

Une étude



pour

hey car

Les Français et les voitures d'occasion

Vers quels acteurs les Français se tourneraient-ils pour acheter une voiture d'occasion ? Quels freins et doutes les Français mettent-ils en avant à l'achat d'une voiture d'occasion ?

Novembre 2021

Magalie Gérard, Directrice adjointe du Département Politique – Opinion
Morgane Hauser, Chef de groupe au Département Politique – Opinion
Anaïs Prunier, Chargée d'études au Département Politique – Opinion



Sommaire

Méthodologie d'enquête	P.3
Les principaux enseignements	P.5
Voitures d'occasion : quelles particularités aux yeux des Français ?	P.8
Acheter une voiture d'occasion : vers qui les Français se tourneraient-ils ?	P.11
Acheter une voiture d'occasion : des risques identifiés et un besoin de réassurance	P.15
Les Français et leur voiture : une relation fusionnelle ?	P.21

Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée **en ligne** du **12 au 15 novembre** 2021.



Échantillon de **1 584** personnes représentatif des Français âgés de 18 ans et plus.



Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : **sexe**, **âge**, **catégorie socioprofessionnelle** et **région** de l'interviewé(e).



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au-dessus de la moyenne.

Intervalle de confiance

L'intervalle de confiance (parfois appelé « marge d'erreur ») permet de déterminer la confiance qui peut être attribuée à une valeur, en prenant en compte la valeur observée et la taille de l'échantillon. Si le calcul de l'intervalle de confiance concerne les sondages réalisés avec la méthode aléatoire, il est communément admis qu'il est proche pour les sondages réalisés avec la méthode des quotas.

Taille de l'échantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
100 interviews	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10
200 interviews	3,1	4,3	5,7	6,5	6,9	7,1
300 interviews	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400 interviews	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500 interviews	2,0	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600 interviews	1,8	2,4	3,3	3,8	4,0	4,1
800 interviews	1,5	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
1 000 interviews	1,4	1,8	2,5	2,9	3,0	3,1
2 000 interviews	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,3
3 000 interviews	0,8	1,1	1,5	1,7	1,8	1,8
4 000 interviews	0,7	0,9	1,3	1,5	1,6	1,6
6 000 interviews	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4



Les principaux enseignements



Que retenir de cette étude ?

Une praticité identifiée de la voiture d'occasion

- **L'achat d'une voiture est un événement important pour les Français où stress et excitation se trouvent souvent mêlés... Avec quelques disparités entre les voitures neuves et les voitures d'occasion.** En effet, si les deux tiers des Français déclarent qu'acheter une voiture neuve est avant tout un moment de plaisir où ils ressentent de l'excitation (66%), c'est un peu moins vrai lorsque les Français envisagent l'achat d'une voiture d'occasion : 41% estiment ressentir en premier de l'excitation, mais pour près de la moitié, le stress domine légèrement (52%). D'emblée, les Français amènent l'idée que l'acquisition d'une voiture d'occasion peut être plus compliquée que l'achat d'une voiture neuve (75%, un constat partagé, quoiqu'un peu minoré, par ceux qui ont déjà fait l'acquisition de ce type de véhicule).
- Malgré cette complexité un peu plus grande, les Français et davantage encore ceux qui ont acheté comme voiture principale une voiture d'occasion, **identifient plusieurs vrais atouts à se tourner vers l'occasion.** Elle est largement considérée comme un bon moyen de faire des économies (81% des Français et 90% parmi ceux qui ont acheté comme voiture principale une voiture d'occasion) et apparaît comme un choix plus responsable pour l'environnement que l'achat d'un véhicule neuf (64% des Français et 70% parmi ceux qui ont acheté comme voiture principale une voiture d'occasion).

Pour acheter une voiture d'occasion, les Français se tourneraient avant tout vers des professionnels du secteur

- **L'achat d'une voiture d'occasion apparaissant plus complexe, les Français se montrent en quête de réassurance.** En effet, pour faire l'acquisition d'un véhicule d'occasion, ils se tourneraient en priorité vers les garages physiques, que ce soient des garages affiliés à des grandes marques de voiture (85%) ou des garages privés généralistes (77%) et/ou vers des sites concessionnaires, en particulier des concessionnaires associés à de grandes marques de voitures (80%). Ces solutions sont bien davantage envisagées que les sites ou plateformes qui mettent en relation des particuliers entre eux (des sites/plateformes généralistes de vente directe entre particuliers (54%) ou directes entre particuliers spécialisés dans l'automobile (52%)). Notons que dans l'ensemble, il existe peu de différences de perception entre l'ensemble des Français et ceux qui ont effectivement l'intention d'acheter une voiture au cours des prochains mois, qui se montrent légèrement plus ouverts aux différents acteurs ou solutions proposés.
- De façon générale, **les Français expriment davantage de craintes pour l'achat d'une voiture d'occasion auprès d'un particulier qu'auprès d'un site ou d'un concessionnaire spécialisés.** Mais, quoique dans des proportions différentes, les principales préoccupations restent les mêmes, en effet, les Français cristallisent avant tout une peur de découvrir des vices cachés après l'achat que ce soit auprès d'un particulier (64%) ou auprès d'un professionnel (48%).

Que retenir de cette étude ?

Les Français identifient différents risques à l'achat d'une voiture d'occasion et expriment un besoin net de réassurance

- **Les Français se montrent relativement intransigeants sur les questions de qualité et de transparence à l'égard des annonces concernant les voitures d'occasion.** En effet, un écart entre ce qui leur a été annoncé et la réalité de l'existant leur ferait systématiquement renoncer à leur achat, surtout s'il s'agit de bruits inhabituels (88%), de voyants qui s'allument sans raison apparente (86%), de défauts à l'usage de certains éléments électriques (86%) ou un écart de kilométrages (84%). Notons que **la présence de l'un de ces défauts non mentionnés au départ et aperçus seulement au premier contact avec la voiture semble davantage impacter le choix des Français les plus âgés** qui renonceraient plus systématiquement à leur achat si l'un de ces défauts étaient présents.
- Si les Français identifient différents facteurs qui les feraient renoncer à l'acquisition d'un véhicule d'occasion, **ils redoutent aussi l'apparition d'éléments après l'achat de celui-ci.** En effet, les Français **redoutent particulièrement l'apparition de vices cachés dans les voitures d'occasion**, et plus que tout les dysfonctionnements techniques non visibles lors de l'achat (54%), les dysfonctionnements électroniques (50%), les **défauts invisibles pouvant nuire à la sécurité** de la voiture (48%) ou enfin tout dysfonctionnement qui réduirait la durée de vie de la voiture (46%).
- Par conséquent, dans le cadre de l'achat d'une voiture d'occasion, **les Français apparaissent en attente de réassurance et mettent en avant différents éléments qui pourraient contribuer à la consolider** comme une garantie (89%), un document permettant de retracer l'historique de vie du véhicule (89%) ou encore la possibilité d'impliquer le vendeur en cas de découvertes de vices cachés (86%). Notons qu'assez nettement, les Français les plus âgés se montrent plus intéressés que la moyenne par ces différentes garanties.

