

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

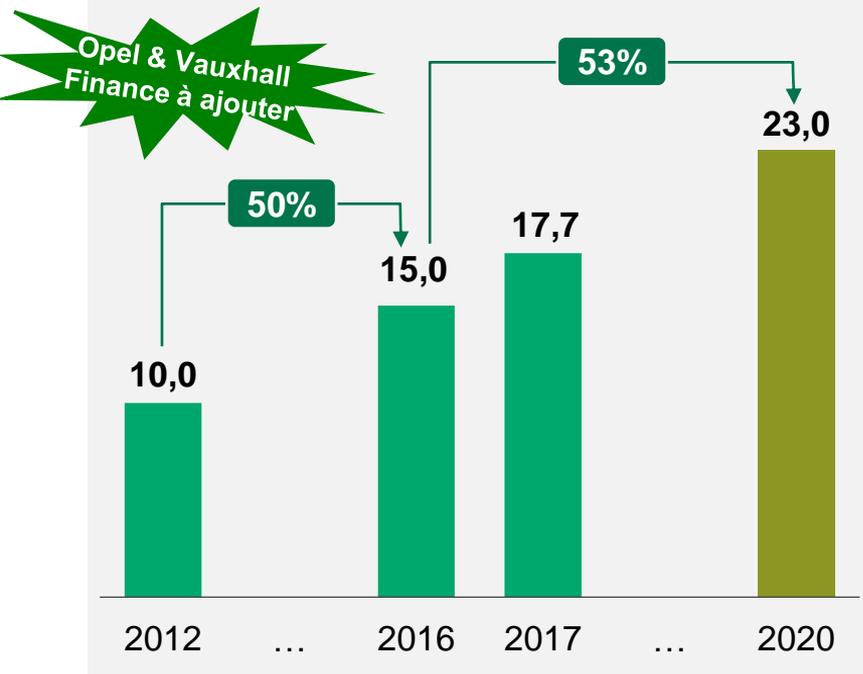
Directeur des services financiers automobiles
BNP Paribas Personal finance



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



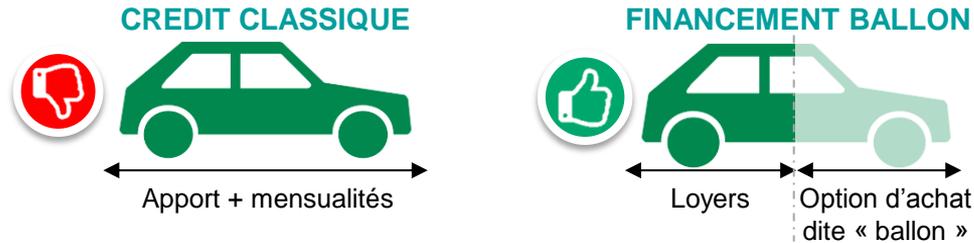
Nouvelles
Plateformes
intermédiaires



LA FIDÉLISATION AUTOMOBILE, UNE DÉMARCHE CONJOINTE AVEC LE CONCESSIONNAIRE

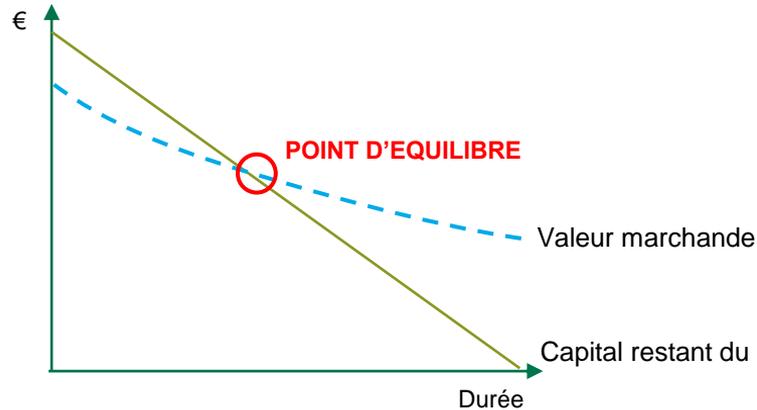


La bonne offre...



1. Renouveler
2. Acheter
3. Restituer

...au bon moment...

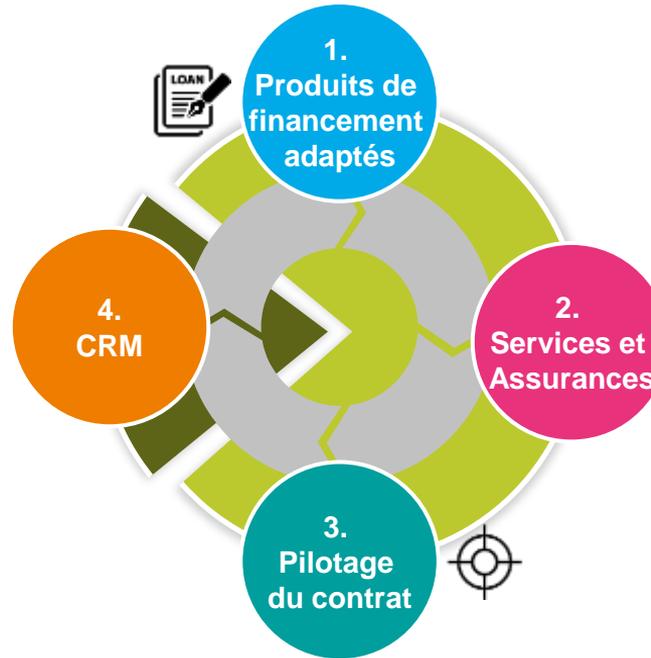


...pour le bénéfice du concessionnaire et du client.

