



La cote d'amour des constructeurs 2020

Baromètre de Satisfaction



Sommaire

1. Contexte & Objectifs
2. Rappel méthodologique
3. Guide de lecture des résultats
4. Profil des répondants
5. Résultats détaillés
 1. La vente des VN
 2. Réparateur agréé
 3. La vente de pièces détachées
 4. La vente VO
 5. Les conditions financières
 6. Les primes accordées par le constructeur
6. Résultats détaillés
 1. Établissement des notes
 2. Résultats 2020
 3. Les podiums
 4. Tri des concessionnaires par activité
7. Les questions complémentaires
8. Questions d'actualités



Contexte & Objectifs

Depuis 24 ans, la branche des concessionnaires VP du CNPA réalise une enquête de satisfaction des réseaux de concessionnaires par rapport à leurs constructeurs.

Les objectifs de ce baromètre sont les suivants :

- Mesurer la satisfaction actuelle des concessionnaires et l'évolution de celle-ci par rapport à la précédente enquête,
- Évaluer les attentes prioritaires des concessionnaires,
- Donner les éléments aux constructeurs permettant de prioriser les axes d'amélioration, dans une démarche de progrès et de renforcement de la satisfaction du réseau de distribution.

Cette enquête concerne 27 marques jugées à travers 29 critères et réparties sur les activités suivantes :

- La vente de VN,
- L'activité de réparateur agréé,
- La vente de pièces détachées,
- La vente de VO,
- Le financement,
- Le marketing et la publicité.

L'étude a été réalisée auprès d'un échantillon de **399** responsables de concessions (PDG, DG, responsables de plaque et directeurs de site). Sont exclus de l'enquête les réseaux propres, MRA et agents...

■ Modes d'interrogation :

Nous avons utilisé deux modes d'interrogation et nous avons obtenu **531** réponses.

- Interrogation en ligne sur système CAWI (Computer Assisted Web Interview)
- Interrogation téléphonique sur système CATI (Computer Assisted Telephone Interview)

Les groupes de distribution automobile étant majoritairement multimarques, nous avons ainsi interviewé des patrons de groupe sur plusieurs constructeurs.

■ Dates de terrain: Les interviews ont été réalisées du 24 juin 2020 au 08 octobre 2020.

■ Evolution par rapport à 2019

- Pas d'évolution du questionnaire impactant le classement.
- Suppression de la marque SMART et ajout de la marque DS
- Ajout des questions d'actualités concernant la gestion de la crise sanitaire liée au COVID-19
- Le nombre de réponses obtenues cette année est en baisse sensible par rapport à l'année précédente. Nous avons été surpris par le nombre important de refus de participer à l'enquête.

La baisse peut aussi s'expliquer par le nombre important de regroupement ou de concentration de réseaux.

CONSTRUCTEURS	PANEL
ALFA	10
AUDI	25
BMW	22
CITROEN	47
DACIA	16
DS	17
FIAT	19
FORD	16
HONDA	9
HYUNDAI	16
JEEP	11
KIA	15
LAND ROVER	15
MAZDA	15
MERCEDES	13
MINI	8
MITSUBISHI	7
NISSAN	20
OPEL	25
PEUGEOT	47
RENAULT	45
SEAT	19
SKODA	8
SUZUKI	17
TOYOTA	23
VOLKSWAGEN	30
VOLVO	16
	531

La méthode d'interrogation de l'édition 2019 de « La cote d'amour des constructeurs » a été conservée, elle propose la notation de chaque critère sur une échelle à 4 niveaux : très mécontent (note 0), mécontent (note 1), satisfait (note 2) et très satisfait (note 3).

Il a ensuite été proposé aux distributeurs des questions complémentaires.

Enfin, il leur a été proposé d'attribuer, en toute subjectivité, une note globale sur 10 à leur constructeur.

■ Les niveaux de satisfaction ont été mesurés à partir d'une échelle sémantique

- Très satisfait (note 3)
- Assez satisfait (note 2)
- Assez mécontent (note 1)
- Très mécontent (note 0)

■ Dans les pages suivantes, sont présentées...

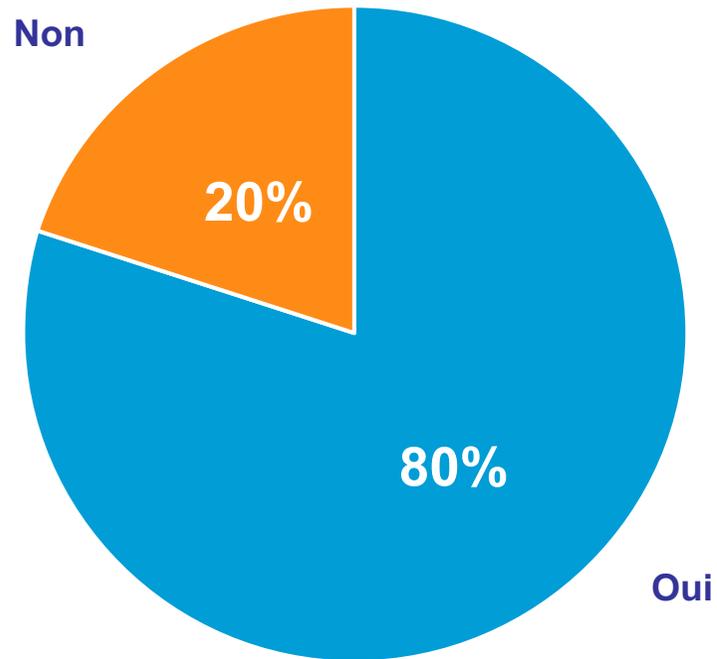
- Les proportions de **Très satisfait**, **Assez satisfait**, **Assez mécontent** et **Très mécontent**



Ex de lecture : 35% des répondants sont tout à fait satisfaits, 35% assez satisfaits, 20% assez mécontent et 10% très mécontent par le critère 1.



Profil des répondants / appartenance à un groupe



2016 = Non mesuré

2017 = 73 % oui

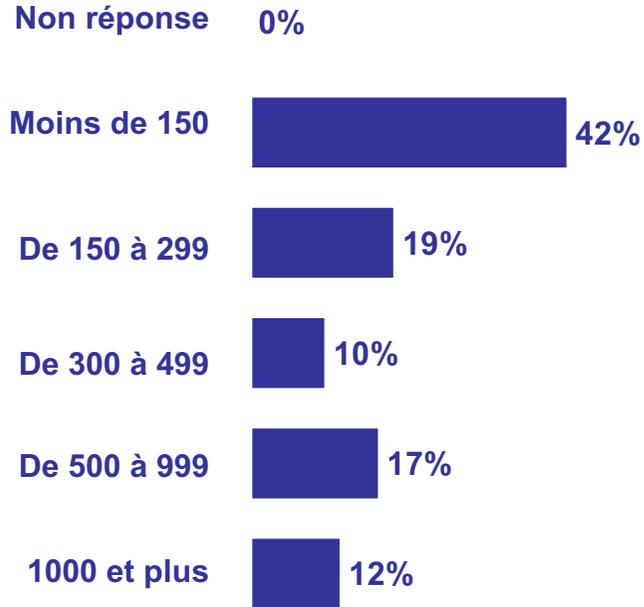
2018 = 75 % oui

2019 = 69 % oui



Profil des répondants / groupe

Salariés groupe hors apprenti



Moyenne 2020 = 514

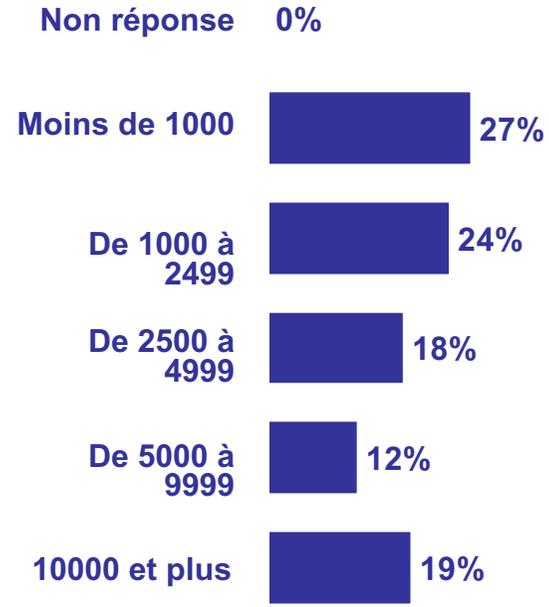
2019 = 350

2018 = 428

2017 = 295

2016 = 550

Contrat VN groupe



Moyenne 2020 = 6 290

2019 = 3 648

2018 = 4 828

2017 = 4 799

2016 = 8 436



Profil des répondants / site

Salariés site hors apprenti

Non réponse 0%

Moins de 25 35%

De 25 à 49 29%

De 50 à 149 30%

De 150 à 199 2%

200 et plus 4%

Moyenne 2020 = 65

Moyenne 2019 = 49

Moyenne 2018 = 44

Moyenne 2017 = 34

Moyenne 2016 = 41

Contrat VN site

Non réponse 0%

Moins de 250 30%

De 250 à 499 18%

De 500 à 749 14%

De 750 à 999 10%

1000 et plus 29%

Moyenne 2020 = 1 290

Moyenne 2019 = 697

Moyenne 2018 = 600

Moyenne 2017 = 401

Moyenne 2016 = 556



Les activités qui contribuent à votre satisfaction ou insatisfaction

SATISFACTION	%Rang
La vente VN	45 %
L'activité de réparateur agréé	30 %
La vente de VO	15 %
La vente de pièces de rechange	10 %
Les conditions financières et primes que vous accorde votre constructeur	0 %