Des propriétaires de voiture aux petits soins

- Pour décrire leur relation avec leur voiture actuelle, de nombreux Français décrivent un attachement au premier regard (41%), quoiqu'ils soient plus nombreux à mentionner un choix de raison, dont ils sont aujourd'hui satisfaits (46%). Une large proportion d'entre eux tend à **décrire une relation fusionnelle avec sa voiture.** En effet, 8 possesseurs d'une voiture sur 10 s'y sentent attachés (80%) et estiment que c'est un espace où ils se sentent bien (92%) et dont ils prennent soin (à l'intérieur, 82%, comme à l'extérieur, 80%). A tel point que près de la moitié va même jusqu'à parler de temps en temps à son véhicule (44%). Notons que cette affection se manifeste que la voiture ait été achetée neuve ou d'occasion, sans impact réel sur le sentiment d'appropriation de son véhicule.
- Enfin, pour les Français en couple, si faire une rayure sur la voiture de son foyer ou de son conjoint est en soi une source de stress (61%), près d'un tiers redoutent moins la rayure elle-même que le fait de devoir l'annoncer à leur conjoint (35%)...



**Voitures d'occasion :
quelles particularités aux
yeux des Français ?**



Acheter une voiture est un événement important où excitation et stress se mêlent ; les Français se projettent plus facilement dans le plaisir d'acheter une voiture neuve, quand acheter une voiture d'occasion suppose plus d'expertise

Pour vous, acheter une nouvelle voiture est-il avant tout... ?

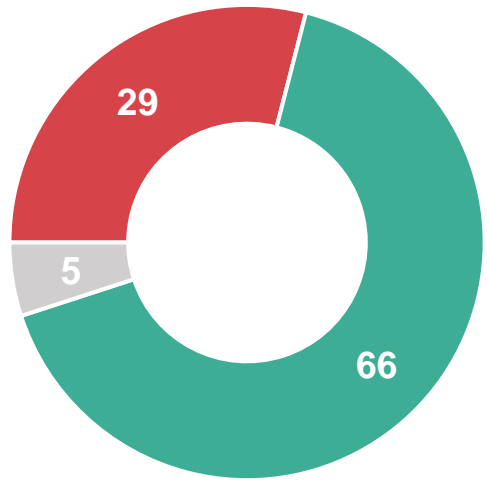
- À tous, en % -



S'il s'agit d'une voiture neuve

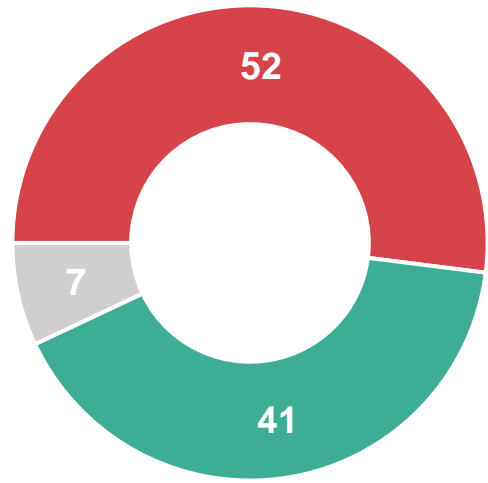


S'il s'agit d'une voiture d'occasion



Femmes : 33%
 Revenus mensuels du foyer < 2000€ : 36%
 Ont acheté comme voiture principale une voiture d'occasion : 34%

Hommes : 72%
 35-49 ans : 70%
 PCS+ : 74%
 Parents : 69%
 Revenus mensuels du foyer > 4000€ : 79%
 Ont acheté comme voiture principale une voiture neuve : 75%



Femmes : 57%
 Revenus mensuels du foyer < 2000€ : 56%

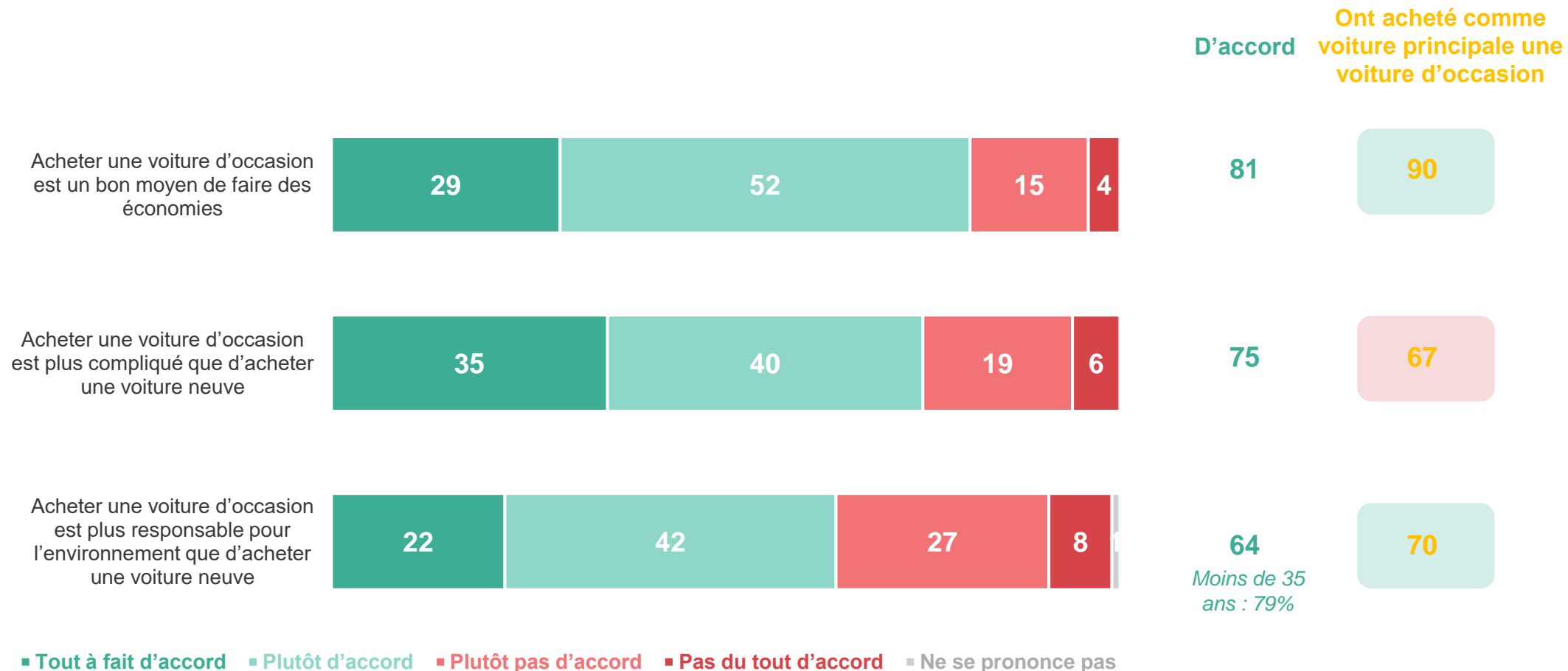
Hommes : 48%
 Moins de 35 ans : 48%
 35-49 ans : 45%
 PCS+ : 48%
 Parents : 47%
 Ont acheté comme voiture principale une voiture d'occasion : 49%

- **Stressant** : il faut chercher le modèle, s'assurer de ses propriétés techniques, de son prix, faire des comparatifs, être sur(e) de son choix, etc.
- **Excitant** : c'est un moment de plaisir, on peut se projeter dans quelque chose de nouveau, choisir ce qu'on en attend, les caractéristiques techniques que l'on souhaite avoir par rapport au modèle précédent, etc.
- Ne se prononce pas

Perçues comme plus compliquées voire plus stressantes à acquérir que les voitures neuves, les voitures d'occasion présentent de vrais atouts pour les Français : elles représentent un bon moyen de faire des économies et apparaissent comme un choix plus responsable pour l'environnement que l'achat neuf

Êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes concernant les voitures d'occasion ?