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

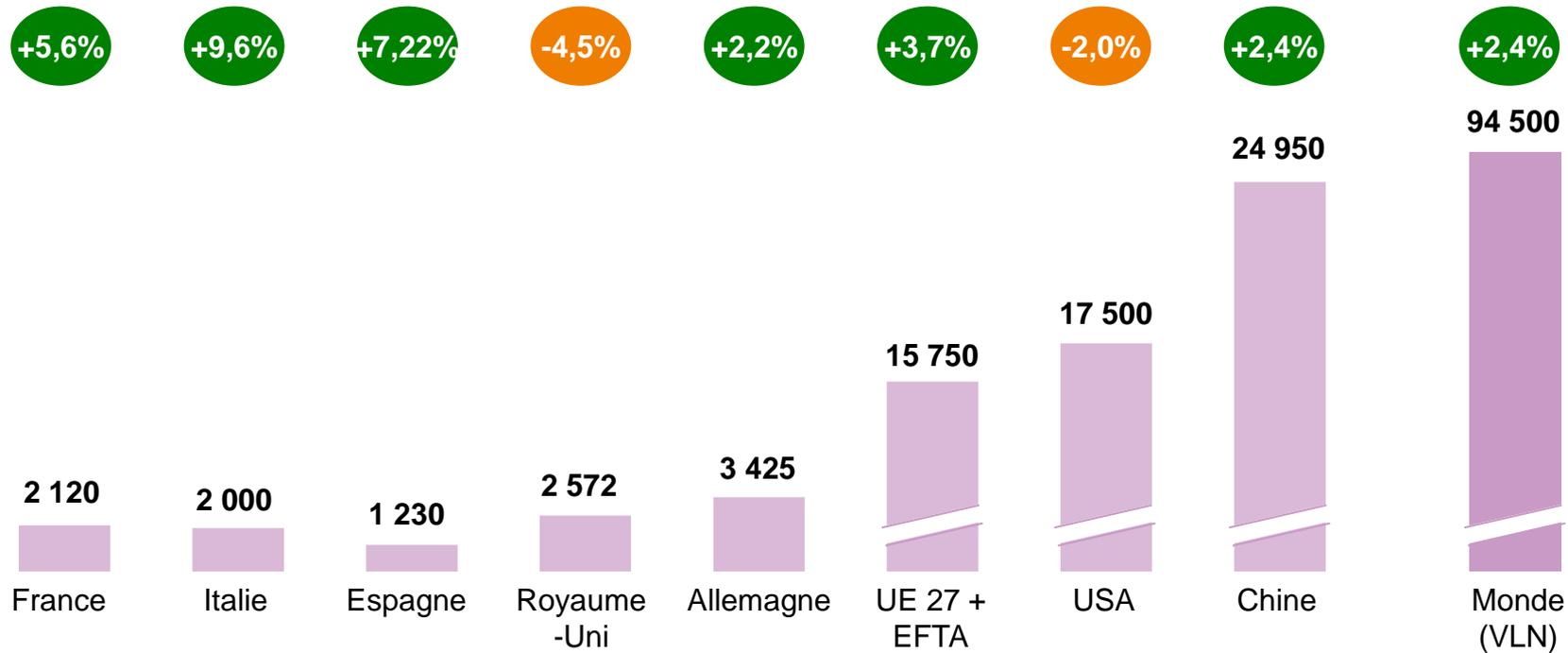
Marchés automobiles chiffres 2017, prévisions 2018



