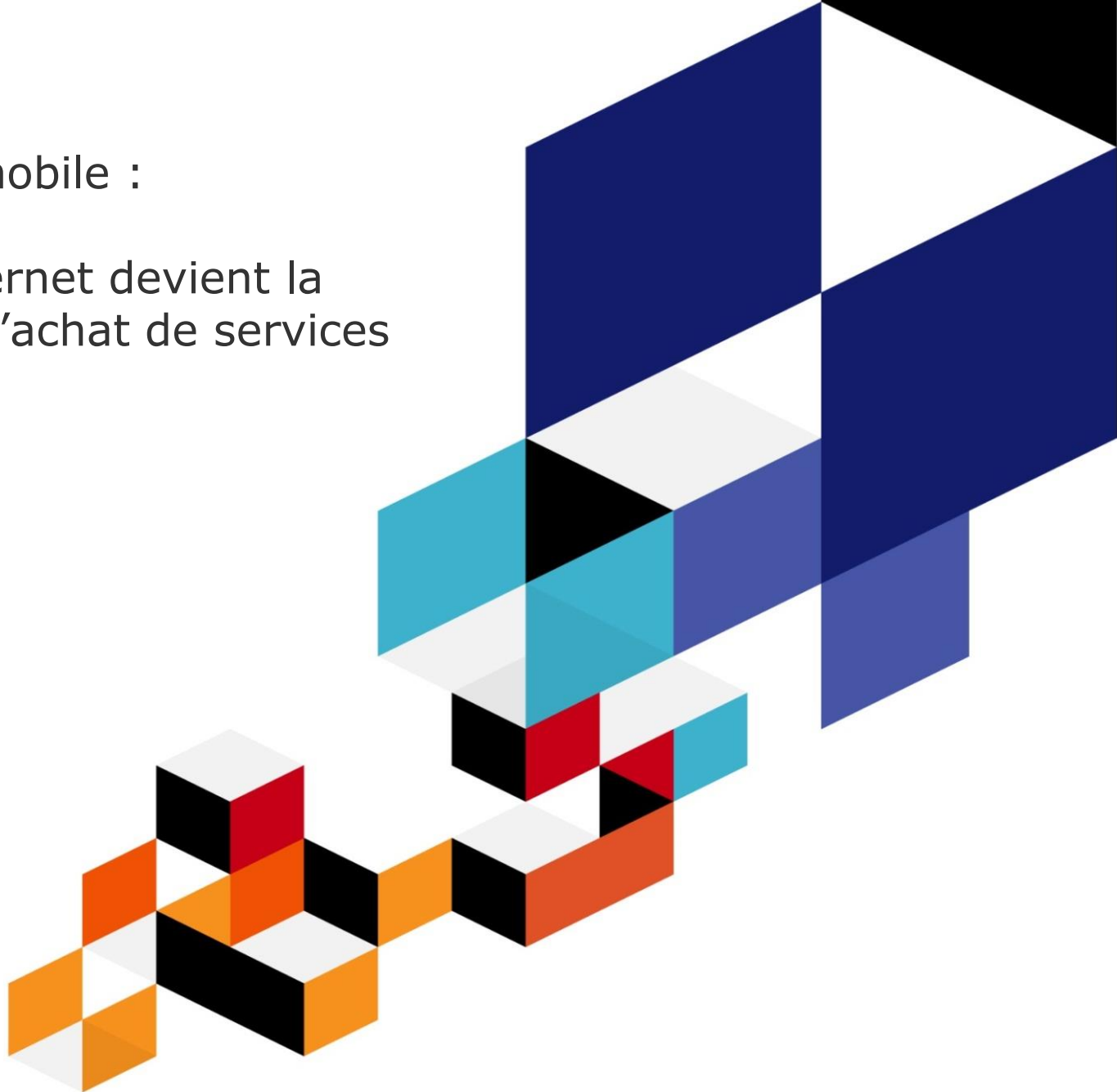


Internet et l'entretien automobile :

Hier outil d'information, Internet devient la plateforme incontournable d'achat de services & de prestations