- À tous, en % -





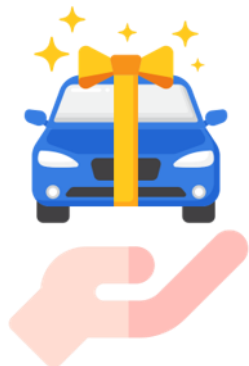
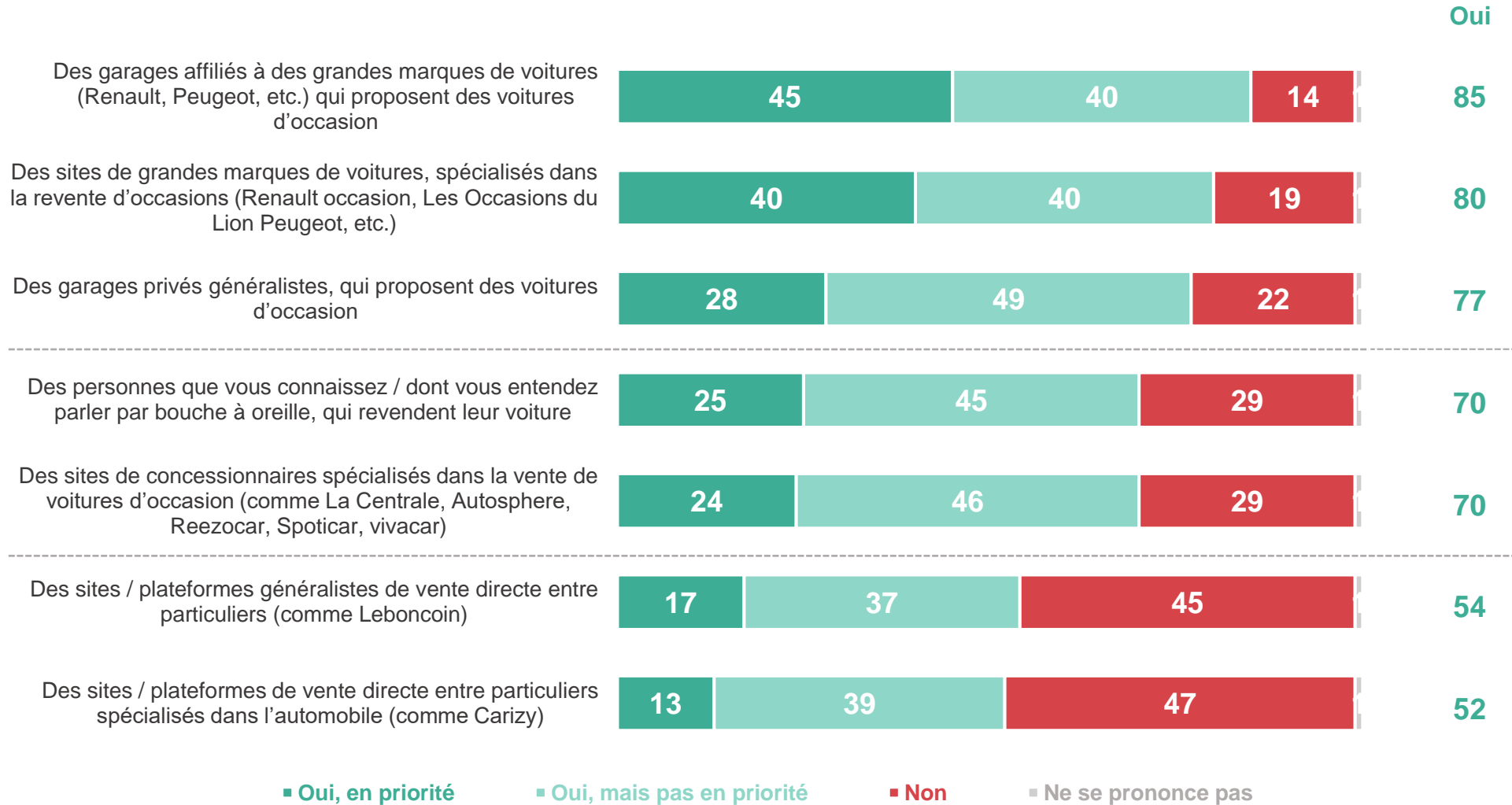
**Acheter une voiture
d'occasion : vers qui les
Français se tourneraient-ils ?**



Pour acheter une voiture d'occasion, les Français se montrent en quête de réassurance : ils se tourneraient en priorité vers les garages (où ils peuvent voir directement les véhicules) et/ou des concessionnaires et professionnels, de préférence affiliés à de grandes marques de voiture

Aujourd'hui, pour acheter une voiture d'occasion, pourriez-vous envisager de vous tourner vers chacun des acteurs suivants ?

- À tous, en % -



Dans l'ensemble, on note peu de différences de perception entre l'ensemble des Français et ceux qui ont effectivement l'intention d'acheter une voiture au cours des prochains mois, qui se montrent légèrement plus ouverts aux différentes solutions proposées

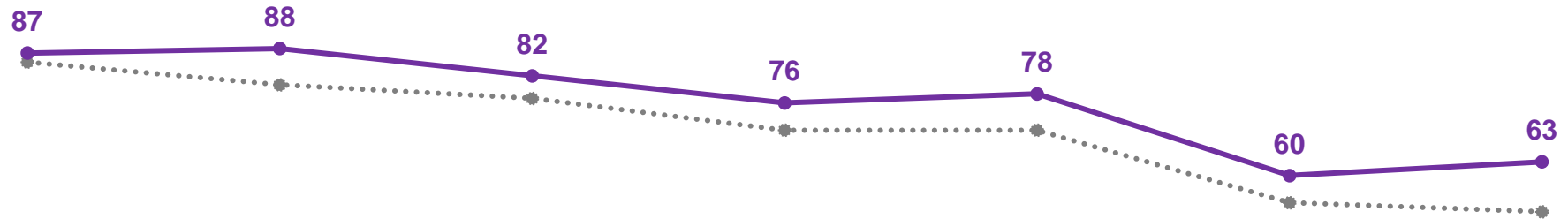
Parlons maintenant plus précisément des véhicules d'occasion

Aujourd'hui, pour acheter une voiture d'occasion, pourriez-vous envisager de vous tourner vers chacun des acteurs suivants ?

