



*GfK Consumer Experience*

**Benchmark constructeurs Révision – 2017**  
**Méthodologie et Résultats**



Suresnes, le 10 mai 2017




# **Benchmark constructeurs Révision – 2017**

## **Contexte et Méthodologie**


# Benchmark constructeurs sur la Révision

## La méthodologie – construction de la base de sondage\*



 L'étude a été réalisée du 3 au 26 avril 2017, sur le mode de recueil par téléphone, optimisant une meilleure couverture nationale , plus large et plus fiable (vs visites sur place ou sur internet).

### Base de sondage :

 Il existe en France de l'ordre de 5 000 concessions automobiles (exclusives ou multimarques) qui peuvent proposer dans leur offre de service la révision.



**Les 13 enseignes constructeurs étudiées représentent sur le marché automobile plus de 90% des marques de voitures en France, soit 3700 concessions.**

*\*sur la base d'un fichier d'adresses (avec numéro de téléphone) rassemblant l'intégralité des concessions ci-dessus (constitué par GfK).*

# Benchmark constructeurs sur la Révision

## La méthodologie – construction de la base de sondage



-  Sélection des points de vente des enseignes/marques choisies, selon une méthode représentative, dans la base de sondage établie.
-  Tarifs Midas en vigueur dans le réseau, obtenus auprès de Midas et via le simulateur LA Révision, accessible sur internet pour chaque marque, modèle et kilométrage.

# Benchmark constructeurs sur la Révision

## La méthodologie – construction de la base de sondage



Dans une démarche de sondage non exhaustif, pour parvenir à une vision la plus complète possible, l'étude prend en considération (autant que possible, c'est-à-dire autant que l'implantation locale des concessions le permet) les critères suivants :

- Division de la France en 5 régions : Région Parisienne, Ouest, Est, Nord, Sud
- Au sein de chaque région, ciblage des principales agglomérations, les 30 premières agglomérations françaises, représentant plus de 50% de la population nationale.
- A noter également que l'étude porte sur la France métropolitaine (hors Dom-Tom)

# Benchmark constructeurs sur la Révision

## La représentativité de l'étude 1/2



**La représentativité** est un point clef dans un relevé de prix non exhaustif. Rappel de l'objectif de l'étude réalisée : représentativité nationale pour chacun des constructeurs et pour chaque type de révision.

Pour déterminer le taux de sondage, en s'appuyant sur des problématiques comparables, GfK a pu définir que :

- Une mesure panélisée permet de réduire le nombre d'appels, d'où le choix d'un groupe de points de vente homogènes (en ville, de taille comparable, etc).
- Cela améliore la qualité des mesures car GfK a pu facilement repérer et exclure les répondants « atypiques » et éviter les biais liés à la nature des points de vente.
- Les intervalles de confiance de la mesure évoluent en fonction du nombre d'observations.
- Pour cette étude, l'indice de confiance préconisé est à 95%, ce qui correspond à un minimum de 10 appels par modèle de voiture, par kilométrage, et par région.



**Ainsi pour couvrir le spectre des besoins Midas tout en étant représentatifs, GfK a effectué 1700 appels (cf page suivante) pour ce benchmark, soit :**

**13 enseignes constructeurs**

**10 appels chez les constructeurs par zone géographique pour chaque modèle**

**5 zones géographiques**

**17 modèles**

**2 types de kilométrage**

# Benchmark constructeurs sur la Révision

## Nombre total d'appels



	Modèles	Kilométrage	Nombre d'appels constructeur	Nombre d'appels total	Nombre de zones géographiques	Nombre d'appels total
Marque 1	1	2	10	20	5	100
Marque 2	2	2	10	40	5	200
Marque 3	3	2	10	60	5	300
Marque 4	1	2	10	20	5	100
Marque 5	1	2	10	20	5	100
Marque 6	1	2	10	20	5	100
Marque 7	2	2	10	40	5	200
Marque 8	1	2	10	20	5	100
Marque 9	1	2	10	20	5	100
Marque 10	1	2	10	20	5	100
Marque 11	1	2	10	20	5	100
Marque 12	1	2	10	20	5	100
Marque 13	1	2	10	20	5	100
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>		<b>130</b>	<b>340</b>		<b>1700</b>