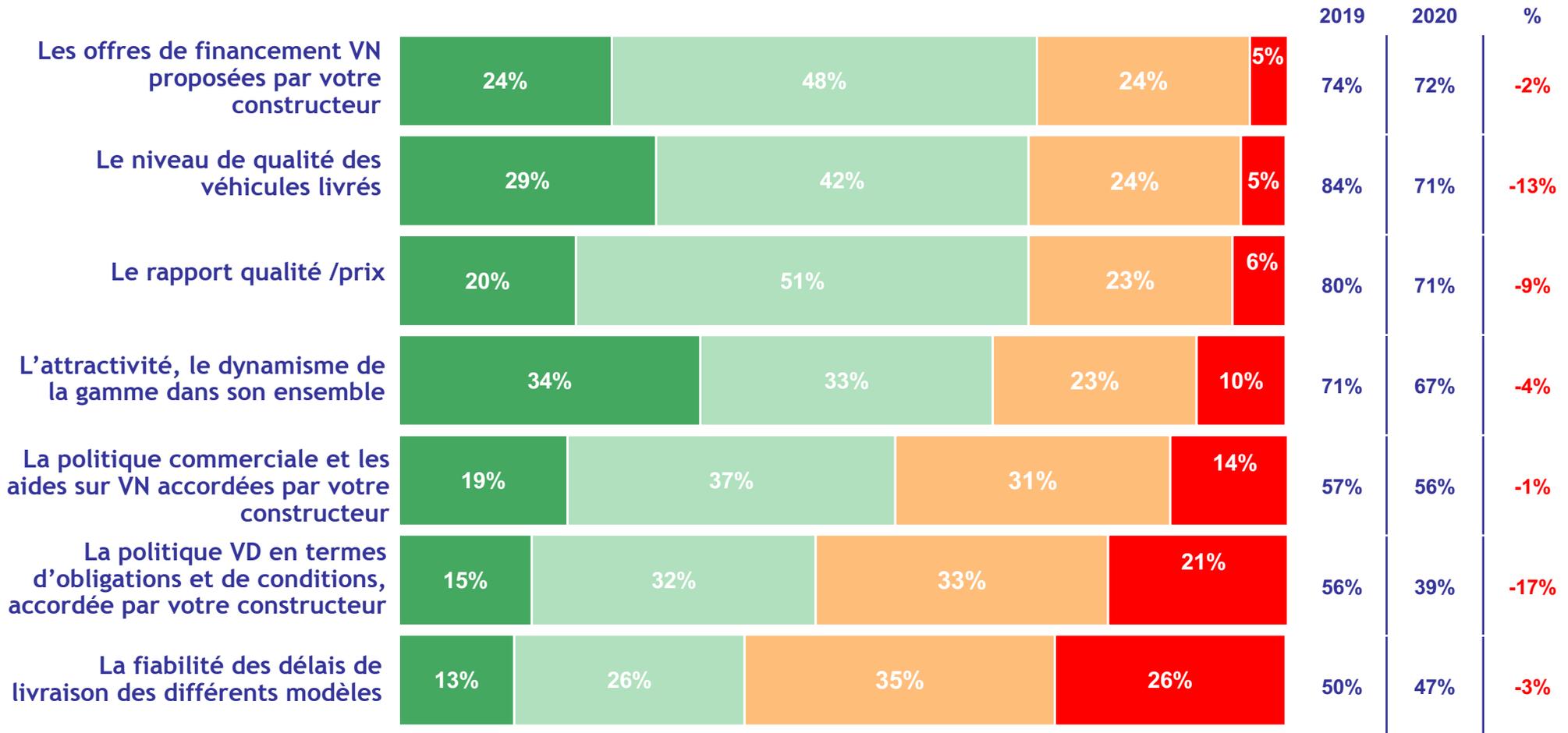
INSATISFACTION	%Rang
La vente de VO	53%
Les conditions financières et primes que vous accorde votre constructeur	23%
La vente de pièces de rechange	12%
L'activité de réparateur agréé	12%
La vente VN	0%



L'activité de vente VN

■ Tout à fait satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait

Evolution de la satisfaction

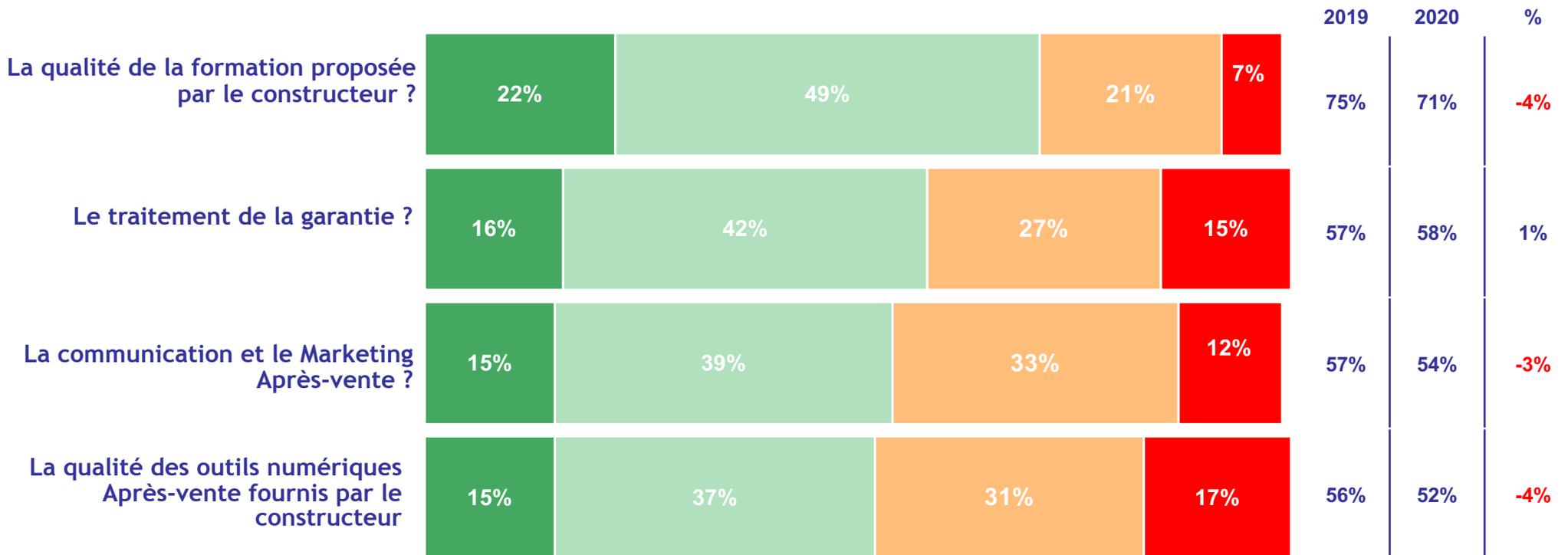




L'activité de réparateur agréé

■ Tout à fait satisfait
 ■ Plutôt satisfait
 ■ Plutôt pas satisfait
 ■ Pas du tout satisfait

