

Cambio vs Poppy



Ici commence votre trajet en voiture partagée

Analyse comparative des entreprises de voitures partagées - Test sur Liège de 2020 à 2024.

Ce document est publié comme illustration d'une méthode d'évaluation de l'expérience client.

Document mis à jour le 15-08-26 VERSION 1.02

Benoit.Kreins@OneClient.be

Table des matières

• 01 •

Introduction

Enjeux
Profils des concurrents
Profil du testeur
Critères d'évaluation

• 02 •

Analyse

Résultat de l'analyse
Disponibilité
Accès au service
Tarification
Expérience client
Service client
Analyse SWOT
Mon opinion



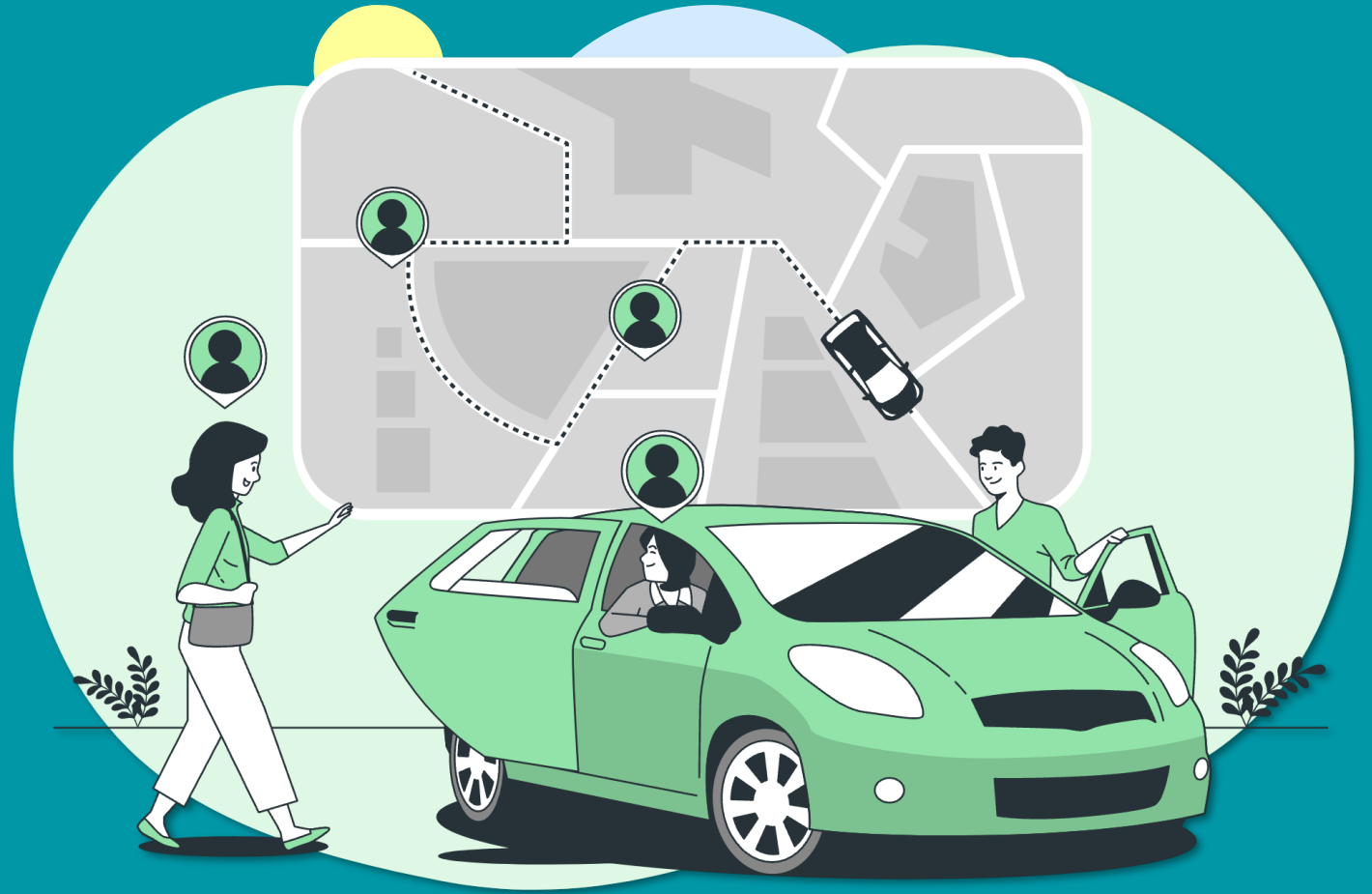
• 01 • Introduction

Enjeux

Profils des concurrents

Profil du testeur

Critères d'évaluation





Mobilité urbaine

« Une voiture partagée peut remplacer jusqu'à 15 voitures privées.

Plus de 1 000 places de parking pourraient donc être libérées grâce à l'ajout de 80 voitures partagées. »

— **Sylvain Niset, CEO de Poppy**

Source : La libre Belgique. (07.02.2023)



Préoccupations écologiques

« La possession de voitures par nos membres diminue, ils conduisent moins et utilisent davantage des modes de transport durables tels que les transports en commun, le vélo, etc. »

— www.cambio.be



Profil des concurrents

	Cambio (WAL+BXL)	Poppy
Histoire	Le vétéran allemand présent en Wallonie depuis 2002 et aujourd'hui dans 15 villes wallonnes	L'outsider anversois présent en Flandres et Bruxelles depuis 2018 (Liège, 2020-2024)