Rapport de résultats

09 Juin 2015



TNS Sofres
Internet et l'entretien automobile

© TNS

DRIVISTA
.COM
L'entretien auto sur le web

| | |
|----------|---|
| 1 | |
| Synthèse | 3 |

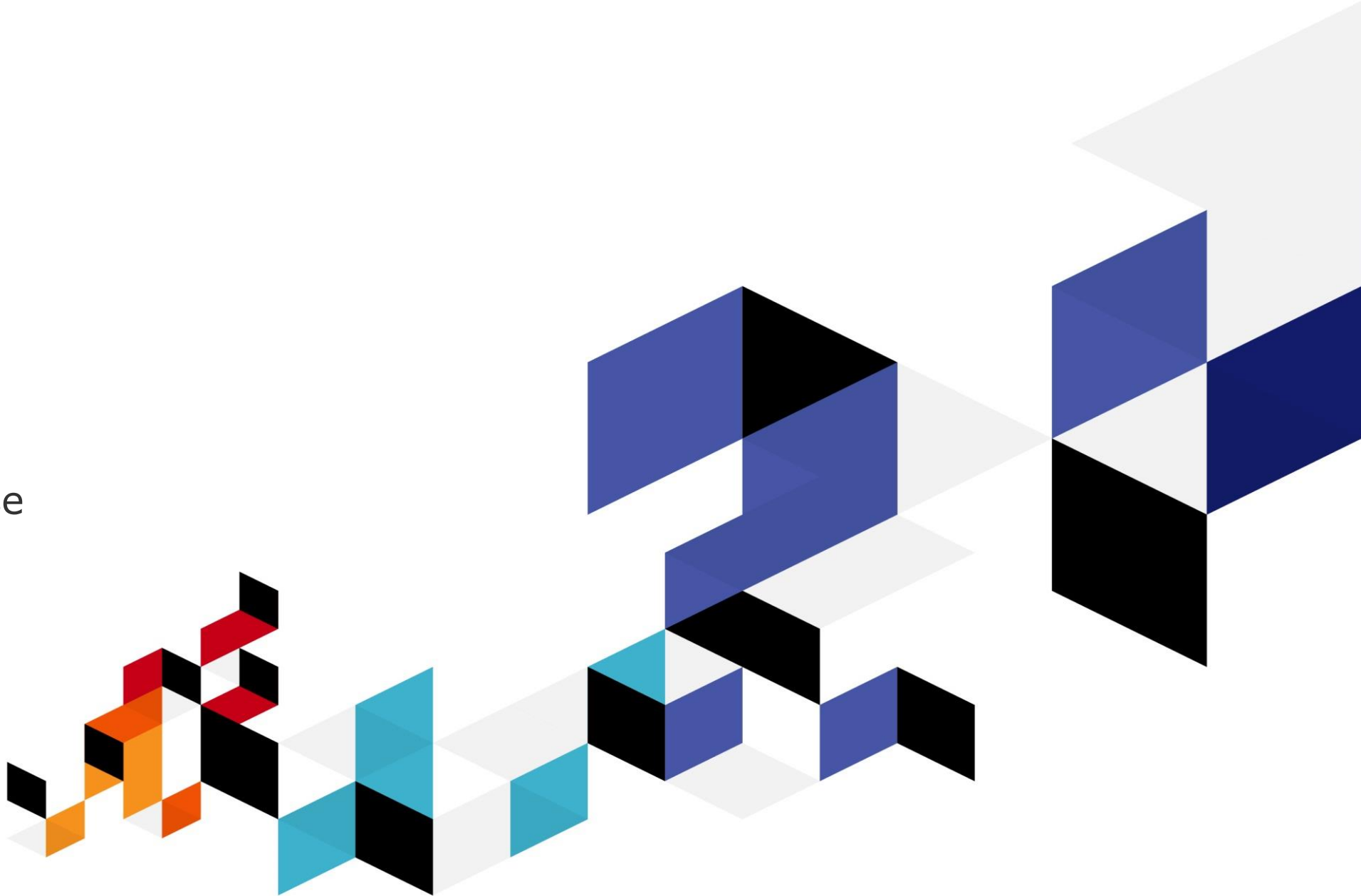
| | |
|-----------------------|---|
| 2 | |
| Rappel Méthodologique | 5 |

| | |
|--|---|
| 3 | |
| Internet et entretien automobile : Une pratique répandue qui offre un potentiel de développement intéressant | 7 |

| | |
|---|----|
| 4 | |
| Focus sur les « forfaits d'entretien en ligne » | 11 |

1

Synthèse



TNS Sofres
Internet et l'entretien automobile

© TNS

DRIVISTA
.COM
L'entretien auto sur le web



■ Internet et l'entretien automobile :