# Benchmark constructeurs sur la Révision

## Le mode de calcul des prix de révision



Le mode de calcul des résultats se fera sur une base de moyenne non-pondérée, c'est-à-dire que le prix de chaque révision sera calculé sur une moyenne (somme des prix relevé pour une révision / nombre d'appels pour cette révision).

Ce prix moyen sera ensuite comparé avec le prix Midas de la révision équivalente et on en déduira un écart en valeur absolue.



Réseau national de Clients Mystère sur l'ensemble du territoire. Environ **70 % de femmes et 30 % d'hommes**, moyenne d'âge = **40 ans** avec une très bonne dispersion de la pyramide des âges pour répondre à tous types de profils.

Ancienneté moyenne dans le réseau = **5 ans**, GfK ayant toujours axé sa politique sur la fidélisation et le professionnalisme = garants de la qualité de l'information recueillie.

Sélection de profils d'enquêteurs conformes aux scénarii définis précédemment. Expérience dans l'audit de prix et/ou des programmes clients mystère dans le secteur automobile.

Expérience dans la réalisation d'enquêtes complexes réclamant une forte part d'initiative et d'autonomie des enquêteurs + des qualités de rigueur méthodologique sur le terrain. Ne pas avoir de relations (famille ou entourage) exerçant dans les enseignes observées.