- À tous, en % de réponses « Oui » -

 Ensemble des Français

 Envisagent d'acheter une voiture au cours des 18 prochains mois



Des garages affiliés à des grandes marques de voitures (Renault, Peugeot, etc.) qui proposent des voitures d'occasion

Des sites de grandes marques de voitures, spécialisés dans la revente d'occasions (Renault occasion, Les Occasions du Lion Peugeot, etc.)

Des garages privés généralistes, qui proposent des voitures d'occasion

Des personnes que vous connaissez / dont vous entendez parler par bouche à oreille, qui revendent leur voiture

Des sites de concessionnaires spécialisés dans la vente de voitures d'occasion (comme La Centrale, Autosphere, Reezocar, Spoticar, vivacar)

Des sites / plateformes généralistes de vente directe entre particuliers (comme Leboncoin)

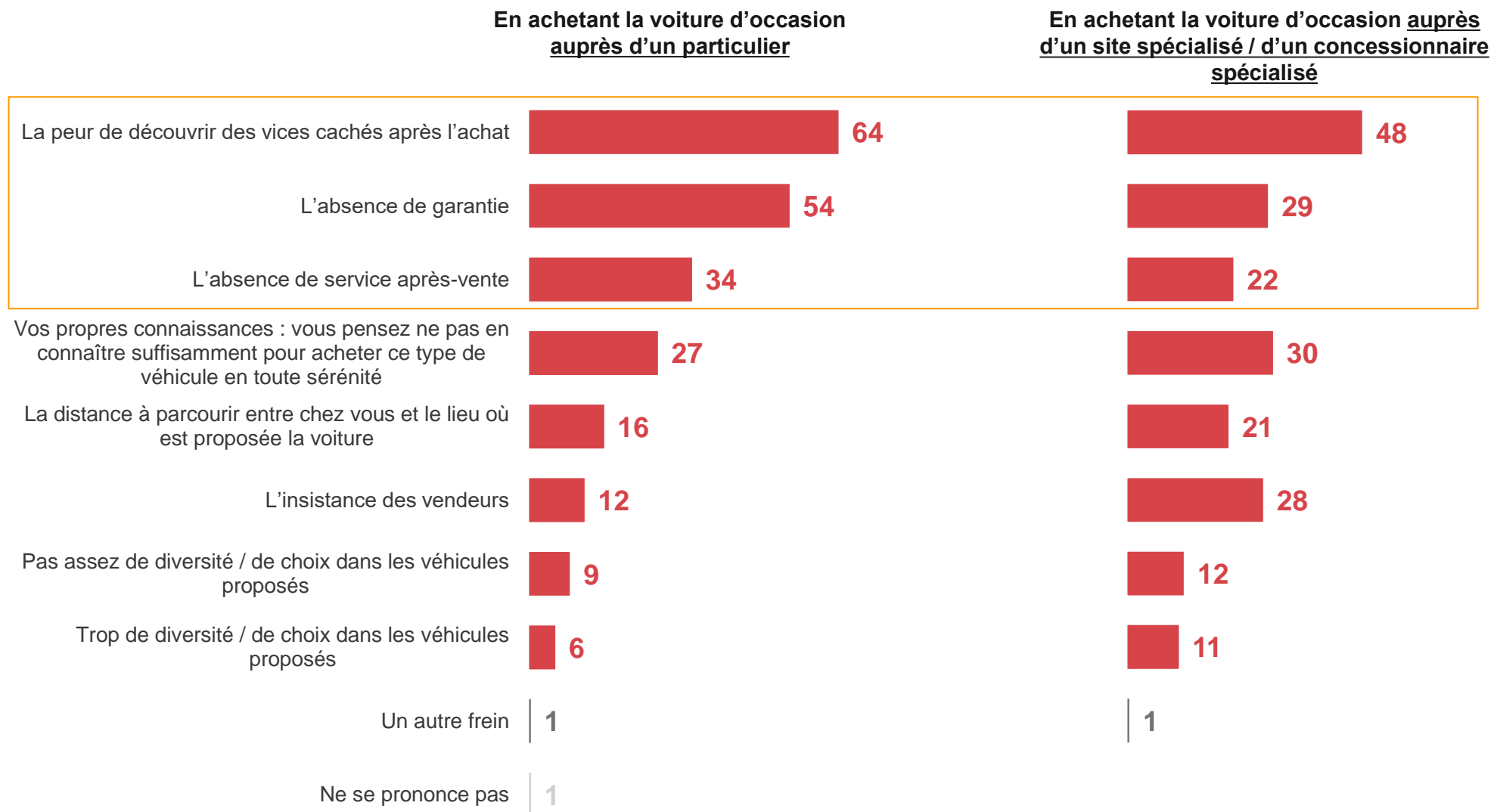
Des sites / plateformes de vente directe entre particuliers spécialisés dans l'automobile (comme Carizy)

De façon générale, les Français expriment davantage de craintes pour l'achat d'une voiture d'occasion auprès d'un particulier qu'auprès d'un site / d'un concessionnaire spécialisés. Mais, quoique dans des proportions différentes, les principales préoccupations restent les mêmes, la peur de découvrir des vices cachés arrivant en tête

Personnellement pour vous, quels sont les principaux freins qui existent à l'achat d'un véhicule d'occasion ?

Réponses données à l'aide d'une liste, trois réponses possibles

- À tous, en % -





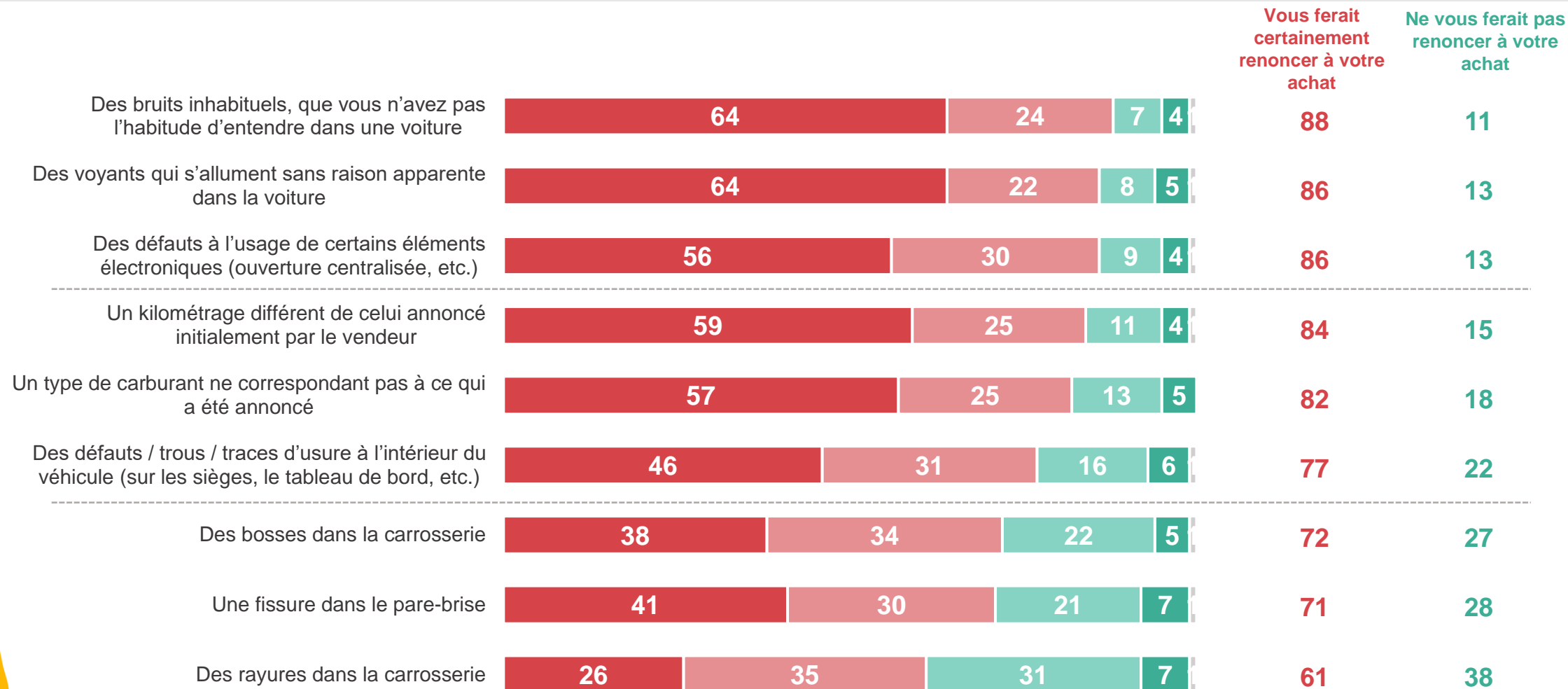
**Acheter une voiture
d'occasion : des risques
identifiés et un besoin de
réassurance**