Evolution de la satisfaction

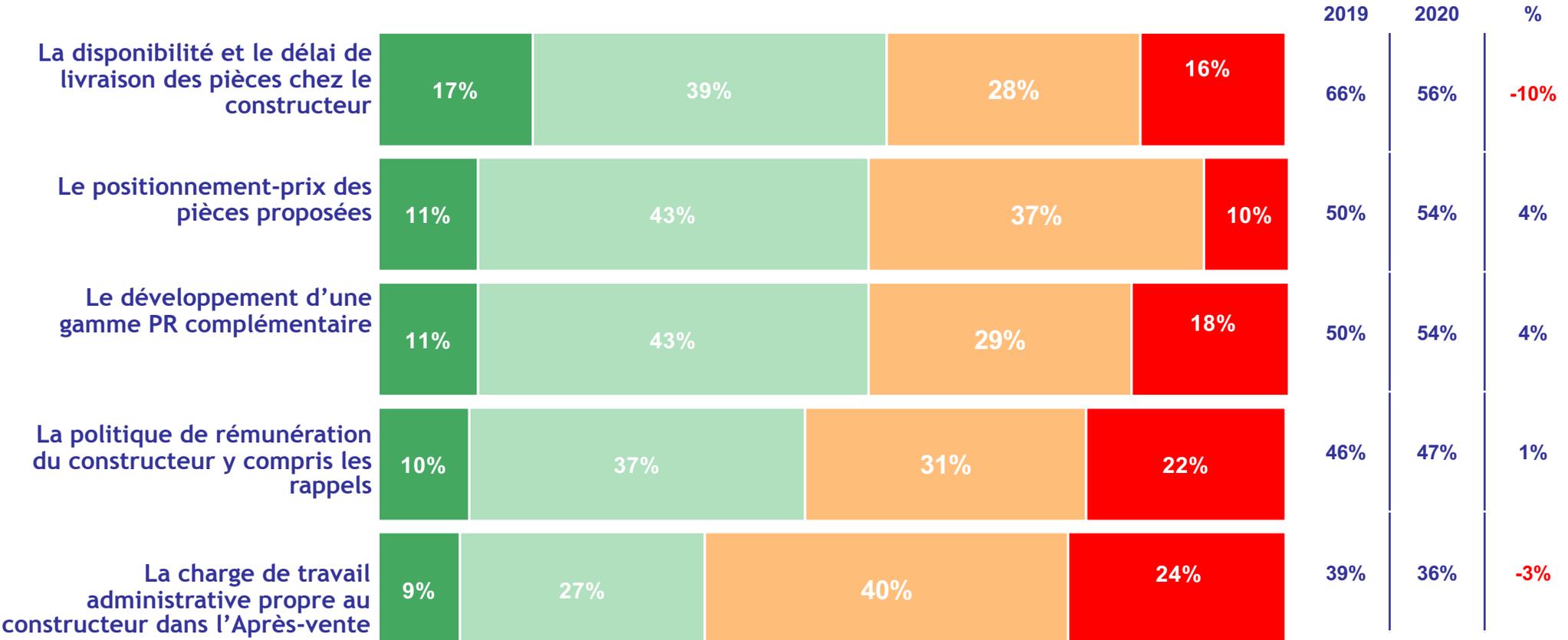




L'activité de vente de pièces rechange

■ Tout à fait satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait

Evolution de la satisfaction

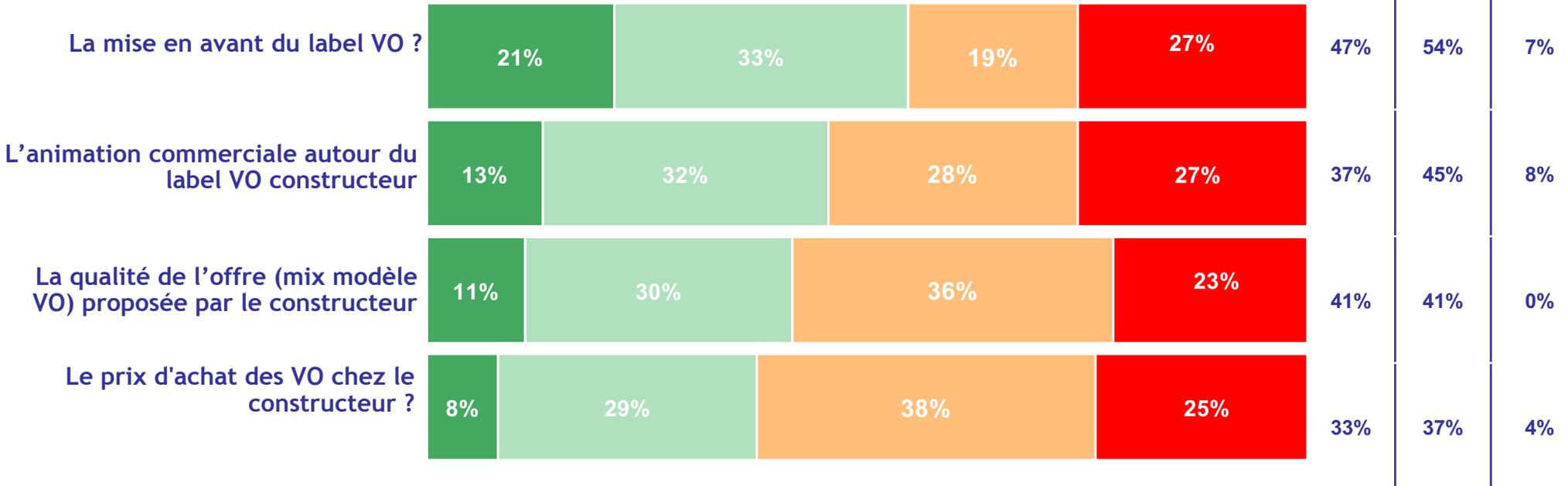




L'activité de vente VO

■ Tout à fait satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait ■

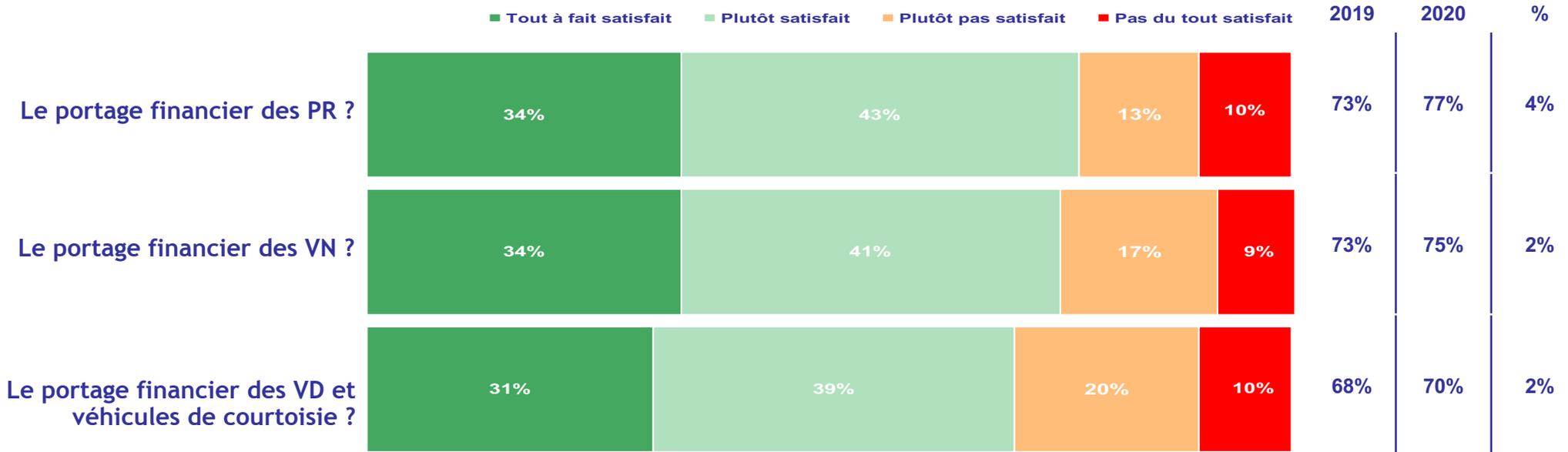
Evolution de la satisfaction





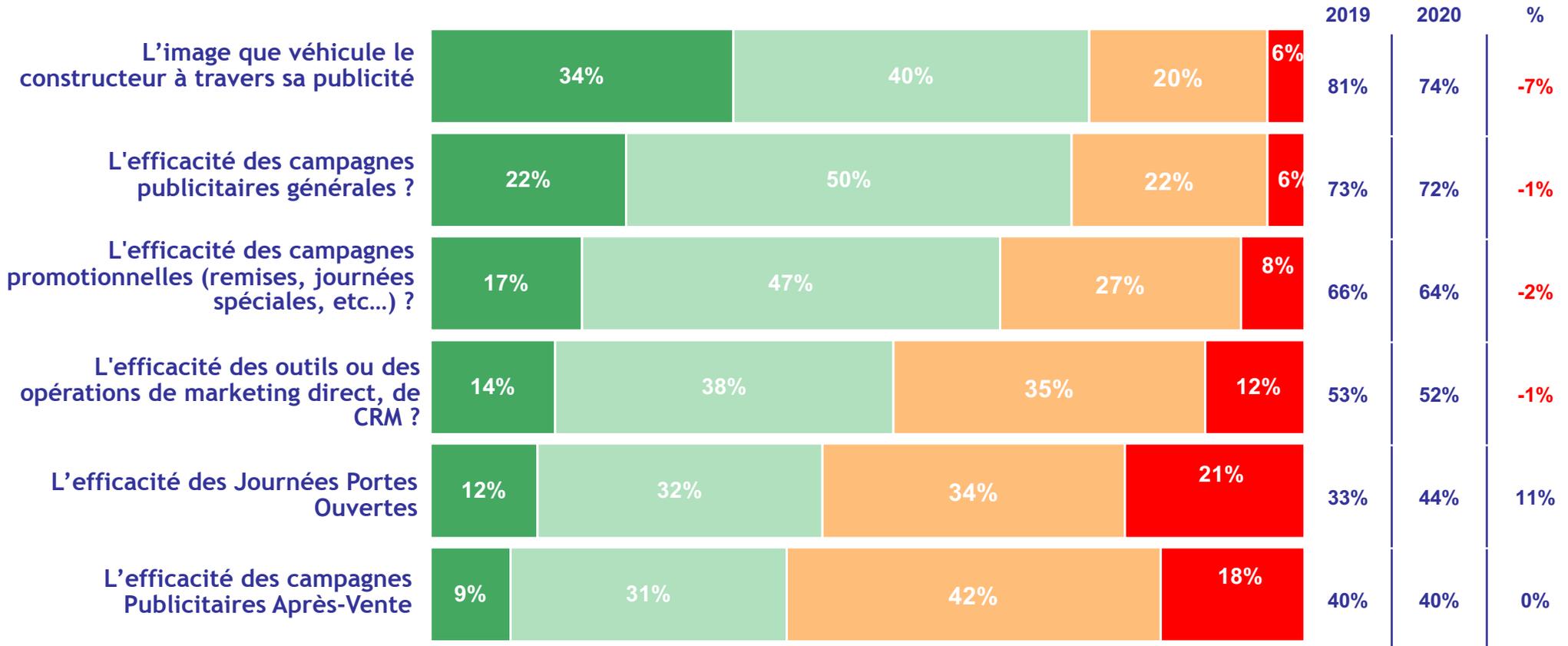
Le portage financier des stocks par le constructeur