- **L'utilisation d'internet dans le cadre d'une opération Après-Vente est désormais une pratique ancrée dans les habitudes** des consommateurs: 70% des personnes interrogées déclarent avoir consulté internet dans le cadre d'une intervention, en majorité pour rechercher de l'information (68%) et pour obtenir un devis (48%).
- **Cependant Internet n'est pas qu'une source d'information et a vocation à devenir un outil de gestion des interventions après-vente dans leur ensemble**, depuis la prise de rendez-vous jusqu'à l'achat en ligne de pièces et / ou de prestations.
- **L'achat de prestations complètes, telles que les « forfaits d'entretien » est une pratique en plein développement.** Relativement peu connue des automobilistes à date (34% connaissent l'existence de ces forfaits et 6% les ont déjà utilisés), **ce service présente un fort potentiel de développement : 39% des automobilistes déclarent souhaiter l'utiliser lors de leur prochaine intervention.** A noter que parmi les personnes l'ayant déjà utilisé, 8 sur 10 sont prêtes à renouveler l'expérience.

2

Rappel Méthodologique



Rappel de la méthodologie



Echantillon

- **1505 individus** de 18 à 65 ans, dont **1138 sont responsables de l'entretien et des réparations d'une voiture** ou d'un véhicule utilitaire.
- La structure de l'échantillon a été **contrôlée afin d'être représentative** de la population française sur les profils des répondants (sexe, âge, PCS et région d'habitation)



Mode de recueil

- **Questionnaire Online (CAWI)**, via Access Panel.
- Durée moyenne du questionnaire : **5 minutes.**

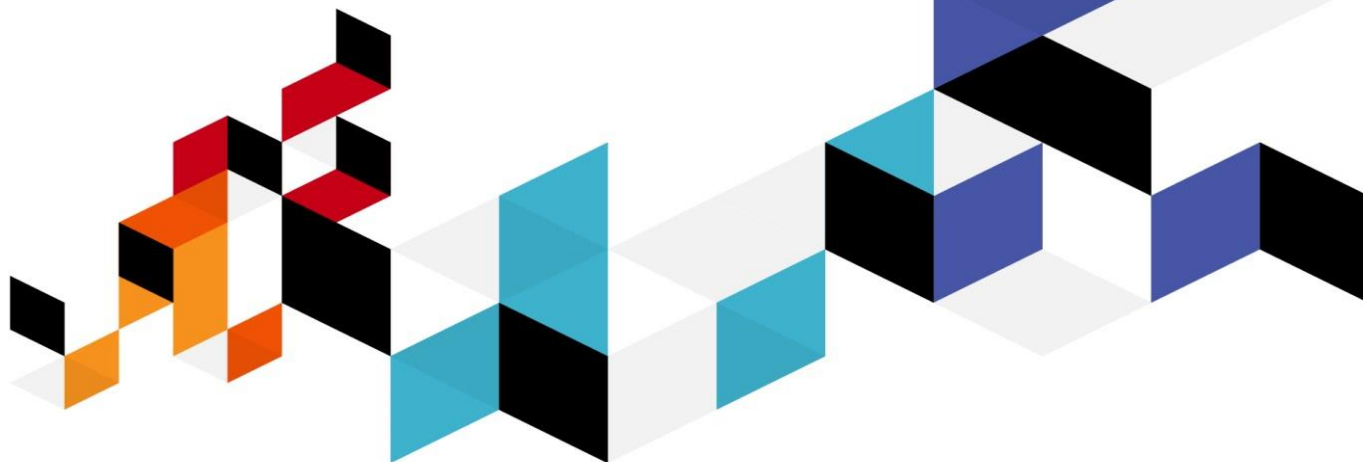


Dates de terrain

- Le terrain s'est déroulé du 11/05/2015 au 19/05/2015.

3

Internet et entretien automobile :
Une pratique répandue qui offre un
potentiel de développement
intéressant



L'utilisation d'internet dans le cadre d'une opération Après-Vente est courante chez les automobilistes.

Utilisation d'internet dans le cadre de l'Après Vente.



70%
des personnes interrogées
déclarent utiliser internet
dans le cadre de l'entretien de
leur véhicule et
particulièrement afin de...