Les Français se montrent relativement intransigeants sur les questions de qualité et de transparence à l'égard des annonces concernant les voitures d'occasion : un écart entre ce qui leur a été annoncé et l'existant leur ferait systématiquement renoncer à leur achat, surtout s'il s'agit de bruits inhabituels, de voyants qui s'allument ou d'écarts de kilométrages

Si vous deviez acheter une voiture d'occasion et que vous en repérez une en ligne, et que, en la voyant pour la première fois en vrai, vous vous apercevez de l'un des petits défauts suivants, est-ce qu'il vous ferait renoncer ou non à votre achat ?

- À tous, en % -



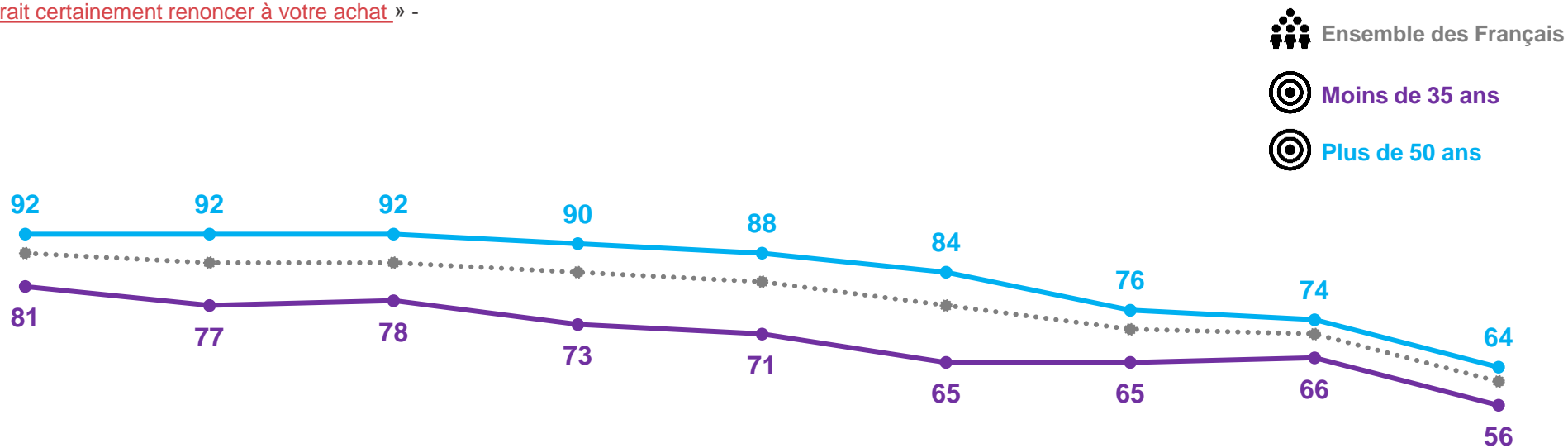
- Ce défaut vous ferait certainement renoncer à votre achat
- Ce défaut vous ferait probablement renoncer à votre achat
- Ce défaut ne vous ferait probablement pas renoncer à votre achat
- Ce défaut ne vous ferait certainement pas renoncer à votre achat
- Ne se prononce pas



Des défauts qui semblent davantage impacter le choix des Français les plus âgés : ils renonceraient plus systématiquement à leur achat si l'un de ces défauts était présents

Si vous deviez acheter une voiture d'occasion et que vous en repérez une en ligne, et que, en la voyant pour la première fois en vrai, vous vous apercevez de l'un des petits défauts suivants, est-ce qu'il vous ferait renoncer ou non à votre achat ?

- À tous, en % de réponses « Vous ferait certainement renoncer à votre achat » -



Des bruits inhabituels, que vous n'avez pas l'habitude d'entendre dans une voiture

Des voyants qui s'allument sans raison apparente dans la voiture

Des défauts à l'usage de certains éléments électroniques (ouverture centralisée, etc.)

Un kilométrage différent de celui annoncé initialement par le vendeur

Un type de carburant ne correspondant pas à ce qui a été annoncé

Des défauts / trous / traces d'usure à l'intérieur du véhicule (sur les sièges, le tableau de bord, etc.)

Des bosses dans la carrosserie

Une fissure dans le pare-brise

Des rayures dans la carrosserie

Après l'achat, les Français redoutent particulièrement l'apparition de vices cachés dans les voitures d'occasion, ceux qui sont envisagés comme les pires étant les dysfonctionnements techniques (qui peuvent impliquer des réparations et/ou diminuer la durée de vie de la voiture), ainsi que les dysfonctionnements électroniques ou de sécurité

Personnellement, si vous deviez acheter une voiture d'occasion, quels sont les éléments que vous redouteriez le plus après l'achat ?