Evolution de la satisfaction



■ Tout à fait satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait

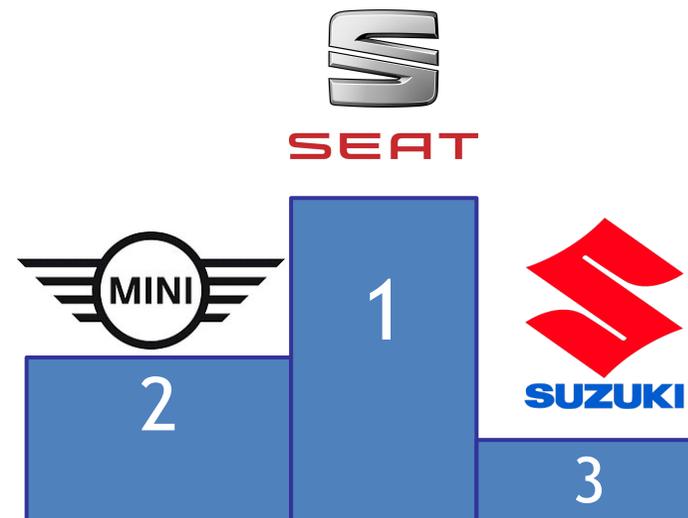
Evolution de la satisfaction



	VENTE VN							REPARATEUR AGREE				PIECE RECHANGE					VENTE VO				FINANCEMENT			MARKETING ET PUBLICITE						TOTAL
	Attractivité	Qualité	Fiabilité	Support	VD	Financement	Qualité/prix	Garantie	Formation	Communication	Outils numérique	Prix	Disponibilité	Gamme complémentaire	Administration	Rémunération	Label	Prix achat	Animation commerciale	Qualité	VN	PR	VD	Publicités	promotions	Outils	Image du constructeur	Journées porte ouverte	Pub apv	
ALFA	1,00	4,67	3,33	2,00	1,67	2,33	2,33	4,67	3,67	2,67	2,00	3,00	5,00	3,67	2,33	2,67	2,00	2,67	1,00	1,33	5,67	5,67	5,33	2,67	2,33	2,00	2,67	0,67	2,33	2,87
AUDI	4,80	5,73	1,47	2,80	2,93	5,87	4,27	2,27	4,40	3,73	2,67	3,87	6,53	3,47	2,40	3,20	7,20	4,00	5,60	4,93	7,87	7,60	6,27	4,93	4,13	3,87	6,67	4,13	3,73	4,53
BMW	8,03	6,52	5,76	6,52	5,15	7,58	6,21	6,82	8,03	6,82	6,06	6,36	7,27	5,45	5,45	6,06	6,06	4,70	6,67	5,45	8,18	8,48	8,48	6,52	6,06	5,61	7,73	4,85	5,76	6,50
CITROEN	5,39	5,39	1,84	3,97	3,33	5,96	5,74	4,18	5,18	4,33	4,33	4,04	3,97	5,32	2,70	3,19	5,11	2,70	4,26	3,33	4,68	4,75	4,89	5,32	5,18	4,61	5,67	4,82	3,83	4,41
DACIA	7,92	5,83	5,21	7,29	5,00	7,71	8,12	5,83	7,29	7,71	7,50	6,25	4,58	6,25	5,21	5,42	7,71	7,08	7,50	7,50	7,71	7,50	7,71	7,50	6,46	7,50	5,21	7,29	6,80	
DS	7,84	6,08	4,71	5,29	3,14	6,08	6,67	4,90	6,27	4,90	5,69	5,49	4,12	4,90	4,12	3,92	4,31	4,51	4,12	4,90	5,29	4,51	5,88	7,84	5,49	5,88	7,65	3,92	2,94	5,22
FIAT	2,28	5,44	4,04	2,63	2,81	4,39	5,79	4,21	4,56	3,16	3,51	2,98	4,39	2,81	2,11	2,98	2,28	2,81	1,75	2,28	5,79	6,67	5,09	4,74	3,86	3,33	5,26	2,81	2,81	3,71
FORD	8,12	7,71	7,08	5,62	4,58	5,21	7,29	3,96	7,29	4,79	3,96	4,79	6,88	6,88	3,54	3,96	2,92	3,54	2,92	4,17	6,25	6,04	6,46	5,83	5,83	4,17	5,21	4,38	3,12	5,26
HONDA	4,44	9,63	7,78	5,56	7,04	4,44	5,56	8,52	7,04	5,93	7,78	6,67	7,41	4,07	6,30	5,93	1,85	2,22	1,48	2,22	4,81	6,67	5,93	4,44	4,44	5,19	6,30	2,59	3,70	5,38
HYUNDAI	7,50	7,08	2,71	5,00	4,17	3,54	6,04	4,17	4,58	2,92	3,54	3,96	4,17	3,12	2,29	2,50	1,25	1,88	1,04	2,29	5,21	4,79	4,79	5,42	4,38	3,33	5,00	4,17	2,50	3,91
JEEP	3,94	3,94	5,15	0,91	2,12	5,15	3,03	5,76	4,55	3,33	3,64	1,82	4,55	0,91	3,64	1,21	1,21	4,24	0,61	2,42	6,36	6,97	6,06	3,94	3,64	1,52	3,94	0,30	1,21	3,31
KIA	7,78	8,00	5,56	6,44	8,00	7,56	7,11	5,11	6,89	6,44	6,22	5,33	5,78	4,89	5,33	5,33	3,33	4,89	3,33	4,89	9,11	8,89	9,11	7,56	6,44	6,89	8,00	5,78	4,89	6,38
LAND ROVER	5,33	3,78	2,89	7,11	4,67	5,33	4,67	3,33	4,89	4,44	2,89	5,78	2,00	3,56	2,22	4,44	3,78	3,78	3,56	3,56	6,44	5,33	4,89	4,67	5,33	3,78	6,00	3,11	3,11	4,30
MAZDA	6,89	7,78	8,44	5,11	5,33	6,89	7,11	5,56	6,22	4,44	4,67	5,78	6,89	3,78	3,56	3,78	1,78	2,67	1,11	2,89	8,00	7,11	6,67	5,56	4,89	4,00	8,00	3,11	3,56	5,23
MERCEDES	8,97	7,18	4,10	6,92	5,90	6,67	6,15	5,90	5,64	4,87	3,59	5,13	4,10	5,13	4,36	4,62	7,95	4,10	5,64	4,87	6,41	6,41	5,90	7,95	6,41	5,38	7,69	4,62	4,62	5,76
MINI	9,17	7,92	6,67	8,33	6,67	8,75	7,50	8,33	7,92	7,92	7,50	6,25	6,67	6,25	6,25	6,25	6,67	3,33	5,42	5,42	8,33	8,33	7,92	8,33	7,50	7,50	8,75	5,83	6,25	7,17
MITSUBISHI	2,38	7,62	4,76	5,24	4,29	5,24	5,71	4,29	3,81	2,38	2,38	4,29	4,29	1,43	4,29	2,38	0,00	2,86	0,48	3,33	5,24	5,71	5,71	3,33	4,76	1,90	3,33	0,48	1,90	3,58
NISSAN	2,67	5,17	5,83	4,33	2,50	6,50	5,17	4,67	6,33	5,00	4,17	4,33	2,67	3,67	3,00	3,50	3,67	3,00	3,67	2,50	5,83	6,17	5,17	5,83	5,67	5,00	6,17	3,67	4,00	4,48
OPEL	3,73	5,20	2,80	4,53	4,40	5,73	4,40	5,07	4,53	3,87	3,87	3,47	2,53	3,73	1,73	2,80	3,60	2,27	2,67	3,33	6,67	5,20	6,53	5,20	4,80	4,00	4,53	4,67	2,40	4,08
PEUGEOT	9,36	6,03	2,70	4,75	4,04	6,81	6,45	5,46	7,16	5,53	5,46	5,04	4,89	6,45	4,40	4,89	5,11	4,11	5,04	4,11	5,60	5,96	5,74	7,09	6,31	6,17	8,30	6,10	4,75	5,65
RENAULT	5,85	5,48	4,52	6,37	4,74	7,63	7,04	5,63	6,74	6,44	6,67	5,26	3,41	5,63	4,74	5,56	8,22	5,33	7,19	6,37	6,96	7,19	6,37	6,00	6,15	6,22	6,37	4,74	6,15	6,03
SEAT	9,30	8,95	5,96	8,95	8,60	8,60	9,12	7,37	8,07	7,54	7,89	8,07	8,60	7,37	6,49	6,84	8,42	7,19	8,42	7,54	8,25	8,77	7,72	9,47	9,12	8,25	9,30	8,07	6,67	8,10
SKODA	7,50	8,33	3,75	7,08	7,08	7,08	6,67	3,75	6,25	5,42	3,75	7,50	8,75	4,58	2,92	4,58	7,92	6,67	5,83	7,50	9,17	8,33	7,50	7,50	7,92	6,25	8,33	4,58	5,00	6,47
SUZUKI	8,63	9,41	5,49	8,43	8,24	7,25	9,41	9,80	8,82	8,43	8,43	8,63	8,82	5,88	8,63	7,84	0,00	1,57	0,78	1,37	7,65	7,65	6,86	9,22	9,02	7,25	8,82	6,47	6,27	7,07
TOYOTA	8,41	9,13	4,20	6,81	5,65	6,81	7,39	7,39	6,38	6,38	5,51	6,38	5,94	5,65	5,36	6,52	6,52	3,48	4,35	4,35	6,52	6,67	6,23	7,39	6,96	5,51	8,99	6,09	4,78	6,27
VOLKSWAGEN	3,89	5,89	2,11	3,22	3,89	6,44	4,33	2,44	5,56	4,11	2,78	4,78	6,78	3,89	2,67	3,89	5,78	4,78	5,11	4,67	7,78	8,22	7,33	5,67	5,22	3,89	5,78	3,89	3,67	4,77
VOLVO	8,96	8,54	6,67	7,92	7,08	4,79	7,08	7,71	8,33	7,50	7,08	6,67	8,33	5,21	6,46	6,25	5,83	6,67	5,42	5,00	7,71	8,33	7,50	7,71	6,67	7,08	8,75	4,38	5,83	6,95
	6,30	6,76	4,65	5,52	4,93	6,16	6,16	5,45	6,16	5,22	4,95	5,26	5,53	4,59	4,17	4,46	4,46	3,96	3,89	4,17	6,79	6,82	6,44	6,22	5,78	5,00	6,69	4,20	4,19	5,34