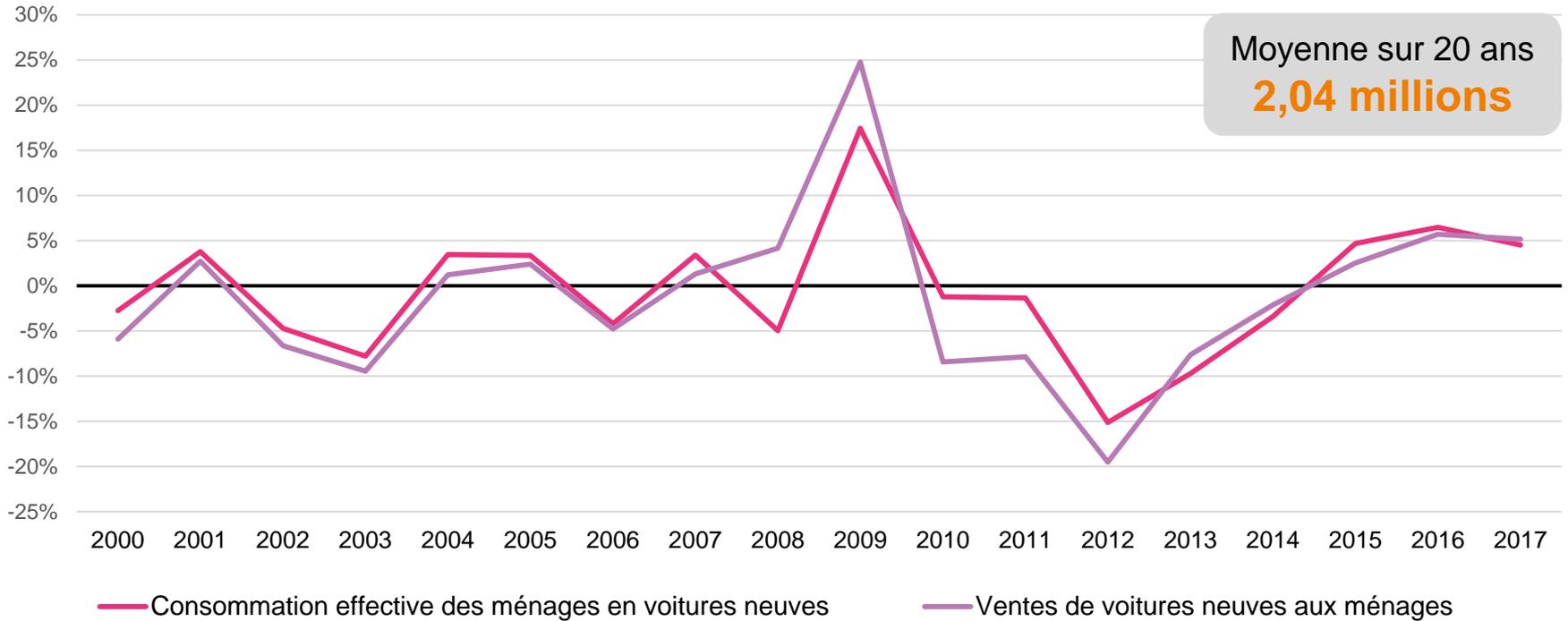
2017 : L'ANNÉE DE TOUS LES RECORDS



VPN en million d'unités



NORMALISATION DU MARCHÉ FRANÇAIS



TAUX D'ACHAT DES MÉNAGES



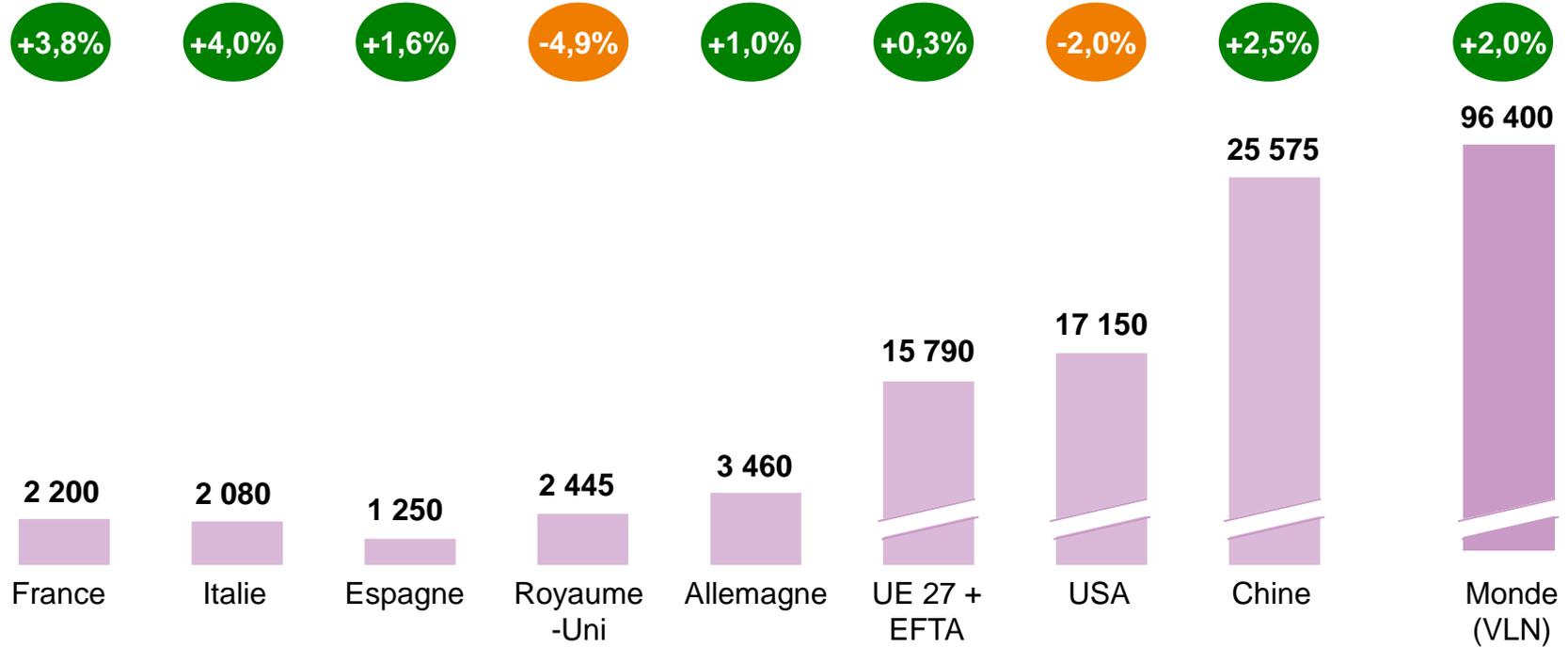
Le calcul est effectué en retenant strictement les immatriculations à destination des ménages
8 pays

