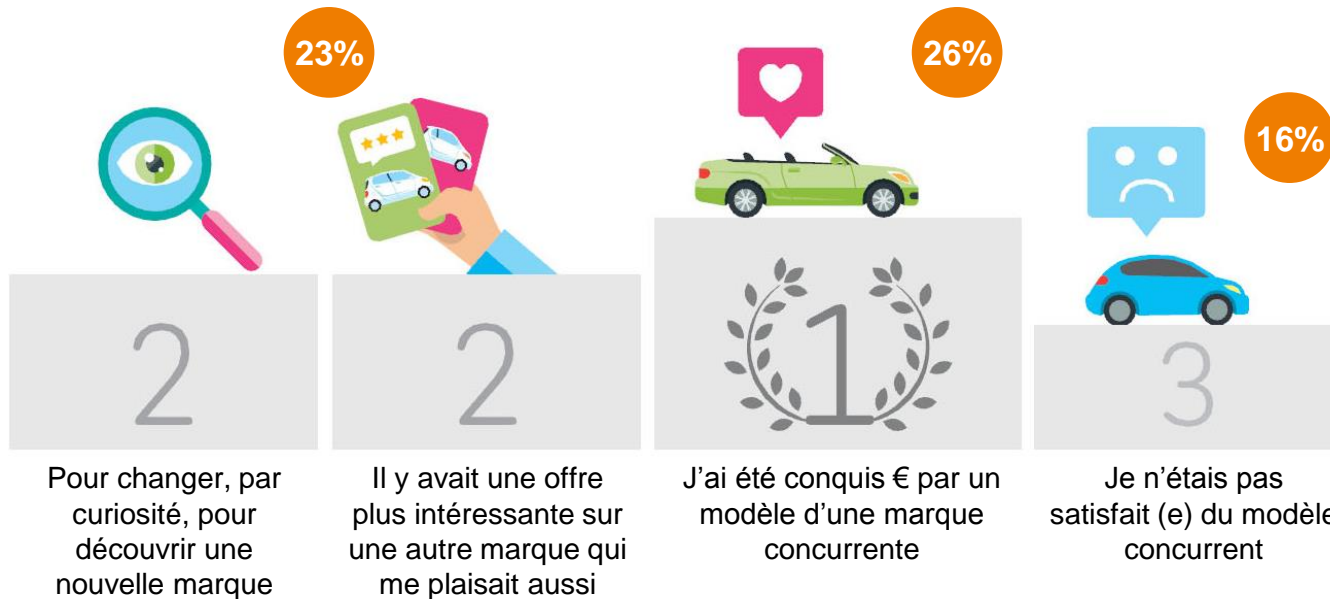


# LE PLAN PRODUIT ESSENTIEL



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

Plusieurs réponses possibles en %



# L'ENTRÉE DE LA DIMENSION ENVIRONNEMENTALE

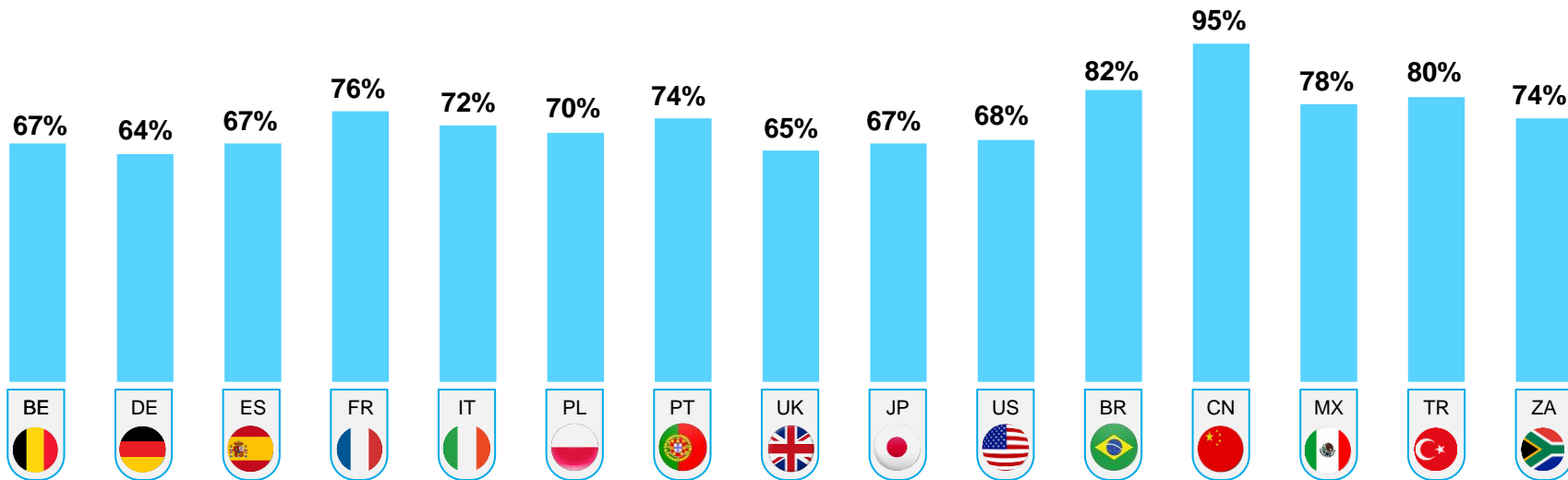