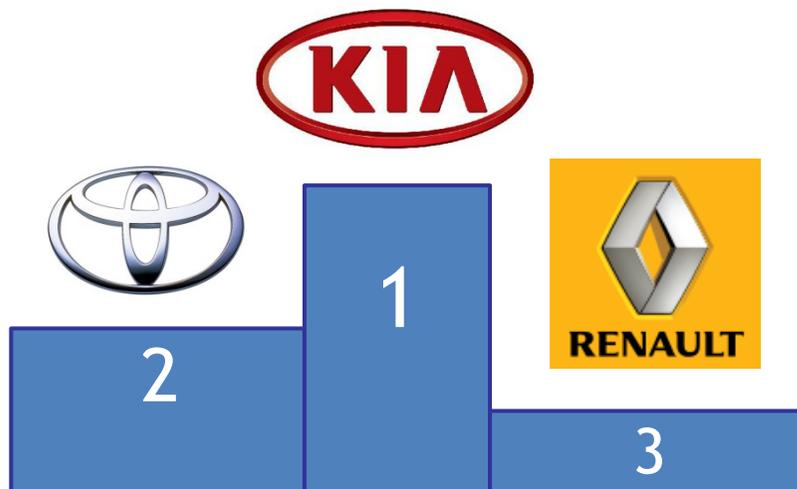
Constructeurs	Notes 2012	Notes 2013	Notes 2014	Notes 2015	Notes 2016	Notes 2017	Notes 2018	Notes 2019	Notes 2020
ALFA	4,00	4,18	5,65	5,39	5,58	5,15	4,23	4,38	2,87
AUDI	5,60	5,86	6,20	5,52	5,48	5,53	4,37	4,23	4,53
BMW	6,66	6,21	6,75	6,57	6,58	6,82	5,84	5,93	6,50
CITROEN	6,08	5,79	5,73	5,15	5,39	4,79	4,22	4,76	4,41
DACIA	6,02	5,55	6,79	6,15	6,28	6,00	4,88	6,03	6,80
DS									5,22
FIAT	4,13	5,36	4,79	5,40	5,52	5,57	4,46	4,99	3,71
FORD	5,77	5,60	4,80	4,78	4,85	5,38	5,00	4,79	5,26
HONDA	5,07	6,10	6,37	4,85	5,18	5,51	4,42	4,87	5,38
HYUNDAI	4,71	4,41	3,71	3,90	4,46	5,27	4,04	5,20	3,91
JEEP	-	-	-	-	-	5,57	4,29	4,23	3,31
KIA	5,51	4,61	4,34	4,30	5,60	5,86	5,27	6,34	6,38
LAND ROVER	5,72	6,57	6,01	6,05	5,75	4,96	3,81	4,50	4,30
MAZDA	4,82	4,75	4,64	4,46	5,41	5,83	4,75	5,38	5,23
MERCEDES	5,34	6,22	6,72	5,89	6,11	6,12	5,87	6,39	5,76
MINI	-	-	6,89	6,90	6,83	6,86	6,03	6,17	7,17
MITSUBISHI	-	-	5,70	4,63	4,75	4,92	3,99	4,53	3,58
NISSAN	5,96	6,16	6,02	6,10	5,66	5,20	4,77	4,96	4,48
OPEL	5,61	5,39	4,90	4,62	5,92	5,29	4,17	4,47	4,08
PEUGEOT	5,67	5,65	5,92	5,75	6,19	5,85	5,41	6,02	5,65
RENAULT	5,55	5,94	6,45	6,11	6,36	6,03	5,17	5,94	6,03
SEAT	5,04	4,85	5,88	5,35	4,77	5,71	5,27	4,86	8,10
SKODA	6,46	6,51	7,22	6,15	5,48	6,08	4,93	5,14	6,47
SUZUKI	4,94	4,69	5,84	5,65	6,18	6,45	5,18	6,79	7,07
TOYOTA	5,93	6,72	6,87	6,22	6,33	6,56	6,06	6,95	6,27
VOLKSWAGEN	5,49	6,03	6,60	5,99	5,75	5,23	4,85	4,79	4,77
VOLVO	7,14	5,75	6,60	5,96	6,47	7,29	5,98	6,66	6,95
GLOBAL	5,45	5,47	5,88	5,56	5,73	5,74	4,93	5,40	5,34

Constructeurs	Notes 2015	Notes 2016	Notes 2017	Notes 2018	Notes 2019	Notes 2020	Rang 2015	Rang 2016	Rang 2017	Rang 2018	Rang 2019	Rang 2020	Evolution
SEAT	5,35	4,77	5,71	5,27	4,86	8,10	18	25	13	9	18	1	17
MINI	6,9	6,83	6,86	6,03	6,17	7,17	1	1	2	2	6	2	4
SUZUKI	5,65	6,18	6,45	5,18	6,79	7,07	14	8	5	10	2	3	-1
VOLVO	5,96	6,47	7,29	5,98	6,66	6,95	10	3	1	3	3	4	-1
DACIA	6,15	6,28	6	4,88	6,03	6,80	5	6	9	14	8	5	3
BMW	6,57	6,58	6,82	5,84	5,93	6,50	2	2	3	5	11	6	5
SKODA	6,15	5,48	6,08	4,93	5,14	6,47	4	20	7	13	14	7	7
KIA	4,3	5,6	5,86	5,27	6,34	6,38	26	16	10	8	5	8	-3
TOYOTA	6,22	6,33	6,56	6,06	6,95	6,27	3	5	4	1	1	9	-8
RENAULT	6,11	6,36	6,03	5,17	5,94	6,03	6	4	8	11	10	10	0
MERCEDES	5,89	6,11	6,12	5,87	6,39	5,76	12	10	6	4	4	11	-7
PEUGEOT	5,75	6,19	5,85	5,41	6,02	5,65	13	7	11	7	9	12	-3
HONDA	4,85	5,18	5,51	4,42	4,87	5,38	20	23	17	19	17	13	4
FORD	4,78	4,85	5,38	5	4,79	5,26	21	24	18	12	20	14	6
MAZDA	4,46	5,41	5,83	4,75	5,38	5,23	25	21	12	17	12	15	-3
DS						5,22						16	
VOLKSWAGEN	5,99	5,75	5,23	4,85	4,79	4,77	9	14	21	15	19	17	2
AUDI	5,52	5,48	5,53	4,37	4,23	4,53	15	19	16	20	27	18	9
NISSAN	6,1	5,66	5,2	4,77	4,96	4,48	7	15	22	16	16	19	-3
CITROEN	5,15	5,39	4,79	4,22	4,76	4,41	19	22	27	23	21	20	1
LAND ROVER	6,05	5,75	4,96	3,81	4,5	4,30	8	13	25	27	23	21	2
OPEL	4,62	5,92	5,29	4,17	4,47	4,08	24	11	19	24	24	22	2
HYUNDAI	3,9	4,46	5,27	4,04	5,2	3,91	27	27	20	25	13	23	-10
FIAT	5,4	5,52	5,57	4,46	4,99	3,71	16	18	15	18	15	24	-9
MITSUBISHI	4,63	4,75	4,92	3,99	4,53	3,58	23	26	26	26	22	25	-3
JEEP	-	-	5,57	4,29	4,23	3,31	-	-	14	21	26	26	0
ALFA	5,39	5,58	5,15	4,23	4,38	2,87	17	17	24	22	25	27	-2



GENERALISTES:

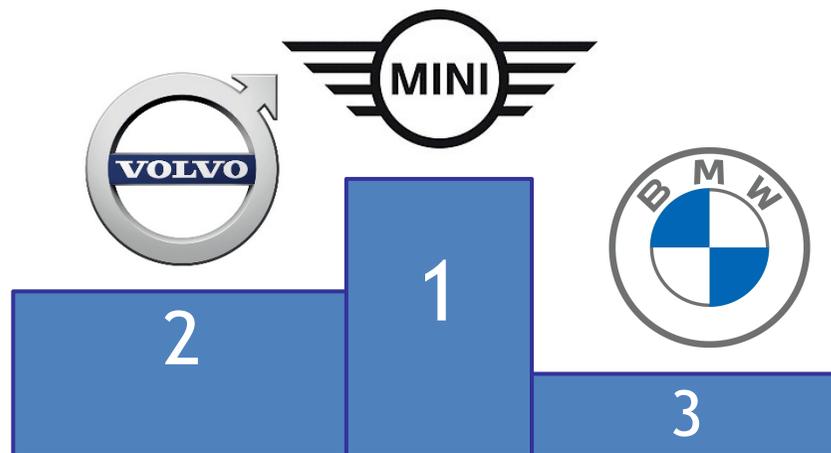
Constructeurs	Notes 2015	Notes 2016	Notes 2017	Notes 2018	Notes 2019	Notes 2020	Rang 2015	Rang 2016	Rang 2017	Rang 2018	Rang 2019	Rang 2020	Evolution
KIA	4,3	5,6	5,86	5,27	6,34	6,38	10	7	3	3	2	1	1
TOYOTA	6,22	6,33	6,56	6,06	6,95	6,27	1	2	1	1	1	2	-1
RENAULT	6,11	6,36	6,03	5,17	5,94	6,03	2	1	2	4	4	3	1
PEUGEOT	5,75	6,19	5,85	5,41	6,02	5,65	5	3	4	2	3	4	-1
FORD	4,78	4,85	5,38	5	4,79	5,26	8	10	6	5	9	5	4
VOLKSWAGEN	5,99	5,75	5,23	4,85	4,79	4,77	4	5	9	6	8	6	2
NISSAN	6,1	5,66	5,2	4,77	4,96	4,48	3	6	10	7	7	7	0
CITROEN	5,15	5,39	4,79	4,22	4,76	4,41	7	9	11	9	10	8	2
OPEL	4,62	5,92	5,29	4,17	4,47	4,08	9	4	7	10	11	9	2
HYUNDAI	3,9	4,46	5,27	4,04	5,2	3,91	11	11	8	11	5	10	-5
FIAT	5,4	5,52	5,57	4,46	4,99	3,71	6	8	5	8	6	11	-5