Réponses données à l'aide d'une liste, cinq réponses possibles

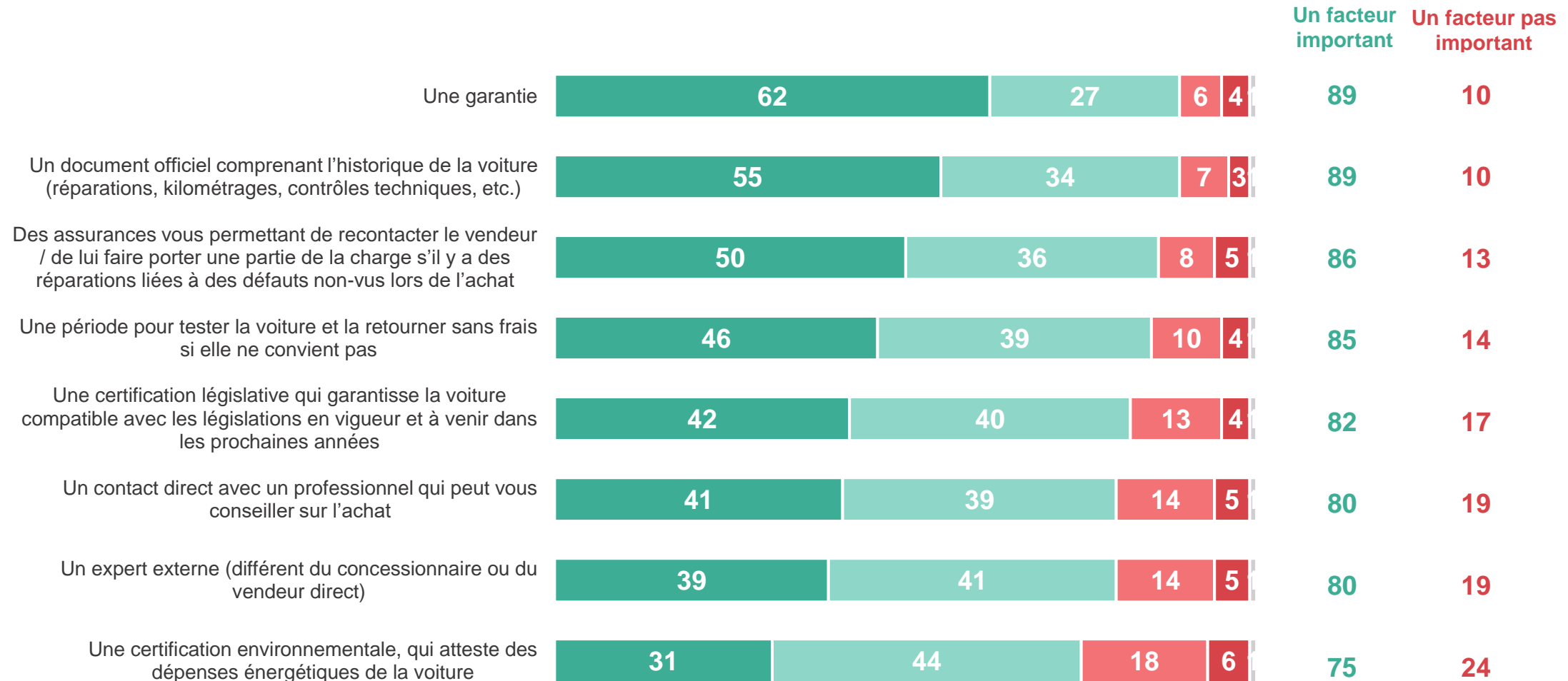
- À tous, en % -



Dans le cadre de l'achat d'une voiture d'occasion, les Français apparaissent en attente de réassurance, que de nombreux éléments pourraient contribuer à consolider, et notamment : une garantie, un document permettant de retracer l'historique de vie du véhicule ou la possibilité d'impliquer le vendeur en cas de découvertes de vices cachés

Personnellement, dans le cadre de l'achat d'une voiture d'occasion, chacun des éléments suivants serait-il un facteur important ou pas important pour vous rassurer ?

- À tous, en % -



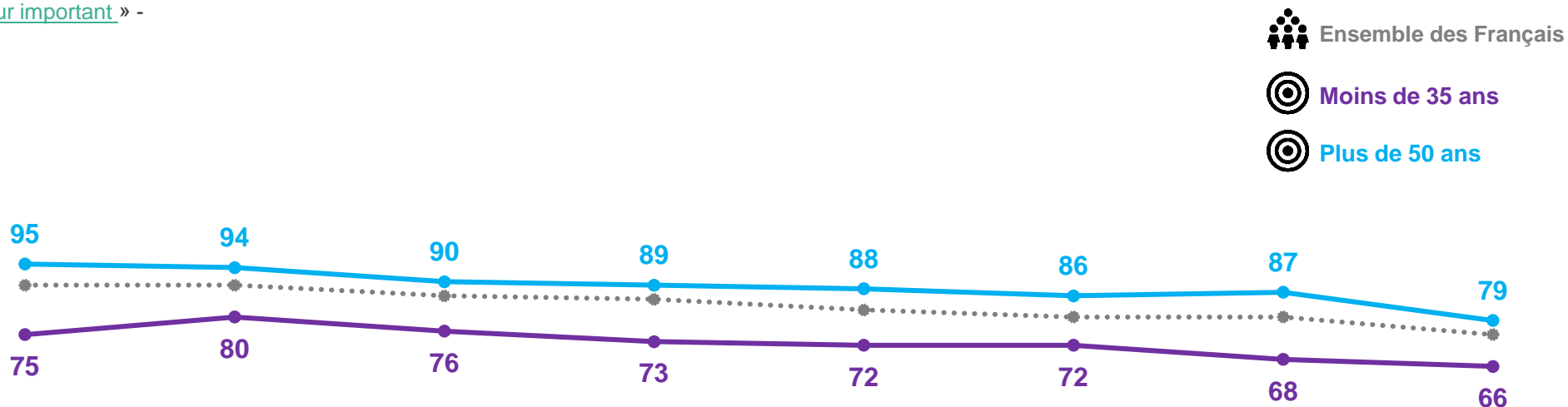
- Un facteur très important
- Un facteur plutôt important
- Un facteur plutôt pas important
- Un facteur pas du tout important / pas un facteur
- Ne se prononce pas



Assez nettement, les Français les plus âgés se montrent plus intéressés que la moyenne par ces différentes garanties

Personnellement, dans le cadre de l'achat d'une voiture d'occasion, chacun des éléments suivants serait-il un facteur important ou pas important pour vous rassurer ?

- À tous, en % de réponses « [Un facteur important](#) » -



Une garantie

Un document officiel comprenant l'historique de la voiture (réparations, kilométrages, contrôles techniques, etc.)