B2 : A quelle fréquence utilisez-vous internet pour.... ? Base (1138)

L'Internet a vocation à devenir un outil de gestion des interventions Après-Vente dans leur ensemble, depuis la prise de rendez-vous jusqu'à l'achat de prestations

Perspectives d'utilisation d'internet à l'avenir

%

■ Usage à date ▨ Usage envisagé

Pour chercher de l'information en amont d'une intervention



+ 8pts

Pour obtenir des devis



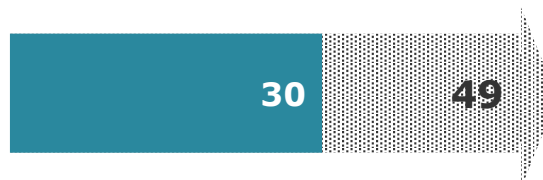
+ 12 pts

Pour prendre rendez-vous



+ 16 pts

Pour acheter des prestations d'entretien*



+ 19 pts

* Le terme de prestation d'entretien s'entend ici au sens large : il désigne l'ensemble des prestations d'entretien qu'il est possible d'acheter via internet

B2 : A quelle fréquence utilisez-vous internet pour... ?

B4 : A l'avenir, avez-vous intention d'utiliser internet pour... ? Base (1138)

Utilisation d'internet : une pratique moins répandue chez les seniors et plus concentrée chez les 25-44 ans

Utilisation d'internet dans le cadre de l'après-vente par tranche d'âge

ST Au moins 1 fois (%)

| | TOTAL | 18-24 ans | 25-34 ans | 35-44 ans | 45-54 ans | 55 ans et + |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| Pour chercher de l'information en amont d'une intervention | 68 | 75 | 69 | 74 | 67 | 60 |
| Pour obtenir des devis | 48 | 55 | 55 | 55 | 43 | 35 |
| Pour prendre rendez-vous | 43 | 40 | 50 | 51 | 37 | 36 |
| Pour acheter des prestations d'entretien | 29 | 31 | 39 | 38 | 26 | 19 |

B2 : A quelle fréquence utilisez-vous internet pour... ? Base (1138)

  Ecart significativement positif/négatif



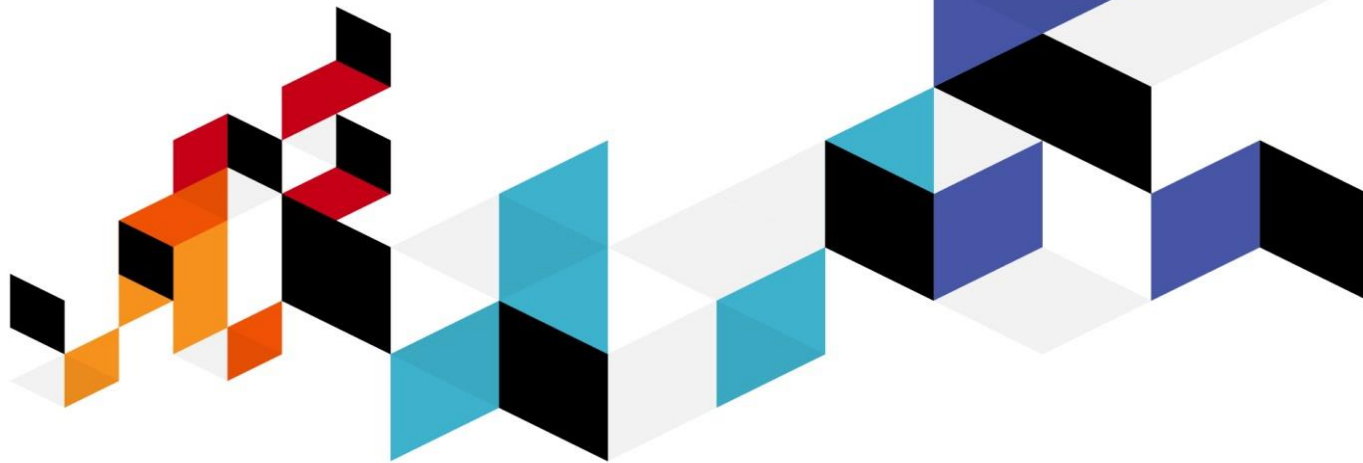
TNS Sofres
Internet et l'entretien automobile