Êtes-vous attentif aux efforts que réalise votre marque automobile pour mieux respecter l'environnement ?

Somme des « tout à fait d'accord » et « plutôt d'accord » en %



Moyenne 15 pays **73%**






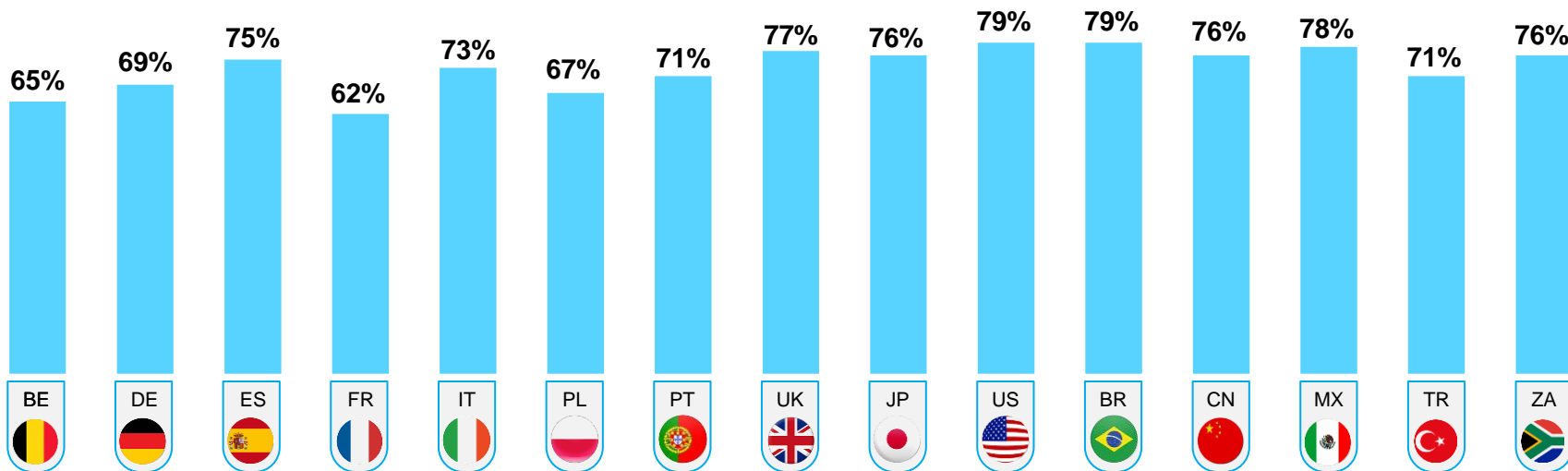
# DES SCANDALES QUI POURRAIENT LAISSER DES TRACES