Des assurances vous permettant de recontacter le vendeur / de lui faire porter une partie de la charge s'il y a des réparations liées à des défauts non-vus lors de l'achat

Une période pour tester la voiture et la retourner sans frais si elle ne convient pas

Une certification législative qui garantisse la voiture compatible avec les législations en vigueur et à venir dans les prochaines années

Un contact direct avec un professionnel qui peut vous conseiller sur l'achat

Un expert externe (différent du concessionnaire ou du vendeur direct)

Une certification environnementale, qui atteste des dépenses énergétiques de la voiture





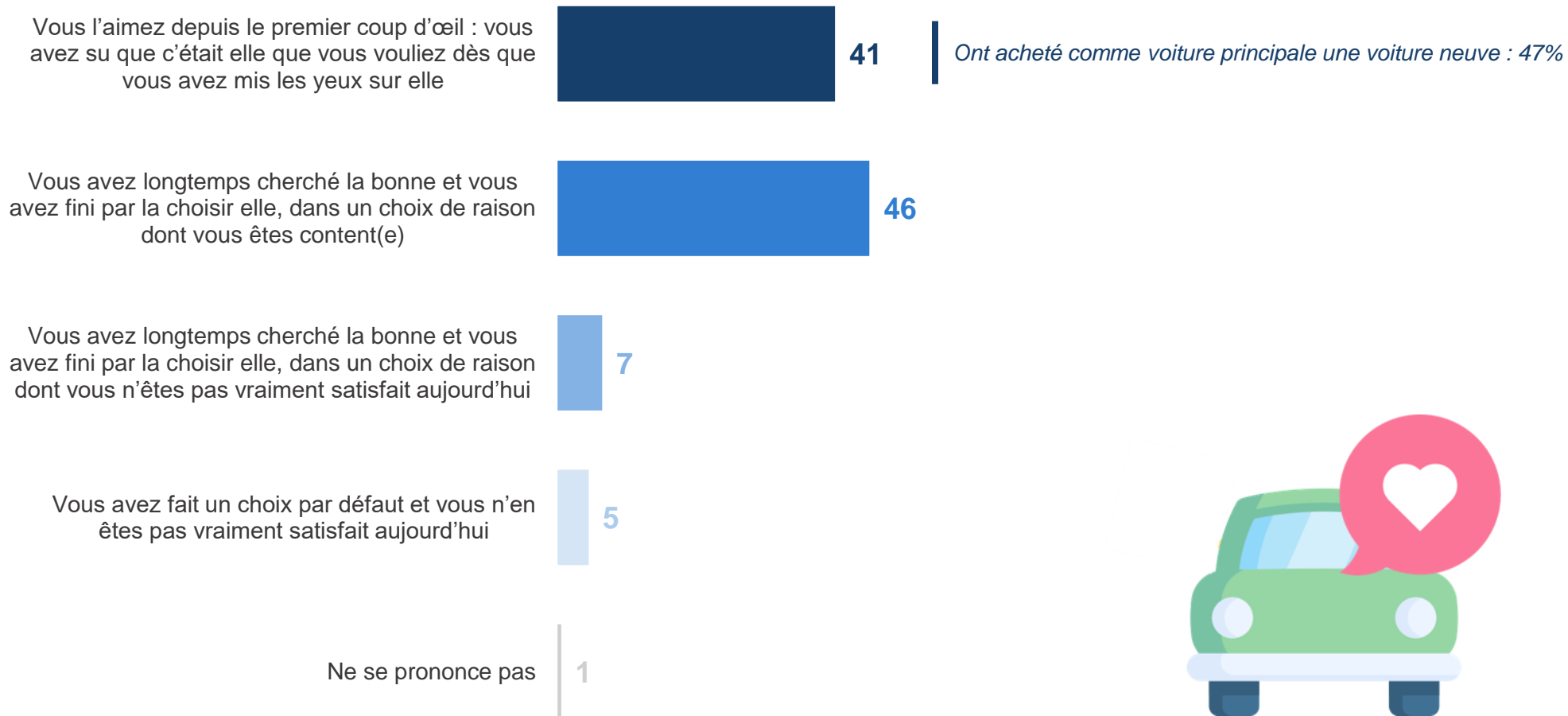
Les Français et leur voiture : une relation fusionnelle ?



Pour décrire leur relation avec leur voiture actuelle, de nombreux Français décrivent un attachement au premier regard, quoiqu'ils soient plus nombreux à mentionner un choix de raison (dont ils sont aujourd'hui satisfaits)

Evoquons maintenant plus particulièrement la relation que vous avez avec votre voiture, c'est-à-dire celle de votre foyer que vous utilisez personnellement le plus souvent. Laquelle des situations suivantes décrit, selon vous, le mieux la relation que vous avez avec votre voiture actuelle ?

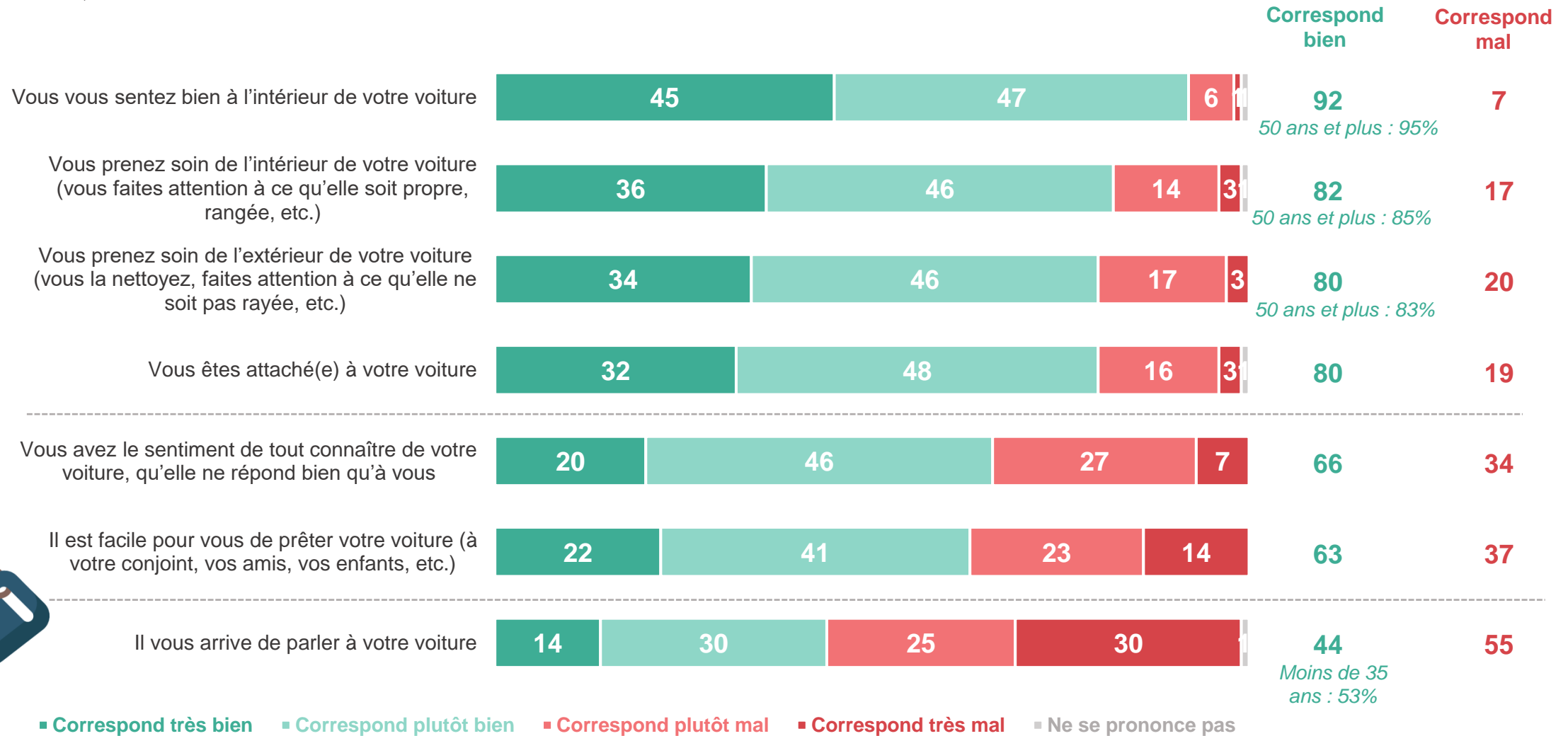
- À ceux qui possèdent une voiture, en % -



Les Français décrivent largement une relation fusionnelle avec leur voiture : la plupart s'y sentent attachés, c'est un espace où ils se sentent bien et dont ils prennent soin (à l'intérieur comme à l'extérieur), près de la moitié allant même jusqu'à parler de temps en temps à leur véhicule

Chacune des affirmations suivantes correspond-elle bien ou mal à votre situation personnelle concernant votre voiture ?