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

PRÉVISIONS 2018 : TOUJOURS PLUS HAUT



VPN en million d'unités



Marques automobiles : une fidélité auto-proclamée

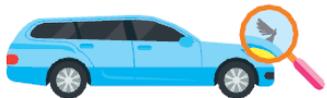


DES AUTOMOBILISTES QUI SE JUGENT TRÈS FIDÈLES

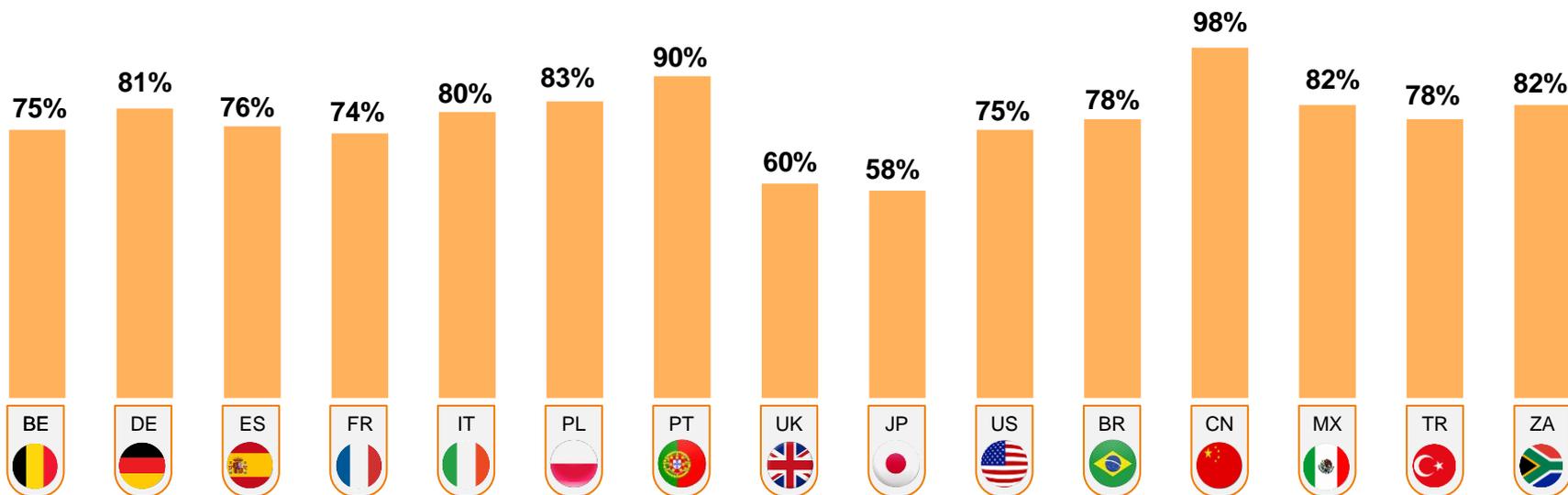


En général, concernant les marques de vos véhicules, quel est votre degré de fidélité ?

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



Moyenne 15 pays **78%**



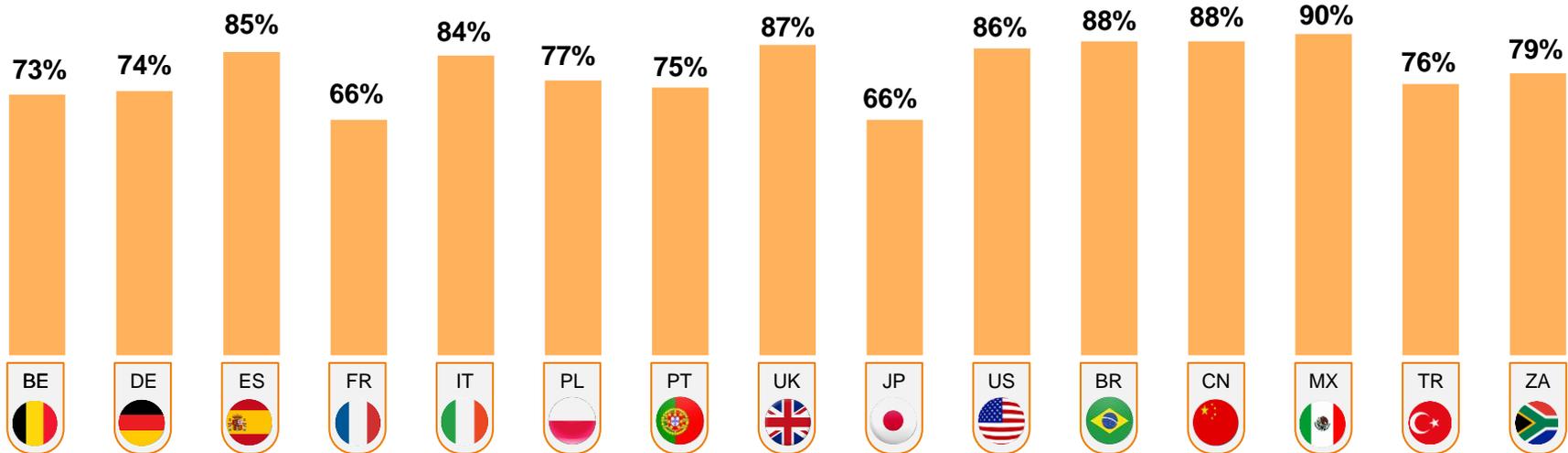
ET QUI PROMETTENT FIDÉLITÉ...