Le podium – MARQUES PREMIUM

PREMIUM :

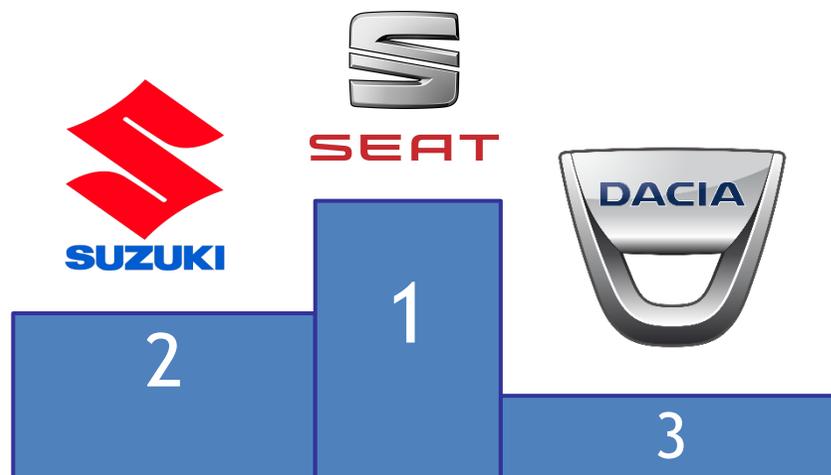
Constructeurs	Notes 2015	Notes 2016	Notes 2017	Notes 2018	Notes 2019	Notes 2020	Rang 2015	Rang 2016	Rang 2017	Rang 2018	Rang 2019	Rang 2020	Evolution
MINI	6,9	6,83	6,86	6,03	6,17	7,17	1	1	2	1	3	1	2
VOLVO	5,96	6,47	7,29	5,98	6,66	6,95	10	3	1	2	1	2	-1
BMW	6,57	6,58	6,82	5,84	5,93	6,50	2	2	3	4	4	3	1
MERCEDES	5,89	6,11	6,12	5,87	6,39	5,76	12	4	4	3	2	4	-2
DS						5,22						5	
AUDI	5,52	5,48	5,53	4,37	4,23	4,53	5	6	5	5	6	6	0
LAND ROVER	6,05	5,75	4,96	3,81	4,5	4,30	8	5	6	6	5	7	-2



AUTRES :

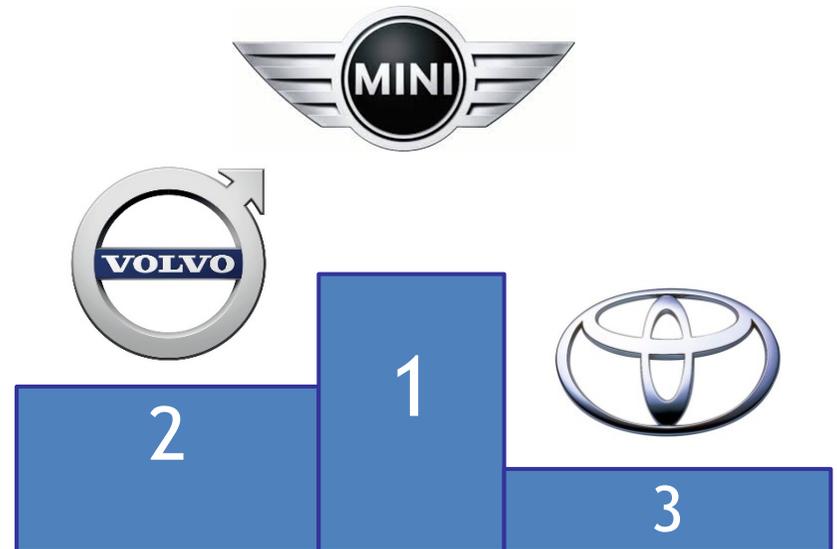
Constructeurs	Notes 2015	Notes 2016	Notes 2017	Notes 2018	Notes 2019	Notes 2020	Rang 2015	Rang 2016	Rang 2017	Rang 2018	Rang 2019	Rang 2020	Evolution
SEAT	5,35	4,77	5,71	5,27	4,86	8,10	6	9	5	2	7	1	6
SUZUKI	5,65	6,18	6,45	5,18	6,79	7,07	4	2	1	3	1	2	-1
DACIA	6,15	6,28	6	4,88	6,03	6,80	2	1	3	5	3	3	0
SKODA	6,15	5,48	6,08	4,93	5,14	6,47	1	6	2	4	5	4	1
HONDA	4,85	5,18	5,51	4,42	4,87	5,38	7	8	7	7	6	5	1
MAZDA	4,46	5,41	5,83	4,75	5,38	5,23	10	7	4	6	4	6	-2
MITSUBISHI	4,63	4,75	4,92	3,99	4,53	3,58	9	10	10	10	8	7	1
JEEP	-	-	5,57	4,29	4,23	3,31	-	-	6	8	10	8	2
ALFA	5,39	5,58	5,15	4,23	4,38	2,87	5	5	9	9	9	9	0

* Suppression de SMART



Le podium endurance – Long terme (6 ans)

Constructeurs	Notes 2015	Notes 2016	Notes 2017	Notes 2018	Notes 2019	Notes 2020	Moyenne 6 ans
MINI	6,9	6,83	6,86	6,03	6,17	7,17	6,66
VOLVO	5,96	6,47	7,29	5,98	6,66	6,95	6,55
TOYOTA	6,22	6,33	6,56	6,06	6,95	6,27	6,40
BMW	6,57	6,58	6,82	5,84	5,93	6,50	6,37
SUZUKI	5,65	6,18	6,45	5,18	6,79	7,07	6,22
MERCEDES	5,89	6,11	6,12	5,87	6,39	5,76	6,02
DACIA	6,15	6,28	6	4,88	6,03	6,80	6,02
RENAULT	6,11	6,36	6,03	5,17	5,94	6,03	5,94
PEUGEOT	5,75	6,19	5,85	5,41	6,02	5,65	5,81
SKODA	6,15	5,48	6,08	4,93	5,14	6,47	5,71
SEAT	5,35	4,77	5,71	5,27	4,86	8,10	5,68
KIA	4,3	5,6	5,86	5,27	6,34	6,38	5,62
VOLKSWAGEN	5,99	5,75	5,23	4,85	4,79	4,77	5,23
DS						5,22	5,22
NISSAN	6,1	5,66	5,2	4,77	4,96	4,48	5,19
MAZDA	4,46	5,41	5,83	4,75	5,38	5,23	5,18
HONDA	4,85	5,18	5,51	4,42	4,87	5,38	5,03
FORD	4,78	4,85	5,38	5	4,79	5,26	5,01
AUDI	5,52	5,48	5,53	4,37	4,23	4,53	4,94
FIAT	5,4	5,52	5,57	4,46	4,99	3,71	4,94
LAND ROVER	6,05	5,75	4,96	3,81	4,5	4,30	4,89
CITROEN	5,15	5,39	4,79	4,22	4,76	4,41	4,79
OPEL	4,62	5,92	5,29	4,17	4,47	4,08	4,76
ALFA	5,39	5,58	5,15	4,23	4,38	2,87	4,60
HYUNDAI	3,9	4,46	5,27	4,04	5,2	3,91	4,46
MITSUBISHI	4,63	4,75	4,92	3,99	4,53	3,58	4,40
JEEP	-	-	5,57	4,29	4,23	3,31	4,35
GLOBAL	5,5	5,73	5,74	4,93	5,4	5,34	5,44





Tri des constructeurs par activité

Activité de vente VN

	Notes
SEAT	8,50
SUZUKI	8,12
MINI	7,86
VOLVO	7,29
KIA	7,21
TOYOTA	6,91
MAZDA	6,79
SKODA	6,78
DACIA	6,73
MERCEDES	6,56
BMW	6,54
FORD	6,52
HONDA	6,35
RENAULT	5,95
PEUGEOT	5,73
DS	5,69
HYUNDAI	5,15
MITSUBISHI	5,03
LAND ROVER	4,83
NISSAN	4,60
CITROEN	4,52
OPEL	4,40
VOLKSWAGEN	4,25
AUDI	3,98
FIAT	3,91
JEEP	3,46
ALFA	2,48
TOTAL	5,78

Activité RA

	Notes
SUZUKI	8,87
MINI	7,92
SEAT	7,72
VOLVO	7,66
HONDA	7,32
DACIA	7,08
BMW	6,93
TOYOTA	6,42
RENAULT	6,37
KIA	6,17
PEUGEOT	5,90
DS	5,44
MAZDA	5,22
NISSAN	5,04
MERCEDES	5,00
FORD	5,00
SKODA	4,79
CITROEN	4,51
OPEL	4,34
JEEP	4,32
LAND ROVER	3,89
FIAT	3,86
HYUNDAI	3,80
VOLKSWAGEN	3,72
AUDI	3,27
ALFA	3,25
MITSUBISHI	3,22
TOTAL	5,44