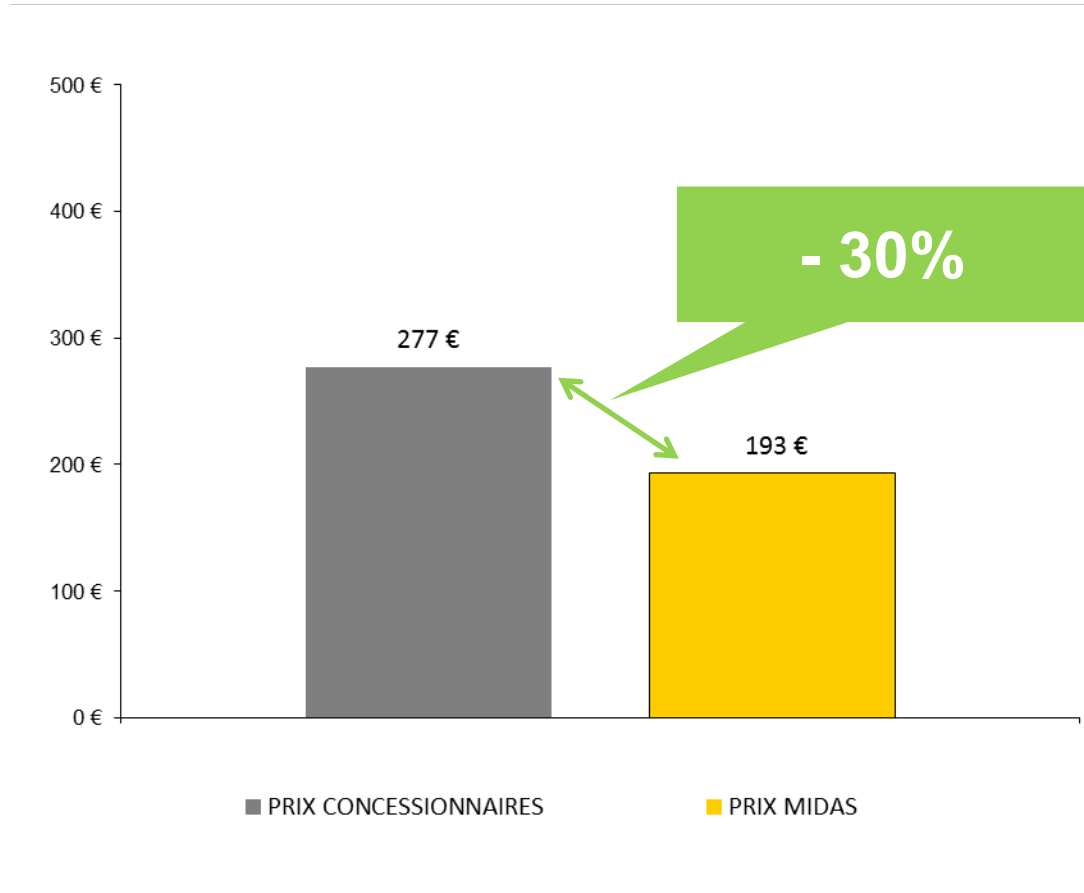


## **Benchmark constructeurs Révision – 2017**

### **Résultats**

# Benchmark constructeurs sur la Révision

## Prix moyen Midas vs prix moyen concessionnaires

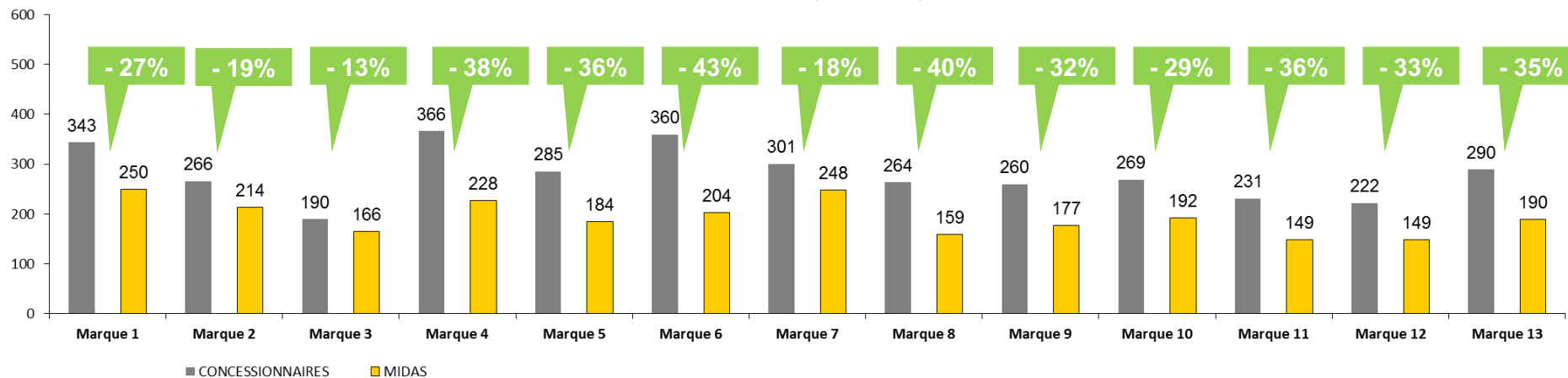


# Benchmark constructeurs sur la Révision

## Prix Midas vs prix enseignes



PRIX MOYEN CONSTATÉ (EN EUROS)





La présente étude et les données qu'elle contient sont la propriété exclusive de Midas. Toute utilisation, diffusion ou reproduction de celles-ci sont strictement interdites et exposerait leur auteur aux sanctions prévues notamment par les dispositions des articles L 343-4 et suivants du Code de la propriété intellectuelle

**Pour obtenir l'étude complète, cliquez ici : [midasfrance@midasfrance.fr](mailto:midasfrance@midasfrance.fr)**

Votre adresse e-mail est nécessaire à notre société pour traiter votre demande. Elle fera l'objet d'un traitement informatique destiné à l'usage exclusif de Midas et sera supprimée après envoi de l'étude.