

ANNEXE 9

IMAGE DES ENSEIGNES : NOTE MOYENNE SUR 10 - DETAIL PAR VALEUR ET PAR ENSEIGNE

CENTRE DE LAVAGE DE VOITURES	MOYENNE	DEVELOPPE- MENT	QUALITE DE L'IMPLANTA- TION	MODERNITE/ ACTUALITE/ INNOVATION	DYNAMISME DE L'ENSEIGNE	QUALITE DU LAVAGE	MODERNITE/ ACTUALITE DES EQUIPEMENTS	COMPETENCE PROFESSION- NALISME	NIVEAU DE PRIX	RAPPORT QUALITE DE LAVAGE/ PRIX	QUALITE DES SERVICES	FREQUENCE DES PROMOTIONS
HYPERMAT ELEPHANT BLEU	7,20	7,74	7,83	7,96	6,37	8,39	8,41	7,04	6,53	7,63	6,79	4,61
HYDROSTAR	6,79	7,52	7,69	7,71	6,04	7,72	7,79	6,54	6,53	7,37	6,31	3,52
ALTOSMART	6,40	6,07	7,12	6,26	5,49	7,36	7,51	6,89	6,51	7,19	6,52	3,51
SUPER JET	6,05	5,58	5,59	5,92	6,31	7,13	7,46	5,88	5,65	6,92	6,59	3,47
CENTRES DE LAVAGE HYPERMARCHES/SUPERMARCHES	5,81	8,63	9,41	5,32	4,78	5,17	5,02	3,99	7,12	6,23	4,81	3,48
OURSON LAVEUR	4,63	4,18	4,39	3,87	3,62	5,54	5,93	5,58	4,87	4,05	5,01	3,85
HEURTAUX	4,55	4,15	3,76	3,17	3,39	5,46	5,13	5,17	5,19	5,30	5,33	3,99
MOYENNE	5,92	6,27	6,54	5,74	5,14	6,68	6,75	5,87	6,06	6,38	5,91	3,78

Question - Image (pour chaque enseigne connue) - :

Nous allons reprendre chacune des enseignes de centre de lavage de voitures que vous connaissez au moins de nom. Voici pour vous aider une liste de 11 qualités que peut avoir une enseigne. En fonction de ce que vous savez, je vais vous demander de noter de 1 à 10 (10 = meilleure note, 8 à 10 note excellente, 6-7 = bonne note, 5 = note moyenne, 3-4 = note médiocre, 1-2 = mauvaise note) chacune des qualités de cette liste.

(Source : Image des enseignes de centres de lavage, MKO, juillet 98)

ANNEXE 10

(NB : ne sont indiquées dans ces tableaux que les catégories d'automobilistes les plus représentées)

PROFIL DES UTILISATEURS PRINCIPAUX SELON LE LIEU DE LAVAGE HABITUEL

	<u>Ghez un professionnel</u> (41,6 %)	<u>A domicile</u> (58,4 %)
<u>Région d'habitation</u>	Agglomération parisienne (63,1 %)	Nord (74 %) Bassin Parisien (62,4 %) Sud - Ouest (63,9 %)
<u>Sexe de l'utilisateur principal</u>	Femme (44,3 %)	Homme (60 %)
<u>Age de l'utilisateur principal</u>	25 - 34 ans (49 %)	21 - 24 ans (67 %) 55 - 64 ans (63,2 %)