Partenaires	SNCB et le TEC	D'leteren
Modèle d'affaires	Location de voitures	Location de trottinettes
Analyse de Bilan 2022 ^{1.}	• Total: +/- 14,5 millions • Résultat : Bénéfices +/- 1,12 millions • Solvabilité: Bonne	• Total: +/- 16,4 millions • Résultat: Perte de 4,15 millions • Solvabilité: Mauvaise
Membres	+/- 70.000	?

^{1.} Sources: BNB, TrendsTop, Companyweb.be



Profil du testeur



Benoit Kreins

Conducteur occasionnel, mais régulier
pour aller chercher ma fille à l'école,
pour rendre visite à ma famille,
pour ma vie sociale (sport, sorties, etc.)

Je souhaite gagner du temps et faire des économies : taxes,
assurances, administration, contrôle technique,
changement des pneus, entretiens, pannes, etc.

« Mon évaluation
correspond
à mon profil »

« Tout le monde change. Même les
entreprises. Elles peuvent avoir réalisé
des améliorations entre temps »



Critères d'évaluation

	Pondération
Expérience client	35% Je recherche du confort et de la simplicité.
Disponibilité	25% <i>Je dois être à l'heure pour respecter mes engagements.</i>
Tarification	20% <i>Je recherche de la qualité au meilleur prix.</i>
Accès au service	10% <i>Cela n'arrive qu'une fois et je ne suis pas pressé.</i>
Service client	10% <i>Si le service est bon, ce n'est pas nécessaire.</i>

¹ Les critères sont inspirés de l'ouvrage « *The Myth of Excellence (2001)* » par Crawford & Mathews et sont adaptés au contexte du secteur de la voiture partagée

