



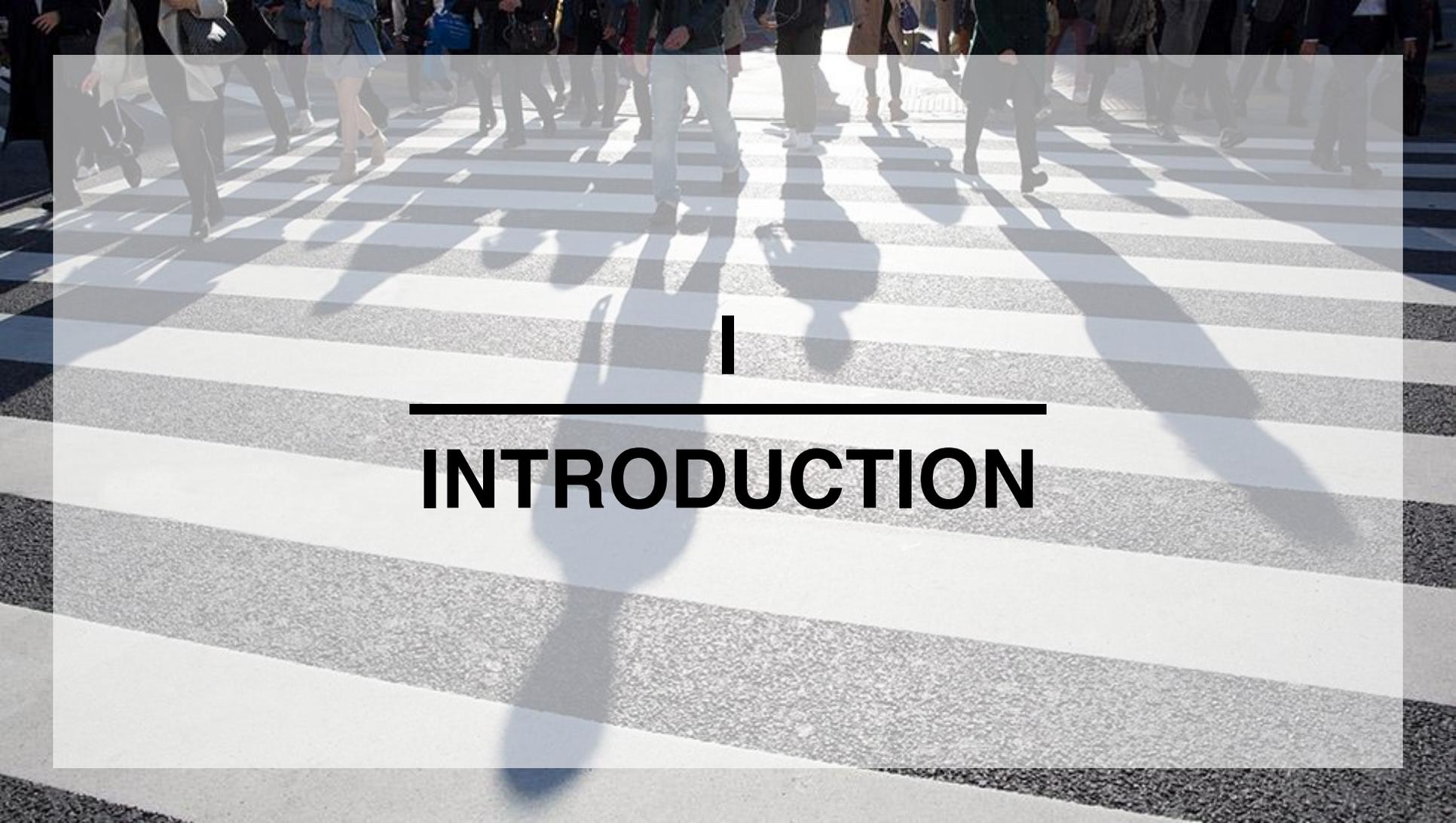
SPEEDY

LES FRANÇAIS ET LES GARAGISTES

CSA CONSUMER
SCIENCE &
ANALYTICS

SOMMAIRE

I	INTRODUCTION	p.03
II	LES GARAGISTES / MON GARAGISTE	p.10
III	CONCLUSIONS	p.21



I

INTRODUCTION



OBJECTIFS

Une étude pour définir l'image associée au terme générique « les garagistes » et à « votre garagiste » et déterminer en quoi l'image de « votre garagiste » diffère de l'image « des garagistes » en général.

MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE



CIBLE INTERROGÉE

Population Française
Echantillon de 1 000 personnes
représentatives de la population française



MODE DE RECUEIL

Questionnaire auto-administré
en ligne sur panel (webus CSA)

Durée du questionnaire :
6 minutes
questions fermées ou items
et questions ouvertes (ou zones
de libre expression)



DATES DE TERRAIN



LE QUESTIONNAIRE

- Partie 1 : Images associées au terme « GARAGISTES »
 - En spontané : 3 mots ou adjectifs
 - Profil d'images recouvrant les dimensions qualité, confiance, accueil, prix et fidélité
- Partie 2 : Focus « VOTRE GARAGISTE »
 - En spontané : 3 mots ou adjectifs
 - Profil d'images recouvrant les dimensions qualité, confiance, accueil, prix et fidélité

STRUCTURE DE L'ÉCHANTILLON

Un redressement des résultats a été appliqué afin d'être représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. Le redressement a été effectué sur les variables sexe, âge, région, taille d'agglomération et profession de l'interviewé.

	Brut	Redressé
Sexe		
Homme	48%	48%
Femme	52%	52%
Age		
18-24 ans	11%	11%
25-34 ans	15%	16%
35-49 ans	27%	26%
50-64 ans	26%	25%
65 ans et plus	21%	22%
CSP		
CSP+	15%	14%
Profession intermédiaire	16%	15%
CSP-	31%	31%
Inactifs	38%	39%

	Brut	Redressé
UDA		
IDF	17%	18%
ST Province	83%	82%
Nord Est	23%	23%
Nord Ouest	23%	23%
Sud Ouest	12%	11%
Sud Est	25%	25%

GRILLE DE LECTURE DES RÉSULTATS

Tout au long du rapport, les résultats sont présentés sur l'Ensemble des répondants.

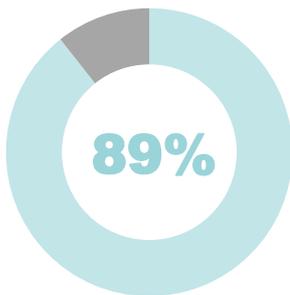
Le total n'est pas toujours égal à 100% compte tenu des arrondis.

9 foyers sur 10 possèdent un véhicule

Possède un véhicule au sein du foyer

Q1. Possédez-vous une voiture au sein de votre foyer?

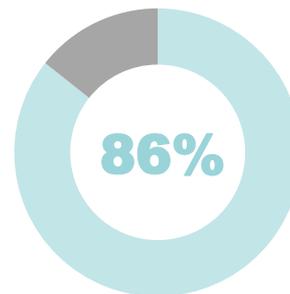
Base ensemble: (n=1008)



Responsable de l'entretien d'au moins une voiture dans le foyer

Q2. Êtes-vous responsable de l'entretien d'au moins une des voitures de votre foyer?

Base: possède une voiture (n=909)



- + Homme (94%)
- + 35-49 ans (91%)
- + 50-64 ans (91%)
- + CSP+ (92%)
- + CSP- (91%)

-> Les responsables de l'entretien d'un véhicule du foyer représentent **78% des 18 ans et plus.**

A young boy with short brown hair, wearing a brown corduroy sweater and dark blue jeans with a black belt, is looking through black binoculars. He is standing in a field of tall, dry grass under a bright, hazy sky. The background shows rolling hills.

II

**LES GARAGISTES /
MON GARAGISTE**

Une image contrastée associée aux garagistes : **coexistence de citations positives (60%) et négatives (45%), compétence (25%) versus manque de confiance (27%) ou tarifs trop élevés (22%).**

Le terme « mon garagiste » est beaucoup plus souvent associé à des dimensions positives que le terme générique « les garagistes ». « Mon garagiste » est spontanément associé aux dimensions de compétence (45%), d'accueil (37%), de confiance (32%) et de rapport qualité prix (26%).