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%**



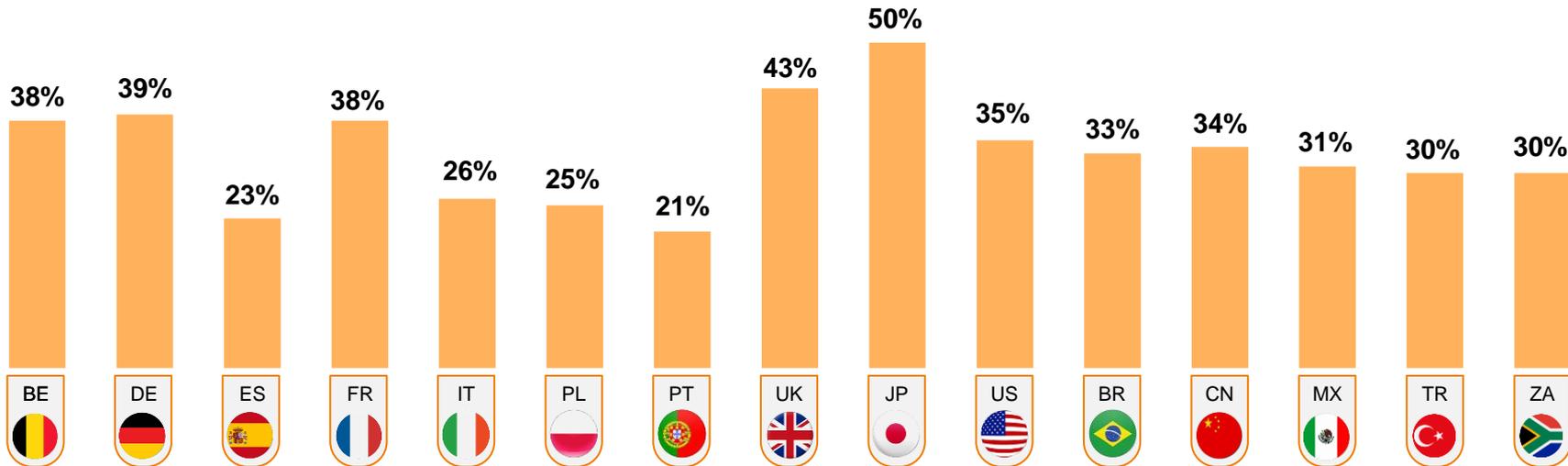
UNE RÉALITÉ BEAUCOUP PLUS NUANCÉE



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

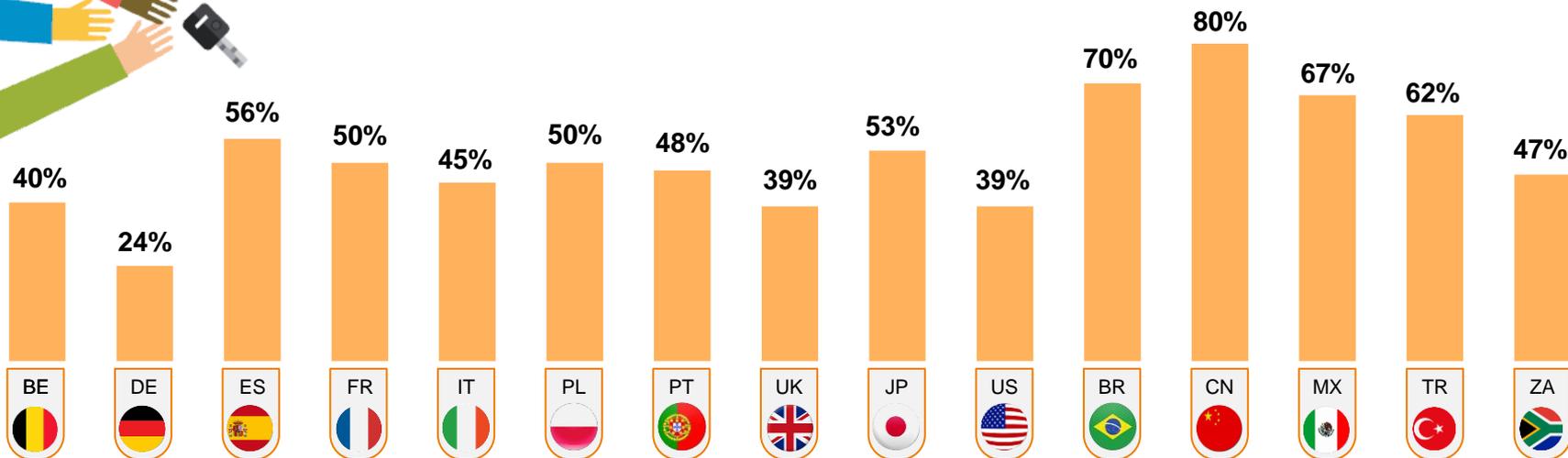
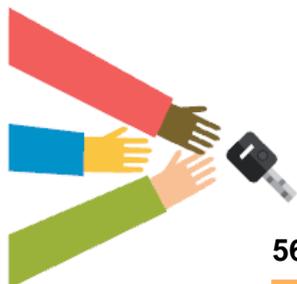


Est-ce qu'utiliser un véhicule en covoiturage pourrait vous inciter à acheter une marque automobile que vous n'auriez pas pensé à acheter ?

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



Moyenne 15 pays **52%**



PAS DE DROIT À L'ERREUR

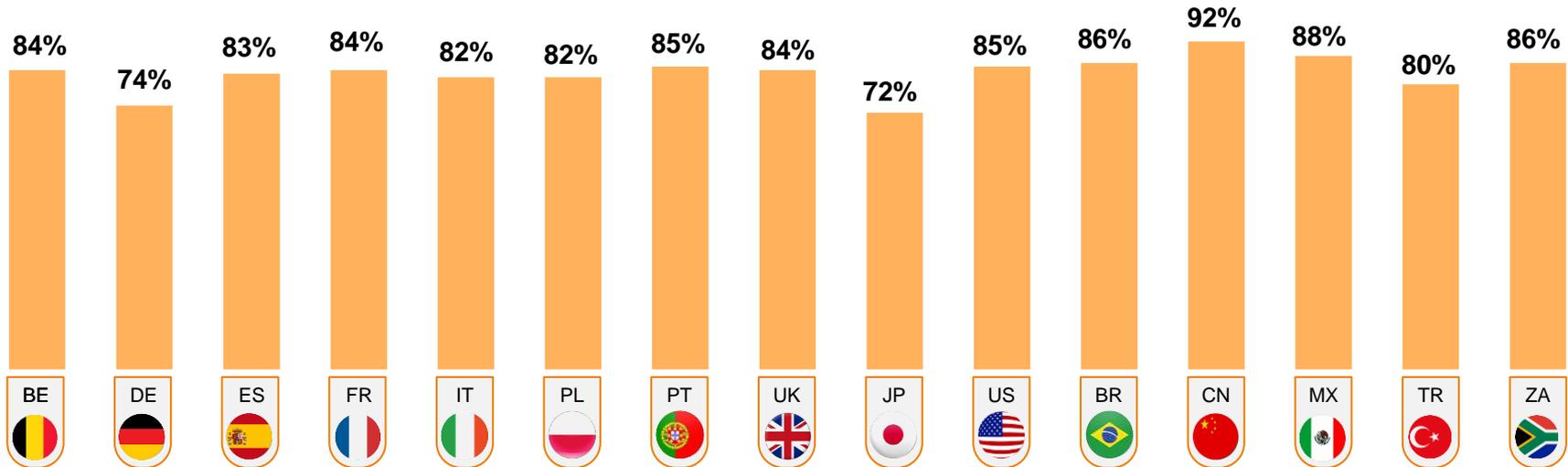


Une marque automobile qui vous a déçu perd-elle définitivement votre confiance ?