• 02 • Analyse

Résultat de l'analyse

Disponibilité

Accès au service

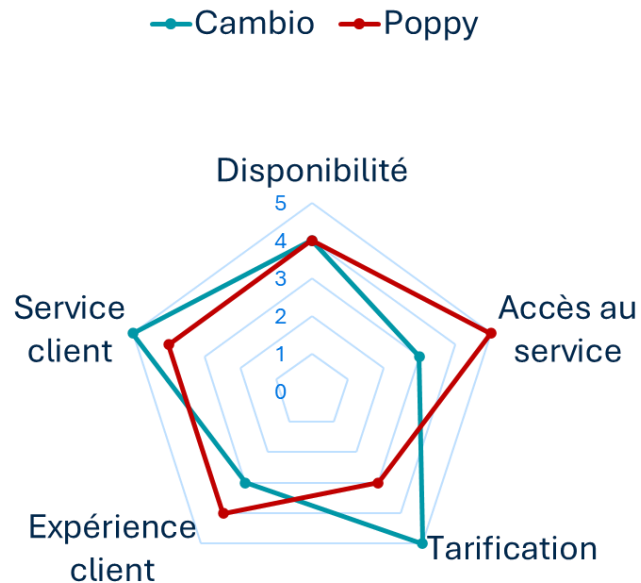
Tarification

Expérience client

Service client



Résultat de l'analyse



Cambio et Poppy obtiennent un score similaire en gagnant sur des critères différents.

	Cambio	Poppy
Disponibilité (poids 25%)	★★★★☆ Certitude, contraintes	★★★★☆ Incertitude, flexible
Accès au service (poids 10%)	★★★★☆ Diversité, contraintes	★★★★★ Rapide, simple
Tarification (poids 20%)	★★★★★ Simple, abordable	★★★★☆ Compiqué et cher
Expérience client (poids 35%)	★★★★☆ Système compliqué	★★★★☆ Simple et de qualité
Service client (poids 10%)	★★★★★ Accessible, efficace	★★★★☆ Imprévus mal gérés
TOTAL	77%	76%

Profils alternatifs

Le citadin spontané

Vit en centre-ville, horaires souples, part souvent sans avoir planifié.

Expérience client 30%, accès au service 25%, disponibilité 20%, tarification 15%, service client 10%.

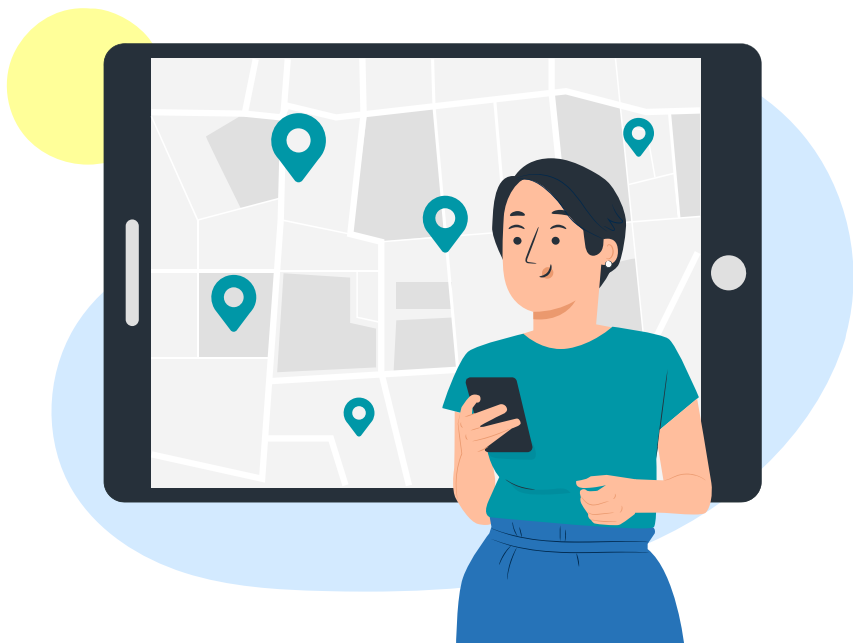
La famille qui remplace une 2^e voiture

Trajets prévisibles, budget serré, réserve à l'avance, veut quelqu'un au bout du fil si ça coince.

Tarification 40%, disponibilité 25%, service client 15%, expérience client 15%, accès au service 5%.

Profil	Cambio	Poppy
Conducteur occasionnel régulier (<i>profil de référence</i>)	77 %	76 %
Citadin spontané	74 %	80 %
Famille en remplacement d'une deuxième voiture	87 %	70 %

Ce qui compte n'est donc pas d'être bon partout, mais d'être excellent là où votre clientèle vous attend.