Image positive (79%)
Vs 60%

Image négative (14%)
Vs 45%

LES GARAGISTES

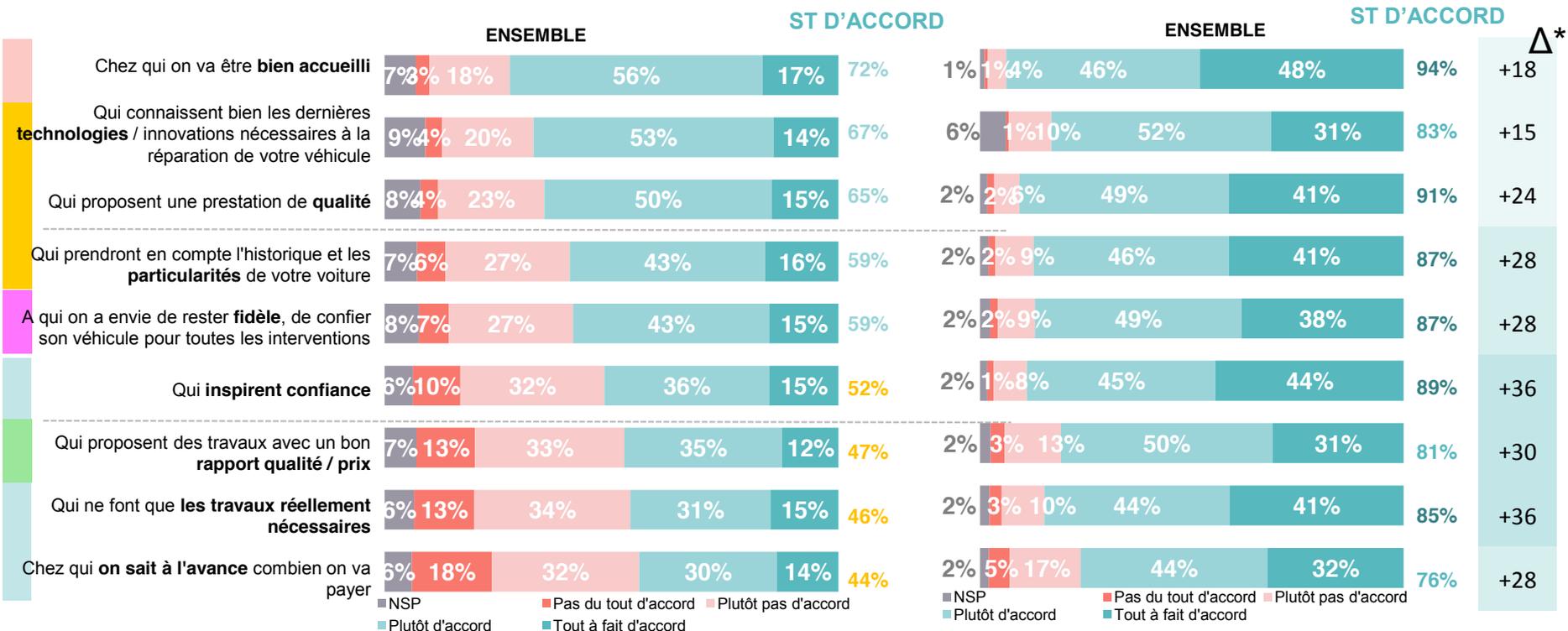
FONCTION DU GARAGISTES	37%
L'IMAGE DU GARAGISTE	33%
<i>Compétence</i>	25%
<i>Confiance</i>	10%
<i>Accueil / Conseils</i>	8%
<i>Le prix / qualité</i>	1%
L'IMAGE DU GARAGISTE	43%
<i>Manque de confiance</i>	27%
<i>Le prix</i>	22%
<i>Manque de fiabilité</i>	6%
<i>Accueil / Conseils</i>	3%
<i>Sexiste</i>	1%
EVOICATIONS (facture / saleté / contrainte...)	5%

MON GARAGISTE

L'IMAGE DU GARAGISTE	77%
<i>Compétence</i>	45%
<i>Accueil / Conseils</i>	37%
<i>Confiance</i>	32%
<i>Le prix / qualité</i>	26%
FONCTION DU GARAGISTE	13%
IMAGE NEUTRE	18%
L'IMAGE DU GARAGISTE	14%
<i>Manque de confiance</i>	6%
<i>Le prix</i>	6%

LES GARAGISTES

MON GARAGISTE



* Ecarts entre « les garagistes » et « son garagiste »

Q7. Voici un certain nombre d'affirmations. Pour chacune d'entre elles, dites-nous dans quelle mesure elle correspond à l'image que vous avez des garagistes en général?

Base ensemble: (n=1008)

LES DIMENSIONS UTILISÉES POUR L'ANALYSE

Accueil

Chez qui on va être **bien accueilli**

Qualité

Qui connaissent bien les **dernières technologies / innovations** nécessaires à la réparation de votre véhicule
Qui proposent une **prestation de qualité**
Qui prendront en compte **l'historique et les particularités** de votre voiture

Fidélité

A qui on a **envie de rester fidèle**, de confier son véhicule pour toutes les interventions

Confiance

Qui inspirent **confiance**
Qui ne font que les **travaux réellement nécessaires**
Chez qui on sait à l'avance **combien on va payer**

Prix

Qui proposent des travaux avec un **bon rapport qualité / prix**

Voici un certain nombre d'affirmations. Pour chacune d'entre elles, dites-nous dans quelle mesure elle correspond à l'image que vous avez des garagistes en général? / de votre garagiste / du garagiste que vous fréquentez le plus souvent?