- À ceux qui possèdent une voiture, en % -

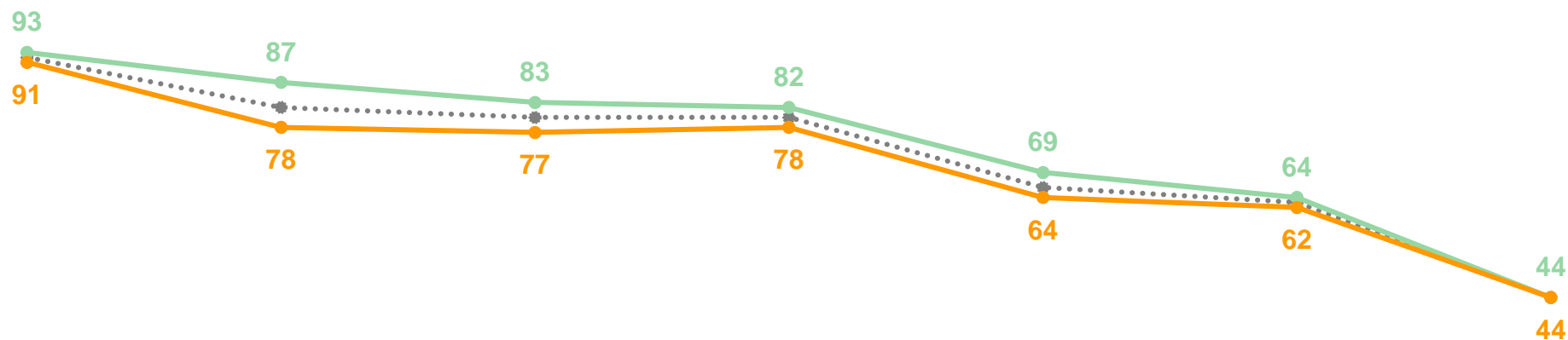


Que la voiture ait été achetée neuve ou d'occasion, les Français indiquent peu de différences dans l'appropriation et l'affection qu'ils portent à leur véhicule

Chacune des affirmations suivantes correspond-elle bien ou mal à votre situation personnelle concernant votre voiture ?

- À ceux qui possèdent une voiture, en % de réponses « [Correspond bien](#) » -

-  Ensemble des possesseurs de voiture
-  Ont acheté comme voiture principale une voiture neuve
-  Ont acheté comme voiture principale une voiture d'occasion



Vous vous sentez bien à l'intérieur de votre voiture

Vous prenez soin de l'intérieur de votre voiture (vous faites attention à ce qu'elle soit propre, rangée, etc.)

Vous prenez soin de l'extérieur de votre voiture (vous la nettoyez, faites attention à ce qu'elle ne soit pas rayée, etc.)

Vous êtes attaché(e) à votre voiture

Vous avez le sentiment de tout connaître de votre voiture, qu'elle ne répond bien qu'à vous

Il est facile pour vous de prêter votre voiture (à votre conjoint, vos amis, vos enfants, etc.)

Il vous arrive de parler à votre voiture

Pour les Français en couple, si faire une rayure sur la voiture de son foyer ou de son conjoint est en soi une source de stress, près d'un tiers redoutent moins la rayure elle-même que le fait de devoir l'annoncer à leur conjoint

Vous avez indiqué vivre en couple et posséder une voiture au sein de votre foyer. Vous personnellement, laquelle des situations suivantes redouteriez-vous le plus ?

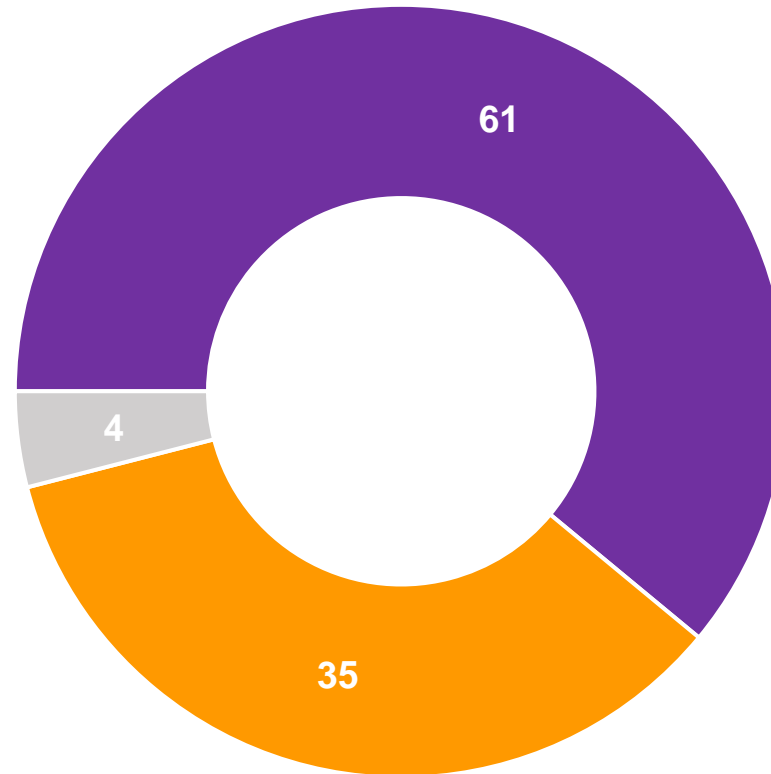
- À ceux qui vivent en couple et qui possèdent une voiture, en % -

Faire une rayure ou une bosse sur la voiture du foyer ou la voiture de votre conjoint(e)

50-64 ans : 69%

Revenus mensuels du foyer >4000€ : 67%

Ne se prononce pas



Devoir annoncer à votre conjoint(e) que vous avez fait une rayure ou une bosse sur la voiture du foyer ou de votre conjoint(e)

Moins de 35 ans : 45%

Revenus <2000€ : 46%

Possèdent une voiture récente (< 18 mois) : 43%



Contacts

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée des éléments techniques suivants : le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire** de l'étude, la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :



www.harris-interactive.com



[Facebook](#)



[Twitter](#)



[LinkedIn](#)

Contact Harris Interactive en France :

- Jean-Daniel Lévy – Directeur délégué – Stratégies politiques et d'opinion – 01 44 87 60 66 – jdlevy@harrisinteractive.fr