Disponibilité

La possibilité d'utiliser le service au moment où j'en éprouve le besoin

« Je dois être à l'heure pour respecter mes engagements »

Disponibilité

	Cambio	Poppy
Localisation	Vous allez chercher les voitures sur des places de parking dédiées et vous les ramenez au point de départ.	Vous prenez les voitures où elles se trouvent et vous les laissez où vous voulez dans votre zone Poppy.
Réservation	Via l'app ou par téléphone au centre d'appel.	Réservation pour max 24h uniquement via l'app.

Cambio privilégie l'anticipation sans surcoût, quand
Poppy mise sur la flexibilité de dernière minute.

Dans les deux cas, si le véhicule se trouve loin, vous devrez utiliser un autre moyen pour vous y rendre : bus, train, trottinette, taxi ou vélo pliant transporté dans le coffre de la voiture



Accès au service

L'administration pour avoir
accès au service et pour le
quitter

*« Cela n'arrive qu'une fois et je
ne suis pas pressé »*

Accès au service

	Cambio	Poppy
Utilisation	Via le site web, l'app mobile ou en appelant un agent de leur centre d'appel. Déverrouillage avec l'app, une carte Cambio ou une carte MOBIB.	Il n'y a qu'un moyen de réserver une voiture : l'app mobile. Déverrouillage avec l'app (les voitures disposent de port USB A ou C).
Inscription	Quelques jours avant d'avoir accès aux voitures pour remplir les formalités en ligne (permis, carte d'identité, caution...)	En 10 minutes, vous pouvez utiliser une voiture. La validation du permis prend entre 5 min et 24h. ApplePay est accepté.
Désinscription	Plusieurs mois avant que votre caution ne soit remboursée.	Vous arrêtez quand vous voulez. Avec un abonnement, c'est à la fin du mois.

Cambio couvre l'ensemble des profils d'utilisateurs,
là où **Poppy** a fait le choix de prioriser la vitesse d'accès au service



Tarification

L'offre, le coût, mais
également la gestion
administrative

*« Je recherche de la qualité au
meilleur prix »*

Tarification

	Cambio	Poppy
Tarif	Par Km ET par ¼H d'utilisation. Min 1h. Gratuit entre minuit et 6 h.	En conduite, par minute OU Km + minutes d'attente + déverrouillage.
Abonnement	Frais d'activation et abonnement mensuel: • en dessous de 50 km parcourus, START, • entre 50 et 300 km BONUS, • au-delà de 300 km, COMFORT.	3 abonnements qui réduisent le prix à l'utilisation et le coût de déblocage. Des pass, ce sont des forfaits de Km et d'heures.
Incitant	/	Parrainage et missions rémunérées.
Caution	Oui, entre 150 euros et 500 euros.	/
Facturation	Une facture détaillée mensuelle.	Une facture par réservation et par pass.

Cambio combine tarifs avantageux et facturation simple, quand l'offre de **Poppy** s'avère plus chère et plus complexe, sauf pour les pass au-delà d'1h d'utilisation.

Tarification — exemple courte distance

Exemple de courte durée pour aller faire les courses : un trajet aller-retour de 15 km : 15 min aller, 60 minutes de courses et 15 min retour

		Durée	Distance	Total	Autres
Cambio	Start	3,45 €	5,70 €	9,15 €	+ 4 € abo mensuel
	Bonus	3,07 €	4,35 €	7,42 €	+ 8 € abo mensuel
Poppy	Par minutes	12,30€+18€(attente)		31,30 €	Dont 1 € (déverrouillage)
	Par kilomètres	18€(attente)	13,95€	32,95 €	Dont 1 € (déverrouillage)
	Pass 1h-15Km	6,15€+4,5€	Inclus	28,65 €	Dont 18€ de pass
	Pass 2h-20Km	Inclus	Inclus	22,00 €	
TEC	1 ticket jour	+ 45 min de trajet	N/A	4,20 €	

Prix en date du 15.03.24

Tarification — exemple longue distance

Exemple pour une sortie à Disneyland Paris avec une nuit à l'hôtel avec 2 adultes et 2 enfants : 800 km, 8 h de trajet et 32 h d'attente. Aller : 6 h à 10 h. Retour : 18 h à 22 h.