Activité distribution PR

	Notes
SUZUKI	7,96
SEAT	7,47
VOLVO	6,58
MINI	6,33
BMW	6,12
HONDA	6,08
TOYOTA	5,97
SKODA	5,67
DACIA	5,54
KIA	5,33
FORD	5,21
PEUGEOT	5,13
RENAULT	4,92
MAZDA	4,76
MERCEDES	4,67
DS	4,51
VOLKSWAGEN	4,40
AUDI	3,89
CITROEN	3,84
LAND ROVER	3,60
NISSAN	3,43
MITSUBISHI	3,34
ALFA	3,33
HYUNDAI	3,21
FIAT	3,05
OPEL	2,85
JEEP	2,43
TOTAL	4,80

Activité vente VO

	Notes
SEAT	7,89
DACIA	7,45
SKODA	6,98
RENAULT	6,78
VOLVO	5,73
BMW	5,72
MERCEDES	5,64
AUDI	5,43
MINI	5,21
VOLKSWAGEN	5,09
TOYOTA	4,68
PEUGEOT	4,59
DS	4,46
KIA	4,11
CITROEN	3,85
LAND ROVER	3,67
FORD	3,39
NISSAN	3,21
OPEL	2,97
FIAT	2,28
JEEP	2,12
MAZDA	2,11
HONDA	1,94
ALFA	1,75
MITSUBISHI	1,67
HYUNDAI	1,62
SUZUKI	0,93
TOTAL	4,12

Activité financement

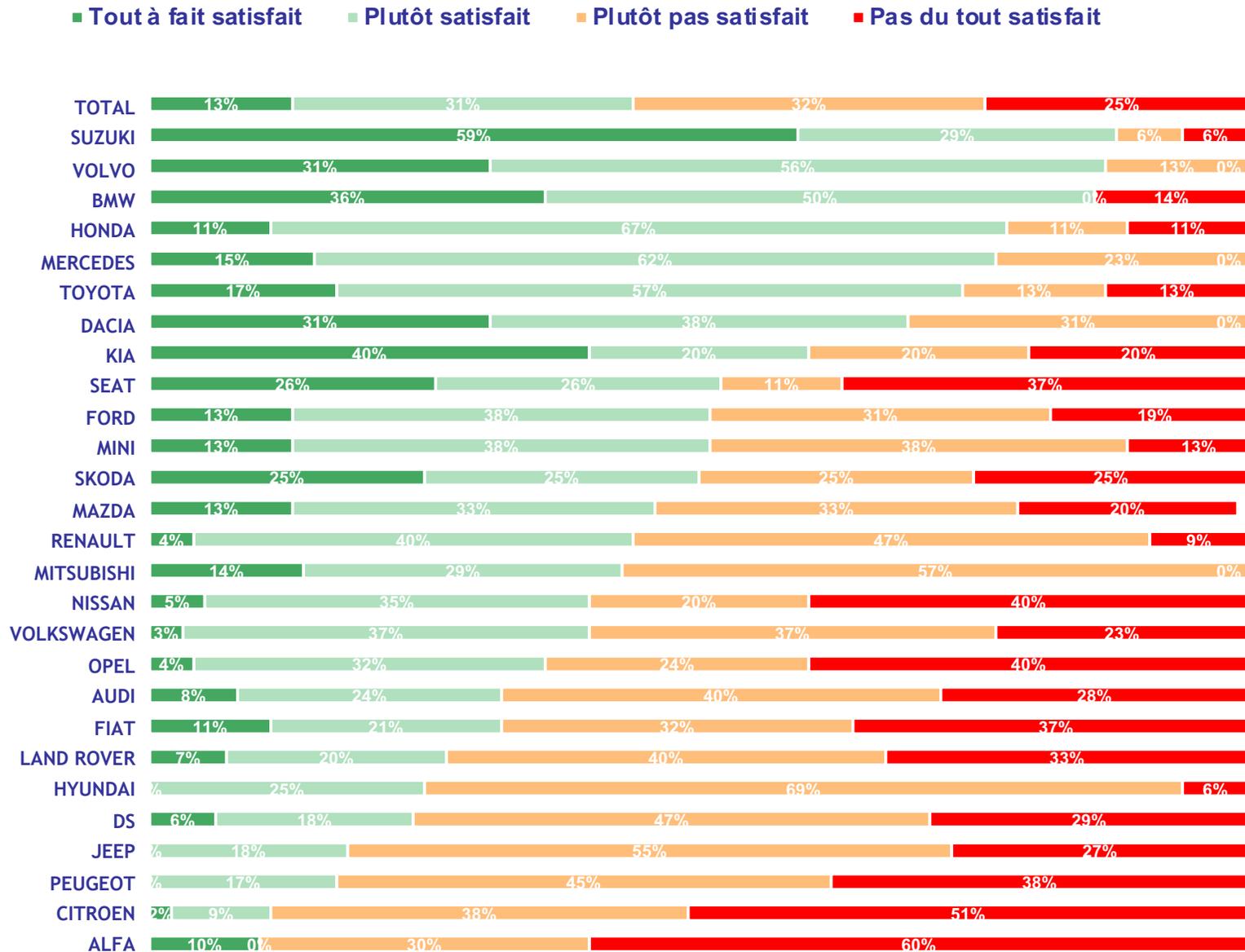
	Notes
KIA	9,04
BMW	8,38
SKODA	8,33
SEAT	8,25
MINI	8,19
VOLVO	7,85
VOLKSWAGEN	7,78
DACIA	7,57
SUZUKI	7,39
MAZDA	7,26
AUDI	7,25
RENAULT	6,84
TOYOTA	6,47
JEEP	6,46
FORD	6,25
MERCEDES	6,24
OPEL	6,13
FIAT	5,85
HONDA	5,80
PEUGEOT	5,77
NISSAN	5,72
ALFA	5,56
LAND ROVER	5,55
MITSUBISHI	5,55
DS	5,23
HYUNDAI	4,93
CITROEN	4,77
TOTAL	6,68

Activité marketing

	Notes
SEAT	8,48
SUZUKI	7,84
MINI	7,36
DACIA	6,95
VOLVO	6,74
TOYOTA	6,62
SKODA	6,60
KIA	6,59
PEUGEOT	6,45
MERCEDES	6,11
BMW	6,09
RENAULT	5,94
DS	5,62
NISSAN	5,06
CITROEN	4,91
MAZDA	4,85
FORD	4,76
VOLKSWAGEN	4,69
AUDI	4,58
HONDA	4,44
LAND ROVER	4,33
OPEL	4,27
HYUNDAI	4,13
FIAT	3,80
MITSUBISHI	2,62
JEEP	2,43
ALFA	2,11
TOTAL	5,35



Comment jugez-vous la pertinence de la mesure de la qualité (quelque soit le mode opératoire) pour être éligible aux primes





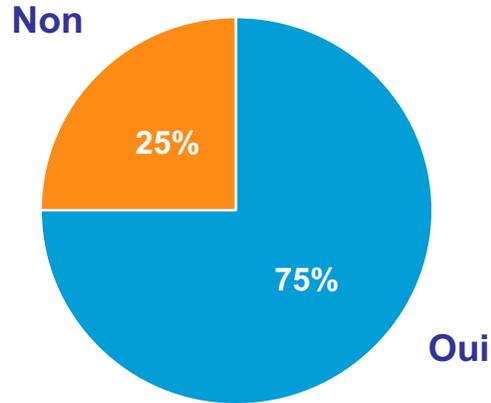
Sur les 12 derniers mois, notez de 0 à 10 la satisfaction de la rentabilité vis-à-vis de votre constructeur

CONSTRUCTEUR	NOTE
SEAT	8,16
SUZUKI	7,76
VOLVO	7,75
TOYOTA	6,91
KIA	6,73
DACIA	6,56
BMW	5,95
MERCEDES	5,77
MINI	5,75
SKODA	5,50
MAZDA	5,20
DS	5,12
PEUGEOT	5,06
RENAULT	5,02
HYUNDAI	4,94
HONDA	4,78
FORD	4,56
LAND ROVER	4,00
VOLKSWAGEN	4,00
CITROEN	3,89
MITSUBISHI	3,00
NISSAN	2,80
FIAT	2,68
OPEL	2,64
AUDI	2,44
JEEP	2,36
ALFA	1,10
MOYENNE	4,83

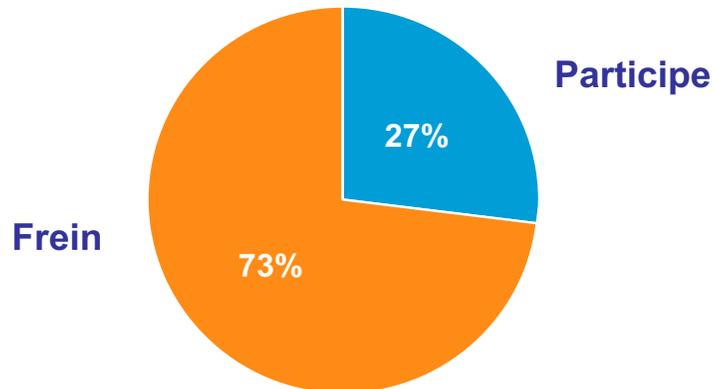


Les questions complémentaires

Les standards de vos constructeurs ont-ils continué à évoluer entre 2019 et 2020 ?

