



Résultats du programme d'appels mystères pour le contrat d'entretien Feu Vert

Mars 2019

Ipsos 35 rue du Val de Marne, 75628 Paris Cedex 13 – France

La méthodologie



Contrat d'entretien Feu Vert

Feu Vert propose un contrat d'entretien correspondant à un abonnement mensuel à un prix fixe pour l'entretien courant de véhicules.

Le contrat d'entretien à 24€90 par mois intègre les prestations suivantes :

- -Révision complète avec diagnostic
- -Freinage
- -Climatisation
- -Balais d'essuie glace
- -Eclairage

Le contrat d'entretien Feu Vert est d'une durée de 24 mois

Méthodologie de la campagne d'appels mystère

Plus de 1200 appels ont été passés auprès des concessionnaires de marque, afin d'obtenir 1200 devis. On entend par concessionnaire tout établissement exploitant son activité soit en tant que concessionnaire soit en tant qu'agent agréé sous l'enseigne d'un même constructeur. Aucune concession n'a reçu plus de 2 appels et la grande majorité des concessions n'a reçu qu'un seul appel.

Toutes les régions métropolitaines ont été représentées dans la campagne d'appel.

La comparaison a porté sur 14 véhicules représentatifs du parc roulant français avec les 5 marques leaders du marché.

Les modèles les plus représentatifs ont été comparés au sein de ces marques avec le ktype le plus identifié.

Les Prestations comparées avec les réseaux concessionnaires des constructeurs correspondent aux prestations incluses dans le contrat d'entretien Feu Vert essentiel, à savoir:

Révision :Vidanges + mises à niveaux huile et AdBlue + remplacement des filtres et des bougies d'allumage selon le carnet d'entretien

Freinage : Remplacement des plaquettes , des disques et du kit de frein arrière + vidange du circuit de freinage selon cotes officielles du constructeur.

Climatisation :Un bilan et entretien climatisation comprenant :

-Recharge de gaz + remplacement du filtre d'habitacle

Balais d'essuie-glace : remplacement d'un jeu de balais d'essuie-glace avant et arrière par an

Eclairage : Remplacement des ampoules quand nécessaire. Hors ampoules Xénon et Leds

Mode de calcul du prix d'entretien appliqué par les réseaux concessionnaires des constructeurs sur la durée de 24 mois du contrat d'entretien Feu Vert

Pour chaque véhicule intégré dans la comparaison, le coût des prestations visées par l'enquête tel qu'appliqué par les concessionnaires a été comparé au coût du contrat d'entretien essentiel Feu Vert à savoir 24.90€ par mois sur 24 mois.

La comparaison a été faite à prestations identiques ou équivalentes.

Pour calculer le coût d'entretien effectué dans les réseaux concessionnaires, les consommations et usures moyennes suivantes, sur 24 mois, pose comprise, ont été retenues :

- 2 Passages du véhicule au garage pour une révision
- 0,8 changement des plaquettes ET disques avant et 0,5 changement des plaquettes ET disques arrière
- 1 forfait climatisation comprenant diagnostic et recharge de gaz
- 2 changements de tous les balais d'essuie-glace
- 2 changements d'une ampoule

14 Modèles issus de 5 marques leaders différentes et 10 motorisations distinctes.

marque	modèle	motorisation
marque 1	Modèle 1	motorisation A
marque 1	Modèle 2	motorisation B
marque 1	Modèle 3	motorisation C
marque 2	Modèle 4	motorisation D
marque 2	Modèle 5	motorisation D
marque 3	Modèle 6	motorisation E
marque 3	Modèle 7	motorisation F
marque 3	Modèle 8	motorisation F
marque 4	Modèle 9	motorisation G
marque 4	Modèle 10	motorisation G
marque 4	Modèle 11	motorisation H
marque 4	Modèle 12	motorisation G
marque 5	Modèle 13	motorisation I
marque 5	Modèle 14	motorisation J

MÉTHODOLOGIE

Étude CATI



ECHANTILLON

- **Population cible** : 1200 concessionnaires de voitures
- **Tirage de l'échantillon et fichier sources** : Tirage aléatoire dans les listes de concessionnaires trouvées sur les sites internet des marques de voitures
- **Sélection de l'interviewé** : la personne à l'accueil de la concession ou l'atelier selon disponibilité
- **Critères et sources de représentativité de l'échantillon**
les adresses concessionnaires sont sélectionnées de manière à garantir une hétérogénéité sur 5 grandes régions UDA dont IDF



COLLECTE DES DONNÉES

- **Dates de terrain**: du 8 au 28 mars 2019
- **Echantillon réalisé** : 1200 devis collectés
- **Mode de recueil** : téléphone CATI
- **Méthodes de contrôle de la qualité de la collecte**:
 - Test préalable du guide d'entretien sur une dizaine de concessionnaires
 - contrôles indépendants via écoute à distance des échanges par le superviseur de l'étude



TRAITEMENTS DES DONNÉES

- Echantillon non pondéré
- Critères de redressement des prix: redressement des prix incohérents ou incomplets par remplacement en utilisant la moyenne des prix relevés sur le modèle de voiture concerné et le point d'entretien concerné

Résultats clés



- Au national
- Par voiture

ECART MOYEN AU NIVEAU NATIONAL SUR EQUIVALENT CONTRAT ENTRETIEN 24 MOIS

Feu Vert (598€) est moins cher de 56% par rapport au prix moyen d'entretien concessionnaire (1354€) sur une durée de 24 mois

PRIX MOYEN
CONCESSIONNAIRE € *

1 354€

FEU VERT MOINS CHER EN
% DE

56%

ECART AVEC FEU VERT
FAVORABLE EN € DE

756 €

* Obtenus sur une Base de 1200 devis sur appels mystère effectués auprès des concessionnaires en mars 2019