		Durée	Distance	Total	Autres
Cambio	Bonus (tarif journée)	2j x 23,5 = 47 €	200 €	247 €	+ 8 € abo mensuel
Poppy	Pass 2J-200Km	Inclus	Inclus	314 €	
SNCB	4 tickets A/R			+/- 400 €	+ transport jusqu'à la gare
<i>Prix en date du 15.03.24</i>					

Tout est compris dans le prix : entretien, assurance, carburant, etc. Les amendes restent à votre charge.

Si vous êtes plusieurs, les services de voiture partagée sont plus avantageux que les transports en commun. En fonction des kilomètres parcourus, ils sont plus intéressants qu'un leasing privé ou un crédit ballon.



Expérience client

La satisfaction globale de mes attentes dans le cadre des interactions avec le service

« Je recherche du confort et de la simplicité »

Expérience client

	Cambio	Poppy
Départ et arrêt	Déverrouillez avec l'app ou une carte. Vérifiez l'état. Introduisez votre code PIN. La durée du trajet se détermine avec un jeton à insérer.	L'application déverrouille et démarre le moteur. Vous devez juste prendre une photo à la fin du trajet.
Voitures	Large gamme, surtout Citroën. Parc vieillissant, mais équipé de GPS et compatible Android et Apple.	Parc récent et diversifié dont (hybrides, électriques), compatible Android et Apple. Pas de GPS sur les modèles S.
Rappels	Message sonore pour vous ramener le véhicule et refaire le plein.	Notifications en cas de dépassement des limites de vitesse.
Contraintes	Interdiction d'y fumer ou d'y manger. Animaux autorisés en cage.	

Cambio repose sur une technologie et des processus plus complexes, tandis que **Poppy** privilégie la simplicité, la qualité et l'orientation technologique.



Service client

Les canaux disponibles pour
les contacter et l'approche
pour résoudre les problèmes

*« Si le service est bon, ce n'est
pas nécessaire »*

Service Client

	Cambio	Poppy
Canaux	Téléphone et courriel.	Téléphone et courriel.
Disponibilité	Service prompt à répondre.	Difficile à joindre.
Qualité	Ils trouvent toujours des solutions. Bonne assistance en cas de problème.	Les fois où j'ai pu entrer en contact avec eux, c'était correct.
Compensation	Aide active de l'agent en cas de retard de l'utilisateur précédent : solution alternative, remboursement des frais, compensation payée par l'utilisateur précédent.	Dédommagement en crédit pour un problème lié à l'utilisation de l'application; hors de ce cadre, vous ne serez pas écouté.

Cambio privilégie le contact téléphonique, transmettant un sentiment de proximité, tandis que **Poppy** priorise le site web et limite au maximum les interactions humaines.



Analyse SWOT

Analyse de l'entreprise du
point de vue du client
(forces, faiblesses,
opportunités et menace)

Analyse SWOT : Cambio



S

Strengths=Forces

- Coût global d'utilisation
- Service client
- Communauté respectueuse
- Partenaire public stable



O

Opportunités

- Crise du secteur de l'automobile
- Voiture électrique (Citroën C3)
- Départ de Poppy de Liège



W

Weaknesses=Faiblesses

- Parc de voiture vieillissant
- Système et parcours utilisateurs compliqués



T

Threats=Menaces

- Hausse des prix de l'essence (guerre moyen-orient)
- Changement de politique à la suite des élections communales

Analyse SWOT : Poppy

S

Strengths=Forces

- Simplicité d'utilisation
- Variété de modèles de voiture (inclus premiums et hybrides)
- Rapport qualité/prix

