

Réseaux - 20/10/2021

Les Français aiment-ils leurs concessionnaires ?

82% des Français jugent les concessionnaires "sympathiques" mais seulement 53% les estiment "honnêtes", une image que le CNPA va s'attacher à améliorer dans une campagne TV menée jusqu'à la fin de l'année. Bonne nouvelle tout de même, 82% des personnes qui ont déjà fréquenté une concession ont l'intention d'y retourner pour acheter ou faire reprendre un véhicule, et même 89% des jeunes.



Auteur : Xavier Champagne

Chef de rubrique

Dans leurs spots TV, Aramis Auto et dernièrement Carnext mettent en avant leur offre en caricaturant à l'extrême la distribution automobile traditionnelle. Plutôt drôles, ces publicités ne font pas du tout rire les concessionnaires et leur représentant national, le CNPA, qui se battent chaque jour pour satisfaire leurs clients et effacer l'image négative que certains s'entêtent à leur coller.

En réaction à ces campagnes de dénigrement, le CNPA a décidé de communiquer en télévision, une première, avec le slogan "*ma concession, c'est la solution*". Un spot (voir en bas de page) sera diffusé sur BFM TV et RMC Découverte du 18 octobre au 12 décembre.

Des bannières sur Internet et dans la presse quotidienne régionale seront aussi publiées, moquant à leur tour les acteurs d'internet avec des accroches comme "*La meilleure adresse pour découvrir votre future voiture n'est pas une adresse web*".

La communication est une chose, les faits en sont une autre. A l'appui de sa campagne, le CNPA a fait réaliser une enquête indépendante pour savoir ce que pensent vraiment les Français des concessionnaires.

Selon cette enquête ([consultable sur le site du CNPA](#)), les concessionnaires ont "*une bonne image*" pour 68% des Français, devant les garagistes (66%), les agents immobiliers (59%) et les assureurs (53%) mais loin derrière les artisans (88%) ou les opticiens (90%).

Pour la plupart des Français, les concessionnaires sont avant tout sympathiques (82%), compétents (81%) et utiles (79%). En revanche, ils ne sont considérés comme honnêtes que par 53% de la population, 36% pensant qu'ils ne le sont "plutôt pas" et 11% "pas du tout". Précisons que parmi les sondés, 20% répondent sans avoir jamais fréquenté une concession, c'est donc bien d'un ressenti, d'une image que l'on parle, pas d'expériences avérées.

Car parmi les 80% des Français qui ont déjà fréquenté une concession, l'expérience a été satisfaisante : 30% la qualifie de "très bonne" et 59% de "assez bonne", seuls 10% la considère "assez mauvaise" et 1% "très mauvaise". Surtout, ils sont 82% à déclarer qu'ils utiliseront ("certainement" à 34% et "probablement" à 48%) de nouveau les services d'un concessionnaire pour acheter ou faire reprendre un véhicule.

Outre l'image qu'il reste à améliorer, les concessionnaires doivent séduire une population qui les fréquente encore peu : les moins aisés

(salaire inférieur à 1.500 euros) qui ne sont que 61% à être déjà entrés dans une concession, et les jeunes (18-24 ans) qui ne sont que 63%. En revanche, ces derniers en gardent une bonne expérience : 89% d'entre eux prévoient d'acheter ou de faire reprendre leur véhicule chez un concessionnaire à l'avenir.

() Enquête menée en ligne par l'institut Harris Interactive du 7 au 12 juillet 2021 auprès d'un échantillon de 1.022 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.*

Ma concession, c'est la solution - Campagne TV CNPA