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



Moyenne 15 pays **83%**



L'art et la manière de fidéliser



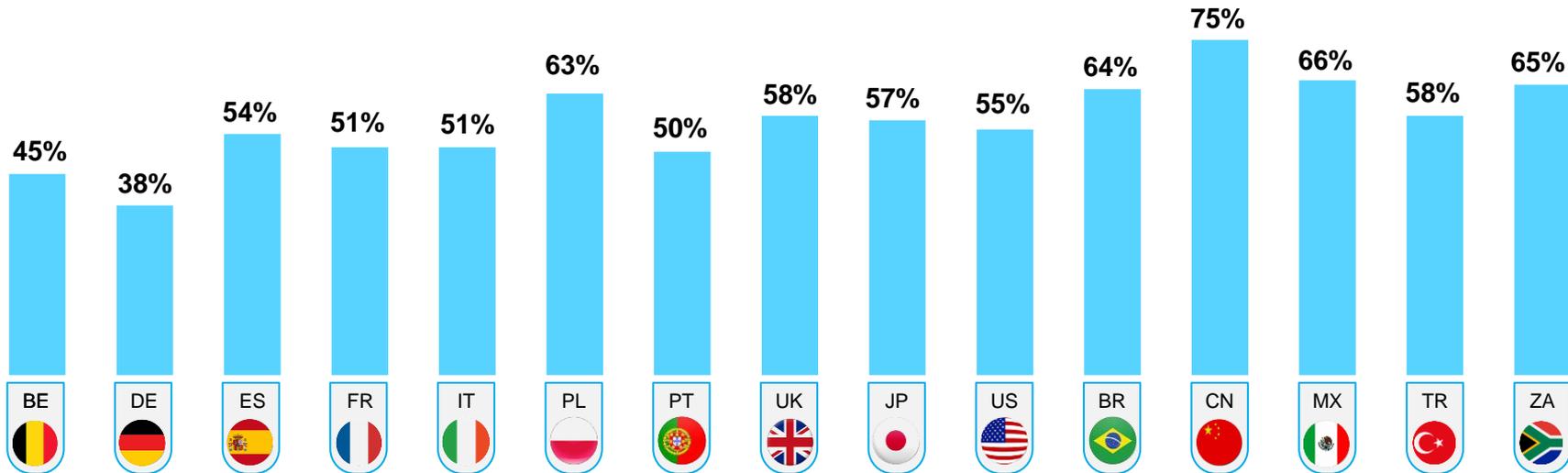
LOA, LLD, PUISSANTS LEVIERS DE FIDÉLISATION



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

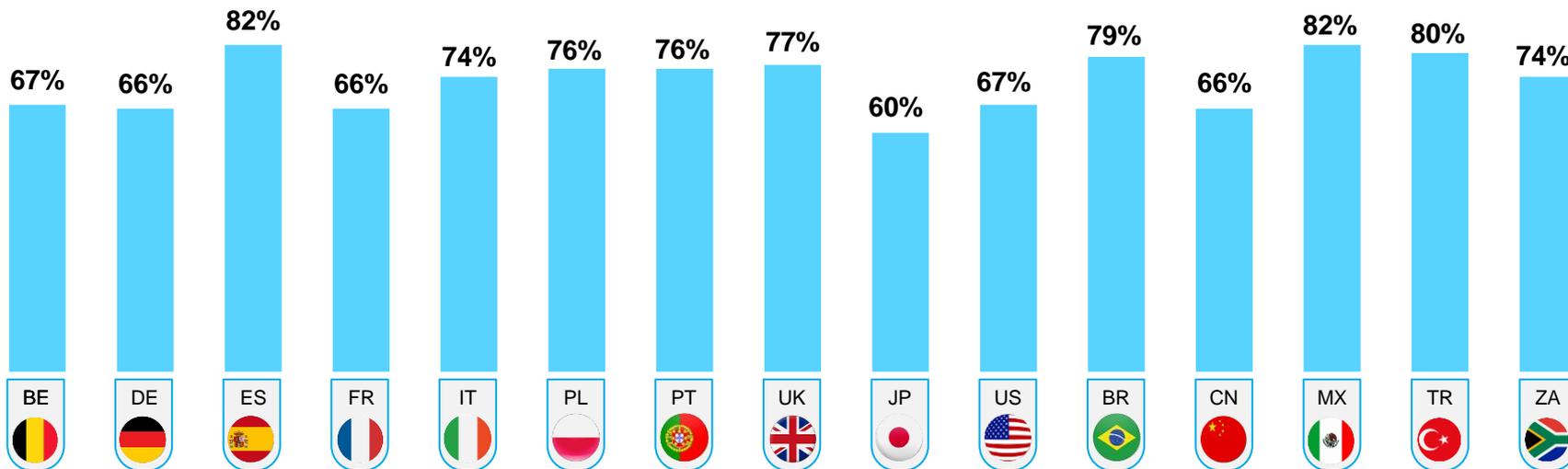


Pensez-vous la qualité des offres, la technologie des véhicules et les services des marques automobiles changent trop pour que l'on puisse rester fidèle dans le temps ?