ECART MOYEN EN FRANCE, PAR MODELE SUR EQUIVALENT CONTRAT ENTRETIEN 24 MOIS

Quel que soit le modèle, les écarts sont favorables à FV

Modèle	Prix moyen Concessionnaire	prix Feu vert	Ecart moyen (€)	Ecart moyen (%)
Marque 1	1 417 €	598 €	819 €	58%
Modèle 1	1 394 €	598 €	796 €	57%
Modèle 2	1 368 €	598 €	770 €	56%
Modèle 3	1 490 €	598 €	892 €	60%
Marque 2	1 166 €	598 €	568 €	49%
Modèle 4	1 170 €	598 €	572 €	49%
Modèle 5	1 161 €	598 €	563 €	48%
Marque 3	1 298 €	598 €	700 €	54%
Modèle 6	1 243 €	598 €	645 €	52%
Modèle 7	1 209 €	598 €	611 €	51%
Modèle 8	1 445 €	598 €	847 €	59%
Marque 4	1 323 €	598 €	725 €	55%
Modèle 9	1 262 €	598 €	664 €	53%
Modèle 10	1 386 €	598 €	788 €	57%
Modèle 11	1 418 €	598 €	820 €	58%
Modèle 12	1 201 €	598 €	603 €	50%
Marque 5	1 589 €	598 €	991 €	62%
Modèle 13	1 565 €	598 €	967 €	62%
Modèle 14	1 611 €	598 €	1 013 €	63%
Total général	1 354 €	598 €	756 €	56%

A PROPOS D'IPSOS

Ipsos est le troisième Groupe mondial des études. Avec une présence effective dans 88 pays, il emploie plus de 16 000 salariés et a la capacité de conduire des programmes de recherche dans plus de 100 pays. Créé en 1975, Ipsos est contrôlé et dirigé par des professionnels des études. Ils ont construit un groupe solide autour d'un positionnement unique de multi-spécialistes – Etudes sur les Médias et l'Expression des marques, Recherche Marketing, Etudes pour le Management de la Relation Clients / Employés, Opinion et recherche sociale, Recueil de données sur mobile, internet, face à face et téléphone, traitement et mise à disposition des résultats.

Ipsos is listed on Eurolist - NYSE-Euronext. The company is part of the SBF 120 and the Mid-60 index and is eligible for the Deferred Settlement Service (SRD).
ISIN code FR0000073298, Reuters ISOS.PA, Bloomberg IPS:FP
www.ipsos.com

Syndicated studies

© 2017 Ipsos. ALL RIGHTS RESERVED.

This document constitutes the sole and exclusive property of Ipsos. Ipsos retains all copyrights and other rights over, without limitation, Ipsos' trademarks, technologies, methodologies, analyses and know how included or arising out of this document. The addressee of this document undertakes to maintain it confidential and not to disclose all or part of its content to any third party without the prior written consent of Ipsos.

Ad hoc studies

© 2018 Ipsos. ALL RIGHTS RESERVED.

This document constitutes the sole and exclusive property of Ipsos. Ipsos retains all copyrights and other rights over, without limitation, Ipsos' trademarks, technologies, methodologies, analyses and know how included or arising out of this document. The addressee of this document undertakes to maintain it confidential and not to disclose all or part of its content to any third party without the prior written consent of Ipsos.

GAME CHANGERS

Chez Ipsos, nous sommes passionnément curieux des individus, des marchés, des marques et de la société.

Nous aidons nos clients à naviguer plus vite et plus aisément dans un monde en profonde mutation.

Nous leur apportons l'inspiration nécessaire à la prise de décisions stratégiques.

Nous leur délivrons sécurité, rapidité, simplicité et substance.

Nous sommes des Game Changers

RETROUVEZ-NOUS



www.ipsos.fr



facebook.com/ipsos.fr



vimeo.com/ipsos



[@IpsosFrance](https://twitter.com/IpsosFrance)



NOS ENGAGEMENTS :

Codes professionnels, certification qualité, conservation et protection des données

☑ Ipsos est membre des organismes professionnels français et européens des études de Marché et d'Opinion suivants :

- **SYNTEC** (www.syntec-etudes.com), Syndicat professionnel des sociétés d'études de marché en France
- **ESOMAR** (www.esomar.org), European Society for Opinion and Market Research,

☑ Ipsos France s'engage à appliquer le **code ICC/ESOMAR** des études de Marché et d'Opinion. Ce code définit les règles déontologiques des professionnels des études de marché et établit les mesures de protection dont bénéficient les personnes interrogées.

☑ Ipsos France s'engage à respecter les lois applicables. Ipsos a désigné un Data Protection Officer et a mis place un plan de conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement (UE) 2016/679). Pour plus d'informations sur notre politique en matière de protection des données personnelles : <https://www.ipsos.com/fr-fr/confidentialite-et-protection-des-donnees-personnelles>

• A ce titre, la durée de conservation des données personnelles des personnes interviewées dans le cadre d'une étude est, à moins d'un engagement contractuel spécifique :



- de 12 mois suivant la date de fin d'une étude Ad Hoc
- de 36 mois suivant la date de fin de chaque vague d'une étude récurrente

☑ Ipsos France est certifiée **ISO 20252 : version 2012** par **AFNOR Certification**

- Ce document est élaboré dans le respect de ces codes et normes internationales. Les éléments techniques relatifs à l'étude sont présents dans le descriptif de la méthodologie ou dans la fiche technique du rapport d'étude.



- Cette étude a été réalisée dans le respect de ces codes et normes internationales