© TNS

DRIVISTA
.COM
L'entretien auto sur le web

4

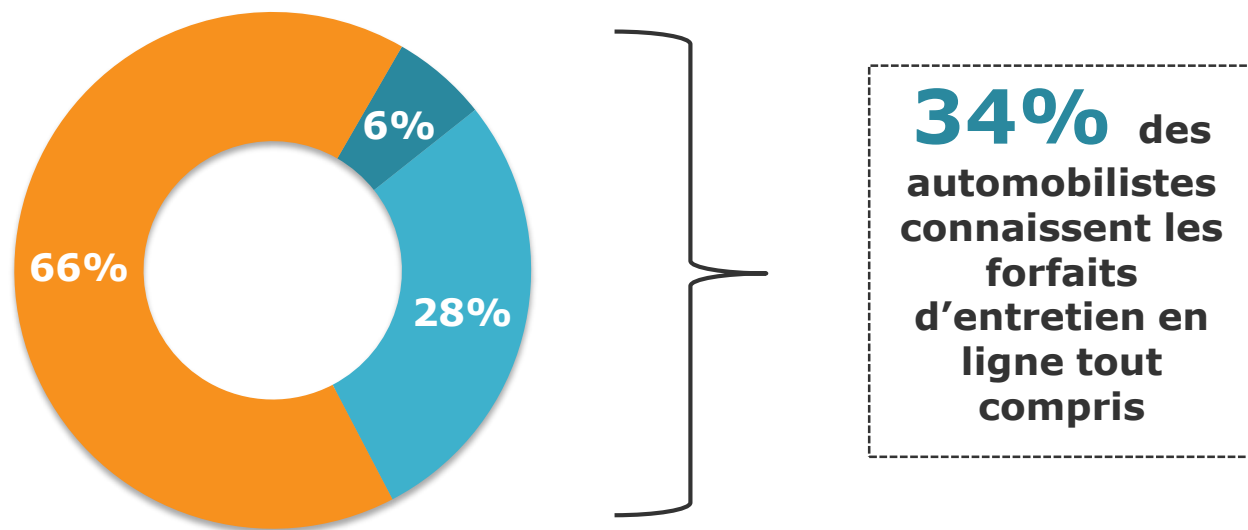
Focus sur les « forfaits d'entretien en ligne tout compris »



Si les forfaits d'entretien en ligne demeurent peu connus (34%) et très peu utilisés (6%) à date...

Connaissance des « forfaits d'entretien en ligne tout compris »

On entend par « **forfaits d'entretien en ligne tout compris** », le service permettant aux automobilistes de **choisir via une interface online unique : la prestation à réaliser sur le véhicule, le garage où sera réalisée la prestation, la date de rendez-vous et enfin de procéder au paiement** (tarif tout compris pièces et main d'œuvre).



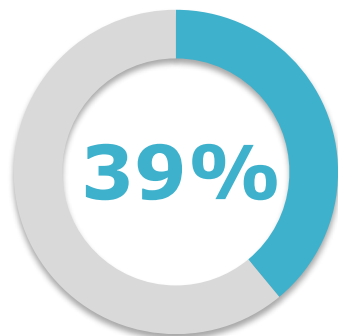
■ A déjà utilisé ce type de service ■ Connaît mais ne l'a pas utilisé ■ Ne connaît pas

C3 : Quel est votre niveau de connaissance des services d'achat de « forfait entretien en ligne » ? Base (1138)

...plus d'un tiers des automobilistes envisagent d'utiliser un service d'achat de prestations d'entretien auto en ligne pour leur prochaine intervention.

8 utilisateurs du service sur 10 sont prêts à renouveler l'expérience

Recours aux « forfaits en ligne tout compris » lors d'une prochaine intervention



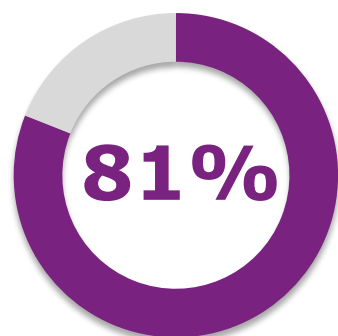
39% des répondants déclarent qu'ils utiliseront probablement ce service d'achat de prestations d'entretien auto en ligne dans le cadre d'une prochaine intervention sur leur véhicule

■ 29% pour les 55ans et +

■ 29% pour les Inactifs

+ 47% pour les PCS+

Et parmi les automobilistes qui l'ont déjà utilisé...



...81% déclarent qu'ils comptent utiliser ce service d'achats de « prestation en ligne tout compris » dans le cadre de leur prochain intervention

Différence significative +
Différence significative -

C4B : Vous imaginez-vous utiliser ce service d'achat de prestations d'entretien auto en ligne dans le cadre d'une prochaine intervention sur votre véhicule ? Base (1138)

C6 : Plus précisément, dans le cadre de la prochaine intervention d'entretien / réparation sur votre véhicule, comptez-vous utiliser le service d'achats de « prestation en ligne tout compris » (pièces et main d'œuvre) ? Base (69)