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



Moyenne 15 pays **72%**

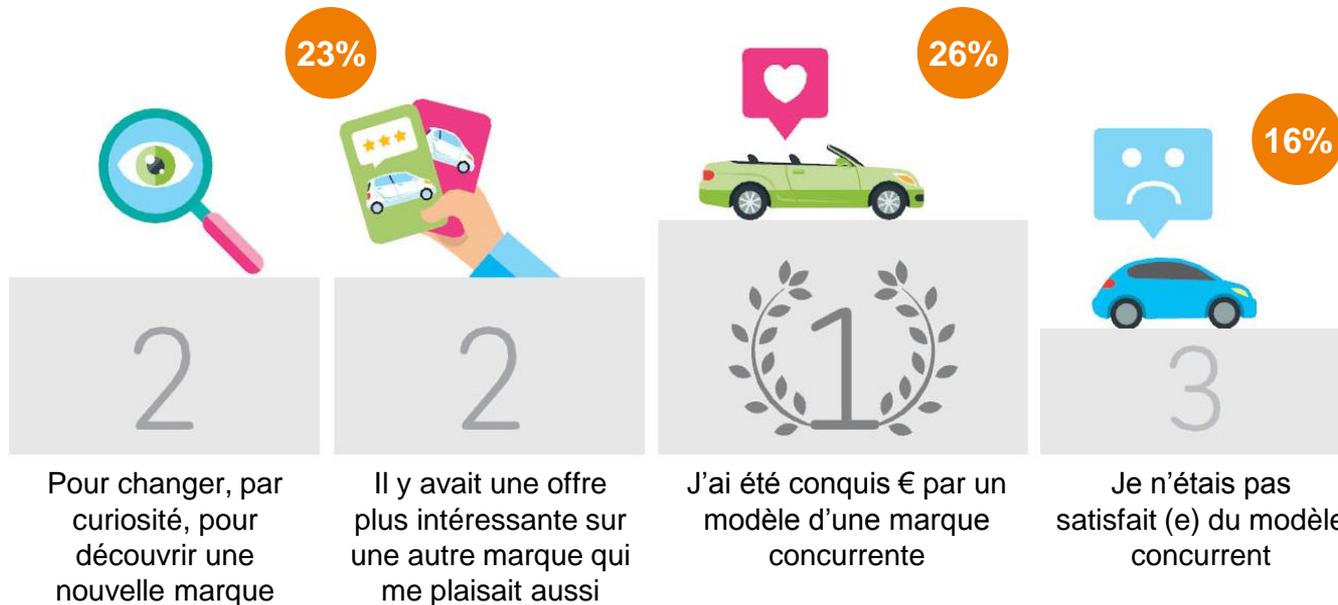


LE PLAN PRODUIT ESSENTIEL



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

Plusieurs réponses possibles en %



Pour changer, par curiosité, pour découvrir une nouvelle marque

Il y avait une offre plus intéressante sur une autre marque qui me plaisait aussi

J'ai été conquis € par un modèle d'une marque concurrente

Je n'étais pas satisfait (e) du modèle concurrent

L'ENTRÉE DE LA DIMENSION ENVIRONNEMENTALE

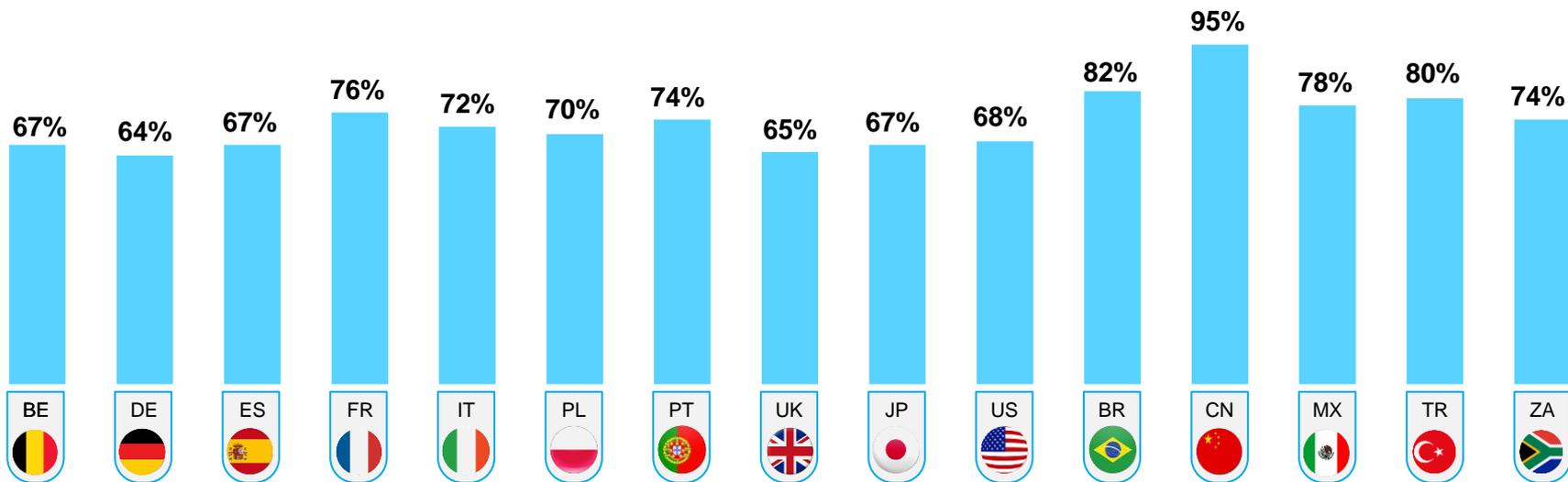


Êtes-vous attentif aux efforts que réalise votre marque automobile pour mieux respecter l'environnement ?