Base responsable de l'entretien et fait entretenir son véhicule chez un professionnel: (n=721)

1600788 |SPEEDY| Les Français et les garagistes

« Mon garagiste » permet de progresser sur l'ensemble des dimensions et plus particulièrement sur les dimensions liées à la confiance et au rapport qualité / prix. Permet une image beaucoup plus homogène.

COMPARATIF SUR LE TOTAL D'ACCORD

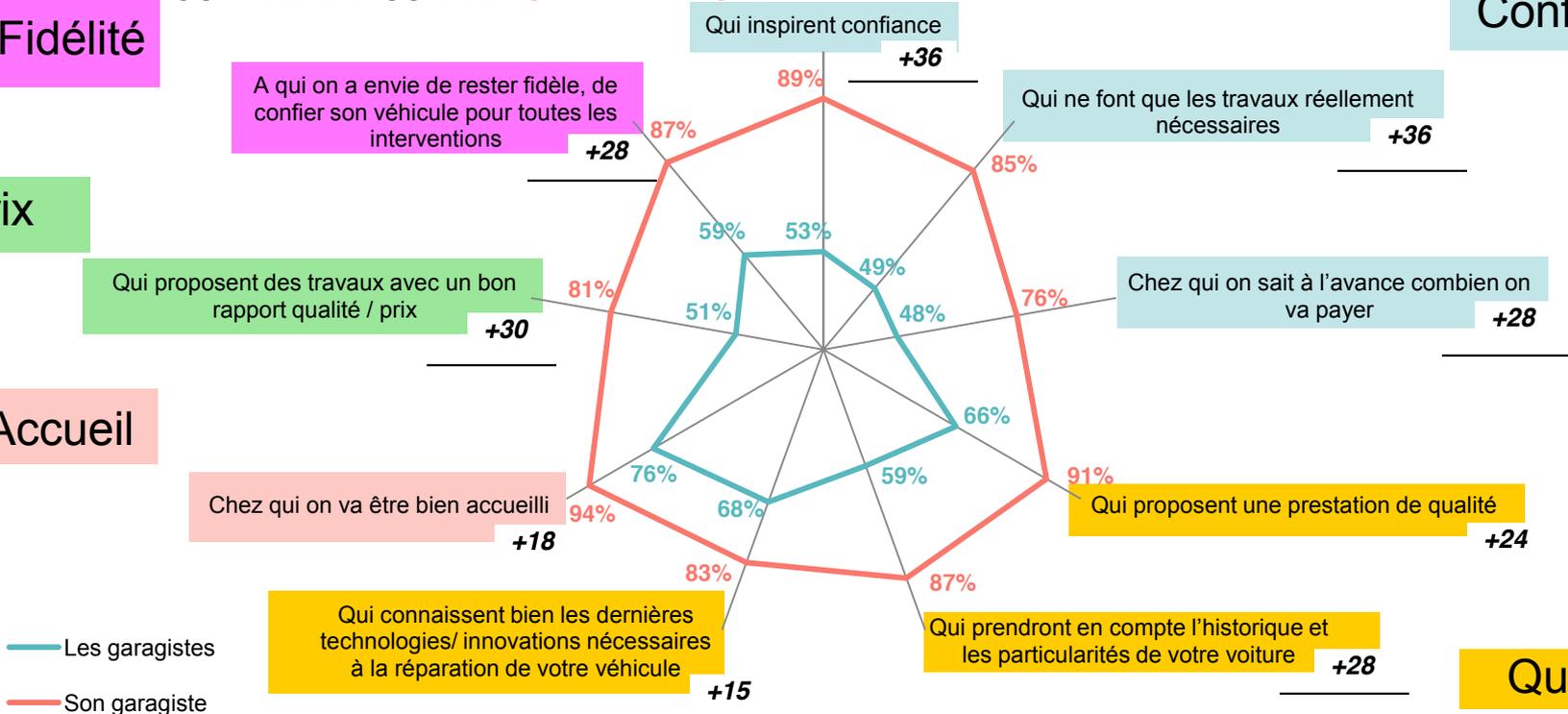
Fidélité

Confiance

Prix

Accueil

Qualité

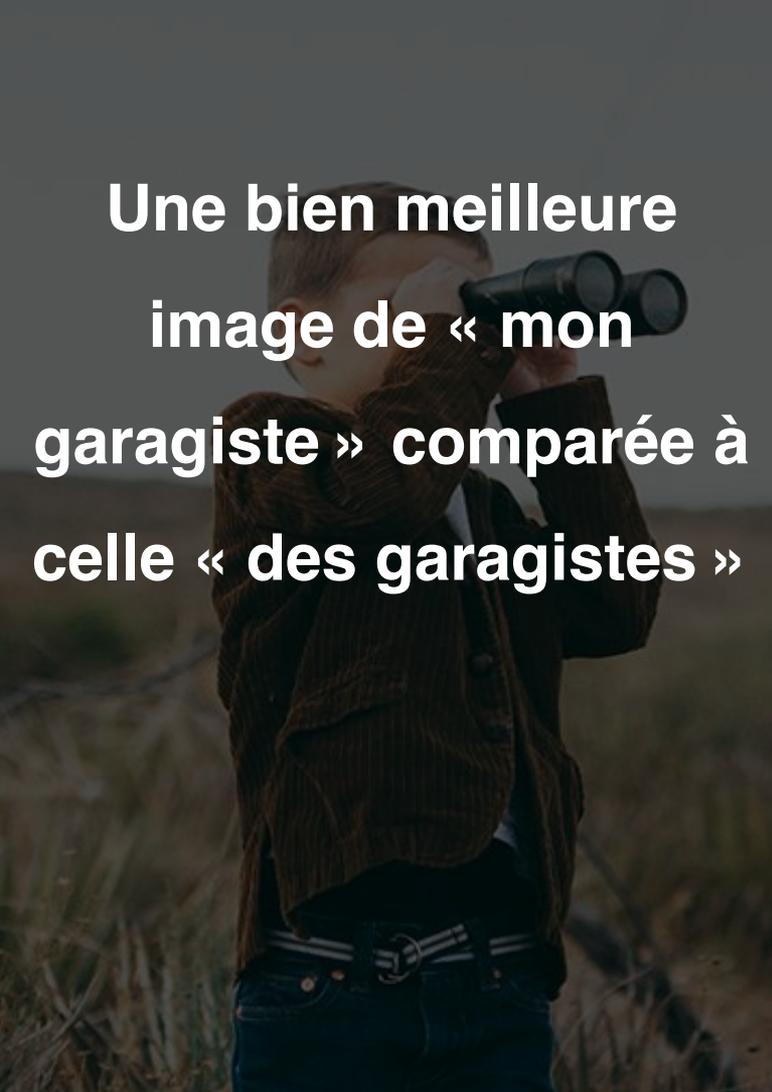


Q7/Q9. Voici un certain nombre d'affirmations. Pour chacune d'entre elles, dites-nous dans quelle mesure elle correspond à l'image que vous avez des garagistes en général? / de votre garagiste / du garagiste que vous fréquentez le plus souvent?

Base responsable de l'entretien et fait entretenir son véhicule chez un professionnel: (n=721)

A young woman with long brown hair is smiling and taking a selfie with her smartphone. She is wearing a dark, fur-lined coat and has a shopping bag with a red tag. The background shows a city street with tall buildings and a French flag. The text "CE QU'IL FAUT RETENIR" is overlaid in large, bold, black letters, with a horizontal line above it.

CE QU'IL FAUT RETENIR



Une bien meilleure image de « mon garagiste » comparée à celle « des garagistes »

○ Spontanément, « les garagistes » ont une image assez moyenne : 60% ont une image positive et 45% une image négative dans l'esprit des Français. Des qualificatifs très négatifs sont souvent employés : voleurs, escrocs...

○ A l'inverse, « mon garagiste » bénéficie d'une bonne image auprès de 79% des automobilistes faisant entretenir leur véhicule chez un professionnel et d'une mauvaise image auprès de seulement 14%.

- Sa compétence (performance, professionnalisme, efficacité), son accueil et ses conseils (réactivité, écoute, amabilité) sont autant de qualités qui lui sont associées.
- « Mon garagiste » inspire confiance, sérieux et fiabilité à ses clients.

○ En assisté, « mon garagiste » bénéficie systématiquement d'un avantage sur « les garagistes ». Les items sur lesquels l'écart est le plus fort sont ceux qui sont relatifs à la confiance, à la réalisation de travaux vraiment nécessaires et au rapport qualité / prix (+30 points d'écart minimum). L'écart est le plus faible (toujours à l'avantage de « mon garagiste ») sur la connaissance des dernière innovations et technologies, l'accueil et la qualité de la prestation.