PROFIL DES UTILISATEURS PRINCIPAUX SELON LE TYPE DE PRESTATAIRE

	<u>Garagiste ou concessionnaire</u> (15 %)	<u>Station-service</u> (35 %)	<u>Centre de lavage spécialisé</u> (35 %)	<u>Hyper-super ou centre auto</u> (15 %)
<u>Région</u>	-	Région parisienne (53,8 %) Méditerranée (48,4 %)	Est (52,1 %) Bassin Parisien (50,5 %)	Sud-Ouest (35,8 %) Ouest (32,6 %)
<u>Catégorie d'habitat</u>	2 000 à moins de 20 000 hab. (10,7 %) Ruraux (9,4 %)	Agglomération Parisienne (55,3 %)	20 000 à moins de 100 000 hab. (41,7 %)	Ruraux (28,8 %) 2 000 à moins de 20 000 hab. (30,7 %)
<u>Age</u>	65 ans et plus (10,2 %)	55 ans et plus (46,2 %)	25 à 44 ans (43,9 %)	65 ans et plus (26,7 %)
<u>PCS du chef de famille</u>	Retraités (9,5 %)	Cadres Supérieurs (46,7 %) Retraités (44,8 %)	Ouvriers (46,7 %) Professions Intermédiaires (43,8 %) Employés Service (41,7 %)	Employés (28,1 %) Retraités (24,8 %)

ANNEXE 10 (suite)

COUT DU LAVAGE EXTERIEUR SELON LE LIEU DE LAVAGE HABITUELLEMENT FREQUENTE

	<u>TOTAL</u>		<u>Garagiste ou concessionnaire</u>		<u>Station-service</u>		<u>Centre de lavage spécialisé</u>		<u>Hyper- super ou centre auto</u>	
	1996	1997	1996	1997	1996	1997	1996	1997	1996	1997
<u>Année</u>										
<u>Prix moyen</u>	26,9 F	28,9 F	31,7 F	34 F	29,1 F	30,6 F	25 F	27,6 F	24,9 F	26,3 F

RAISONS DE FREQUENTATION DU LIEU HABITUEL DE LAVAGE SELON LE LIEU HABITUEL DE LAVAGE - 1997 -

Résultats exprimés en pourcentage, chaque interviewé a la possibilité de citer plusieurs raisons.

	<u>TOTAL</u>	<u>Garagiste ou concessionnaire</u>	<u>Station-service</u>	<u>Centre de lavage spécialisé</u>	<u>Hyper- super ou centre auto</u>
Proche du domicile	63,7	68,5	68,5	64,1	55,7
Proche du lieu de travail	10,2	9	11,2	8,1	11,9
Facile d'accès	49,4	41,6	46,4	54,4	48,7
Bon accueil	11,3	29,4	17,3	6,1	4,2
Moins cher qu'ailleurs	11,1	4,9	7,6	7,7	23,9
Propreté	9,3	11,8	10,2	10,4	5,4
Horaires d'ouverture très larges	34,3	17,8	24,7	49,8	29
Pour les promotions	0,9	0,9	1,5	-	1,6
Offre la possibilité de se ravailler sur le même lieu	19	6,1	25,8	3,1	38,6
Pour la qualité du service	6,3	13,3	6,7	6,2	4,3
Par les conseils	0,9	0,8	0,7	1,3	0,2
Pour la rapidité du service	13,5	11,5	16,2	10,8	14,1
Possession d'une carte de paiement	3,2	3,3	7,1	0,2	1,8
Services personnalisés	1,6	4,7	1,8	0,9	1,5

ANNEXE 10 (suite)

Est-ce que ces critères sont généralement satisfaits lors du lavage haute pression de votre véhicule dans une chaîne spécialisée ?

*Question administrée à un échantillon de 161 personnes ;
résultats exprimés en pourcentage(Enquête DAFSA).*

	1 (pas satisfait)	2 (peu satisfait)	3 (satisfait)	4 (très satisfait)	Total
Prix	4,9	8,6	50,9	35,6	100
Qualité de lavage	0,6	1,8	35,4	62,2	100
Choix des prestations	0,6	1,2	37,8	60,4	100
N'abime pas ma voiture	0,6	1,8	39,7	57,9	100
Service/ Aide	29,8	27,3	31	11,9	100
Accueil / Convivialité	27,9	29,8	29,1	13,2	100
Proximité	0	9	45,4	45,6	100
Propreté des lieux	7,4	13,6	54	25	100
Rapidité d'utilisation	4,3	17,3	47,8	30,6	100
Moyen de paiement	14,2	27,9	34,7	23,2	100
Simplicité des appareils	4,3	3,1	37,2	55,4	100