**Pensez-vous que la fidélité aux marques automobiles mises en cause dans les scandales environnementaux ou d'ententes anticoncurrentielles va diminuer ?**

Somme des « tout à fait d'accord » et « plutôt d'accord » en %

 Moyenne 15 pays **71%**



# Question bonus 😊

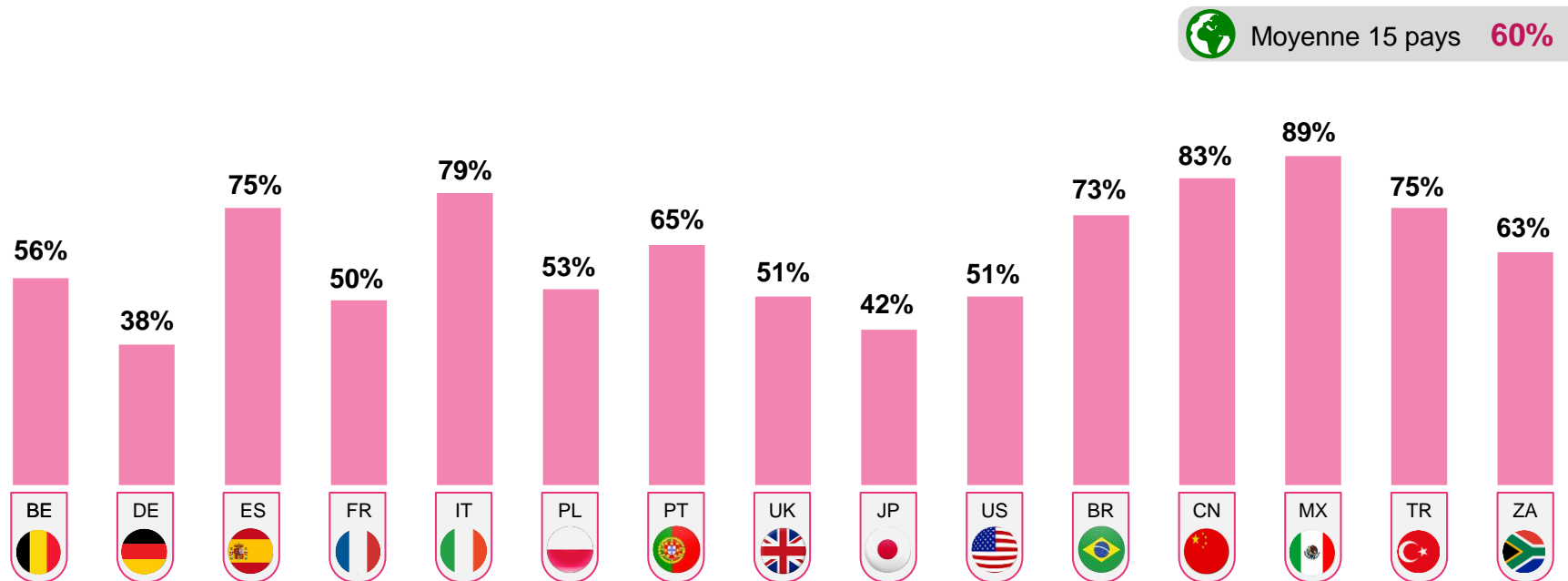


# INTERDIRE LES MOTEURS THERMIQUES ? MESURE POPULAIRE



Êtes-vous favorable à l'interdiction des moteurs essence et diesel d'ici 20 ans ?

Somme des « tout à fait favorable » et « plutôt favorable »



# Merci de votre attention

## Questions - Réponses