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



Moyenne 15 pays **73%**



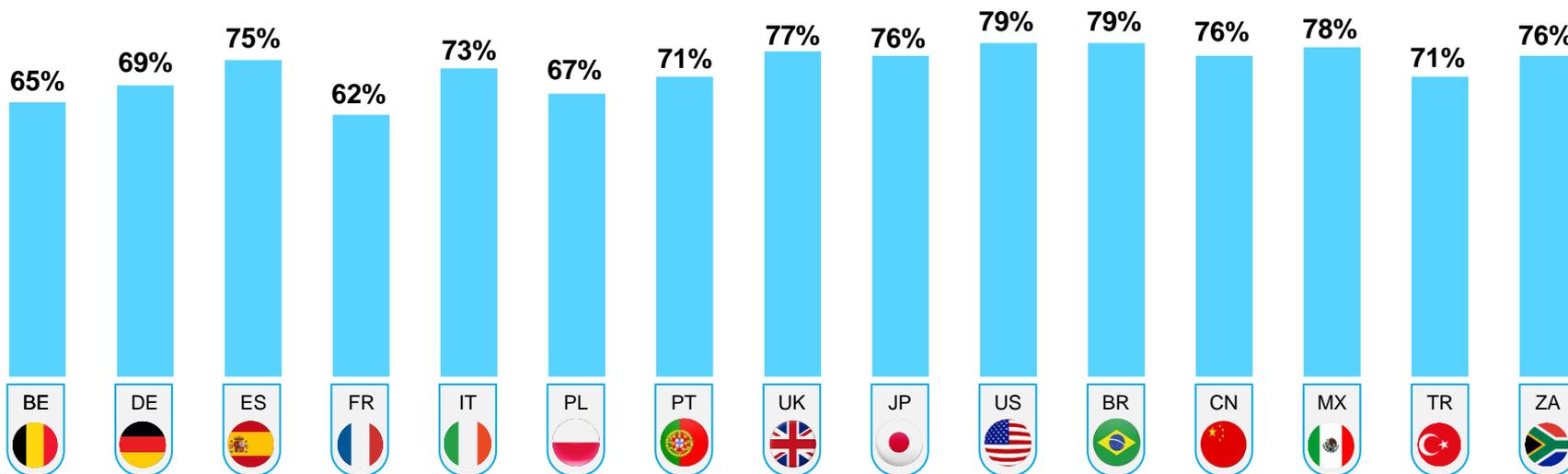
DES SCANDALES QUI POURRAIENT LAISSER DES TRACES



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 😊

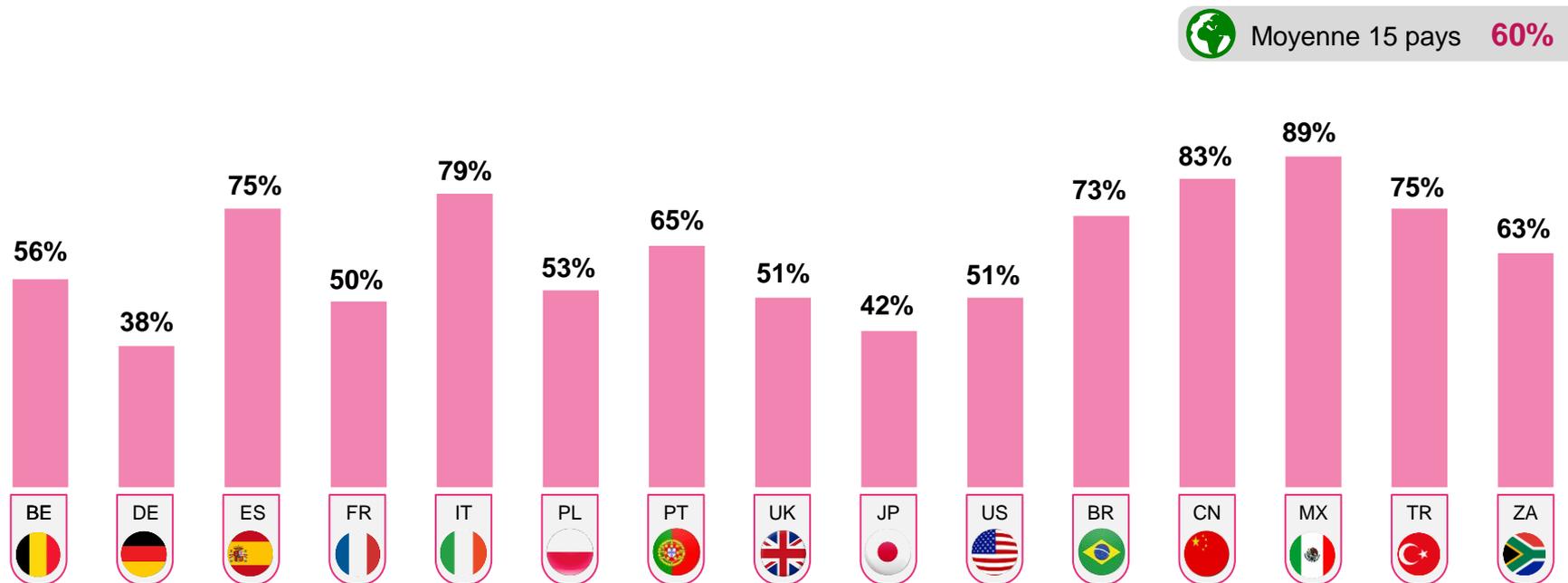


INTERDIRE LES MOTEURS THERMIQUES ? MESURE POPULAIRE



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