O

Opportunités

- Nouvelle offre en partenariat avec son actionnaire privé

W

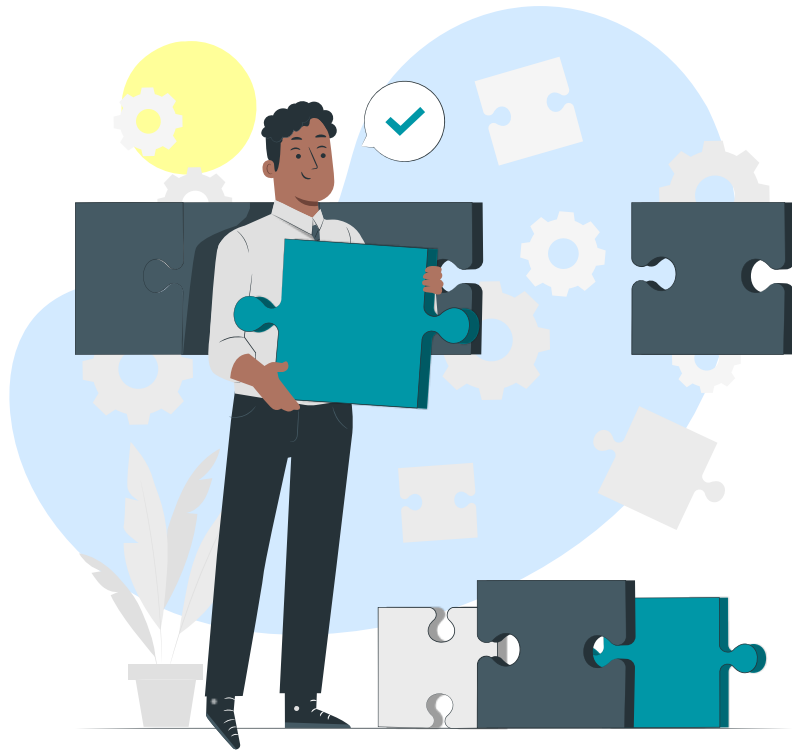
Weaknesses=Faiblesses

- Incertitude quant à la disponibilité des voitures (vandalisme, localisation, etc.)

T

Threats=Menaces

- Hausse des prix de l'essence (guerre moyen-orient)
- Crise du secteur de l'automobile (actionnaire principal)
- Changement de politique à la suite des élections communales



Mon opinion

Un résumé de l'approche
de ces deux concurrents
face aux enjeux du secteur

Cambio et Poppy visent des profils d'utilisateurs bien différents. Leur offre de valeur est bien différenciée (voir analyse SWOT et résultat de l'analyse).

Cambio

Cambio se base sur le modèle des voitures de location pertinent pour des trajets réguliers. Ils s'adressent également aux profils réfractaires aux nouvelles technologies.

Leur modèle est éprouvé, au prix d'une expérience utilisateur moins fluide.

Poppy

Poppy transpose à la voiture le modèle de la trottinette : accès immédiat, pas de caution, état des lieux simplifié. C'est une force sur l'expérience client — et peut-être une fragilité.

Ses modèles premium contrent un des freins à l'utilisation de la voiture partagée : la perte de statut.

Aucun des deux ne résout la perte de liberté. Partir quand je veux, où je veux, et revenir devant chez moi.

Poppy s'est retiré de Liège et de plusieurs villes flamandes. Le marché n'était-il pas prêt, ou la suppression des frictions qui attire les clients est aussi ce qui facilite la dégradation de la flotte ?

Avez-vous des questions ?

Benoit.Kreins@OneClient.be

CREDITS: This presentation template was created by **Slidesgo**,
including icons by **Flaticon** and infographics & images by **Freepik**
and illustrations by **Storyset**

Cambio et Poppy ont été invités à réagir à cette analyse.
Aucune réponse reçue à ce jour.