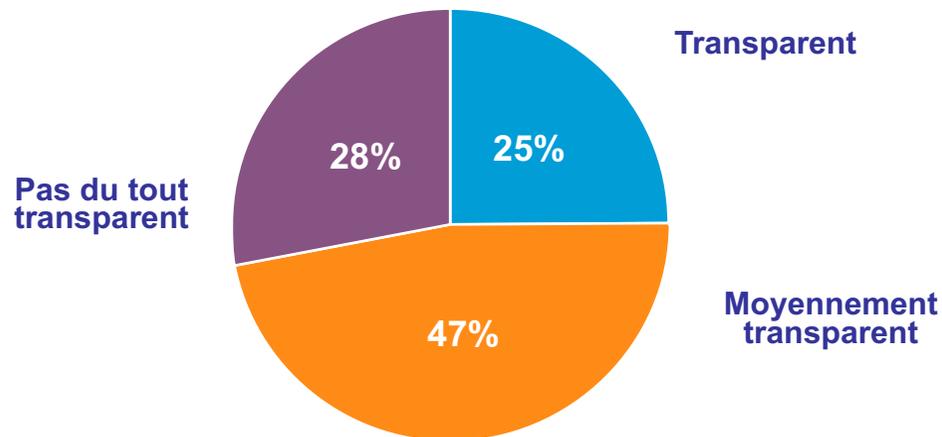


Si oui, cette évolution a-t-elle participé ou a-t-elle freiné votre rentabilité ?

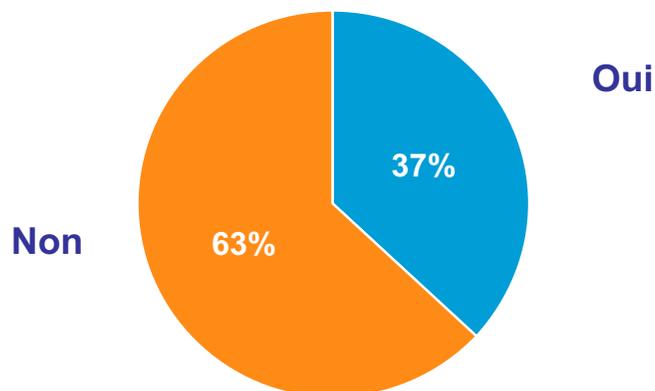


CONSTRUCTEUR	OUI	NON	PARTICIPE	FREIN
ALFA	50%	50%	25%	75%
AUDI	64%	36%	21%	79%
BMW	68%	32%	41%	59%
CITROEN	96%	4%	11%	89%
DACIA	50%	50%	57%	43%
DS	94%	6%	6%	94%
FIAT	84%	16%	0%	100%
FORD	88%	13%	20%	80%
HONDA	67%	33%	33%	67%
HYUNDAI	38%	63%	40%	60%
JEEP	45%	55%	20%	80%
KIA	93%	7%	43%	57%
LAND ROVER	80%	20%	8%	92%
MAZDA	67%	33%	25%	75%
MERCEDES	85%	15%	40%	60%
MINI	75%	25%	75%	25%
MITSUBISHI	71%	29%	0%	100%
NISSAN	55%	45%	45%	55%
OPEL	88%	12%	17%	83%
PEUGEOT	87%	13%	24%	76%
RENAULT	76%	24%	47%	53%
SEAT	63%	37%	53%	47%
SKODA	88%	13%	43%	57%
SUZUKI	24%	76%	83%	17%
TOYOTA	96%	4%	14%	86%
VOLKSWAGEN	87%	13%	10%	90%
VOLVO	50%	50%	33%	67%
TOTAL	75%	25%	27%	73%

Que pensez-vous de la cohérence du mode de calcul des objectifs fixés par vos constructeurs ?



Le niveau de ces objectifs est-il en phase avec le marché ?



CONSTRUCTEUR	Transparent	Moyennement transparent	Pas du tout transparent	OUI	NON
ALFA	10%	70%	20%	20%	80%
AUDI	4%	32%	64%	8%	92%
BMW	27%	32%	41%	14%	86%
CITROEN	26%	53%	21%	38%	62%
DACIA	25%	69%	6%	63%	38%
DS	41%	35%	24%	59%	41%
FIAT	16%	47%	37%	21%	79%
FORD	44%	44%	13%	25%	75%
HONDA	56%	33%	11%	89%	11%
HYUNDAI	6%	31%	63%	19%	81%
JEEP	9%	27%	64%	9%	91%
KIA	53%	20%	27%	60%	40%
LAND ROVER	33%	47%	20%	40%	60%
MAZDA	20%	67%	13%	67%	33%
MERCEDES	31%	46%	23%	54%	46%
MINI	50%	13%	38%	63%	38%
MITSUBISHI	43%	0%	57%	14%	86%
NISSAN	20%	55%	25%	30%	70%
OPEL	16%	52%	32%	24%	76%
PEUGEOT	19%	66%	15%	45%	55%
RENAULT	4%	64%	31%	31%	69%
SEAT	74%	11%	16%	58%	42%
SKODA	0%	63%	38%	0%	100%
SUZUKI	71%	29%	0%	82%	18%
TOYOTA	17%	61%	22%	30%	70%
VOLKSWAGEN	7%	43%	50%	13%	87%
VOLVO	50%	50%	0%	75%	25%
TOTAL	25%	47%	28%	37%	63%



Les questions complémentaires

Globalement, et suite à l'échange que nous venons d'avoir, quelle note de 0 à 10 attribueriez-vous à votre constructeur ?

CONSTRUCTEUR	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
ALFA	3,92	2,78	4,48	4.54	5,80	5,00	5,17	3,25	1,40
AUDI	5,94	5,71	6,38	6.72	5,98	5,90	4,87	3,53	3,16
BMW	6,91	6,65	6,76	7.37	7,46	7,34	6,95	5,79	7,64
CITROEN	6,72	6,70	6,16	5.43	5,02	4,72	4,40	4,24	3,64
DACIA	7,09	7,48	7,29	7.10	7,54	7,40	7,04	7,25	7,63
DS	-	-	-	-	-	-	-	-	5,76
FIAT	3,35	4,44	3,82	5.36	6,74	5,74	5,63	4,60	3,32
FORD	6,75	6,31	4,52	4.56	4,98	5,38	5,59	4,69	5,88
HONDA	4,45	6,21	6,05	5.26	6,12	6,65	6,39	5,42	6,56
HYUNDAI	4,80	4,50	2,17	3.47	4,30	5,73	5,37	6,09	3,13
JEEP	-	-	-	-	-	6,80	5,81	3,50	2,00
KIA	6,46	4,00	4,45	5.17	6,93	7,47	7,77	7,48	6,53
LAND ROVER	7,30	8,08	8,09	7.94	7,29	6,17	4,95	4,62	4,80
MAZDA	3,80	5,44	4,92	5.20	6,03	7,03	6,70	6,53	6,53
MERCEDES	6,03	7,16	7,21	6.74	7,16	7,31	6,94	7,00	6,08
MINI	-	-	6,83	7.86	7,90	8,21	7,66	7,67	7,38
MITSUBISHI	-	-	5,92	5.71	5,19	4,76	4,52	4,74	2,57
NISSAN	7,13	6,86	6,50	6.89	6,32	5,25	5,98	5,00	4,05
OPEL	5,36	4,19	4,41	4.82	6,18	5,68	4,76	4,07	4,16
PEUGEOT	5,92	5,94	6,60	6.80	7,06	7,03	7,37	6,42	5,32
RENAULT	5,29	5,28	6,54	6.73	7,09	5,87	5,57	5,69	6,18
SEAT	3,87	2,95	4,86	5.11	4,67	5,69	6,87	5,94	8,47
SKODA	5,96	6,08	7,24	6.77	6,20	6,80	6,13	5,71	6,13
SUZUKI	5,16	5,21	6,67	7.13	7,60	8,27	8,10	8,26	9,18
TOYOTA	6,43	7,32	6,86	6.24	6,58	7,05	7,56	7,58	7,00
VOLKSWAGEN	5,92	6,32	6,54	5.98	5,45	4,78	5,19	4,75	3,73
VOLVO	7,75	5,55	7,45	7.53	7,59	7,96	7,75	7,47	8,19
MOYENNE	5,69	5,57	5,87	6.08	6,36	6,38	6,23	5,67	5,42



Comparaison entre la note globale et la note calculée

La note ressentie est déterminée à partir d'une question complémentaire, elle mesure la satisfaction ressentie par le concessionnaire à l'égard de son constructeur.

CONSTRUCTEUR	NOTE RESENTIE	NOTE CALCULEE
ALFA	1,40	2,87
AUDI	3,16	4,53
BMW	7,64	6,50
CITROEN	3,64	4,41
DACIA	7,63	6,80
DS	5,76	5,22
FIAT	3,32	3,71
FORD	5,88	5,26
HONDA	6,56	5,38
HYUNDAI	3,13	3,91
JEEP	2,00	3,31
KIA	6,53	6,38
LAND ROVER	4,80	4,30
MAZDA	6,53	5,23
MERCEDES	6,08	5,76
MINI	7,38	7,17
MITSUBISHI	2,57	3,58
NISSAN	4,05	4,48
OPEL	4,16	4,08
PEUGEOT	5,32	5,65
RENAULT	6,18	6,03
SEAT	8,47	8,10
SKODA	6,13	6,47
SUZUKI	9,18	7,07
TOYOTA	7,00	6,27
VOLKSWAGEN	3,73	4,77
VOLVO	8,19	6,95
MOYENNE	5,42	5,34

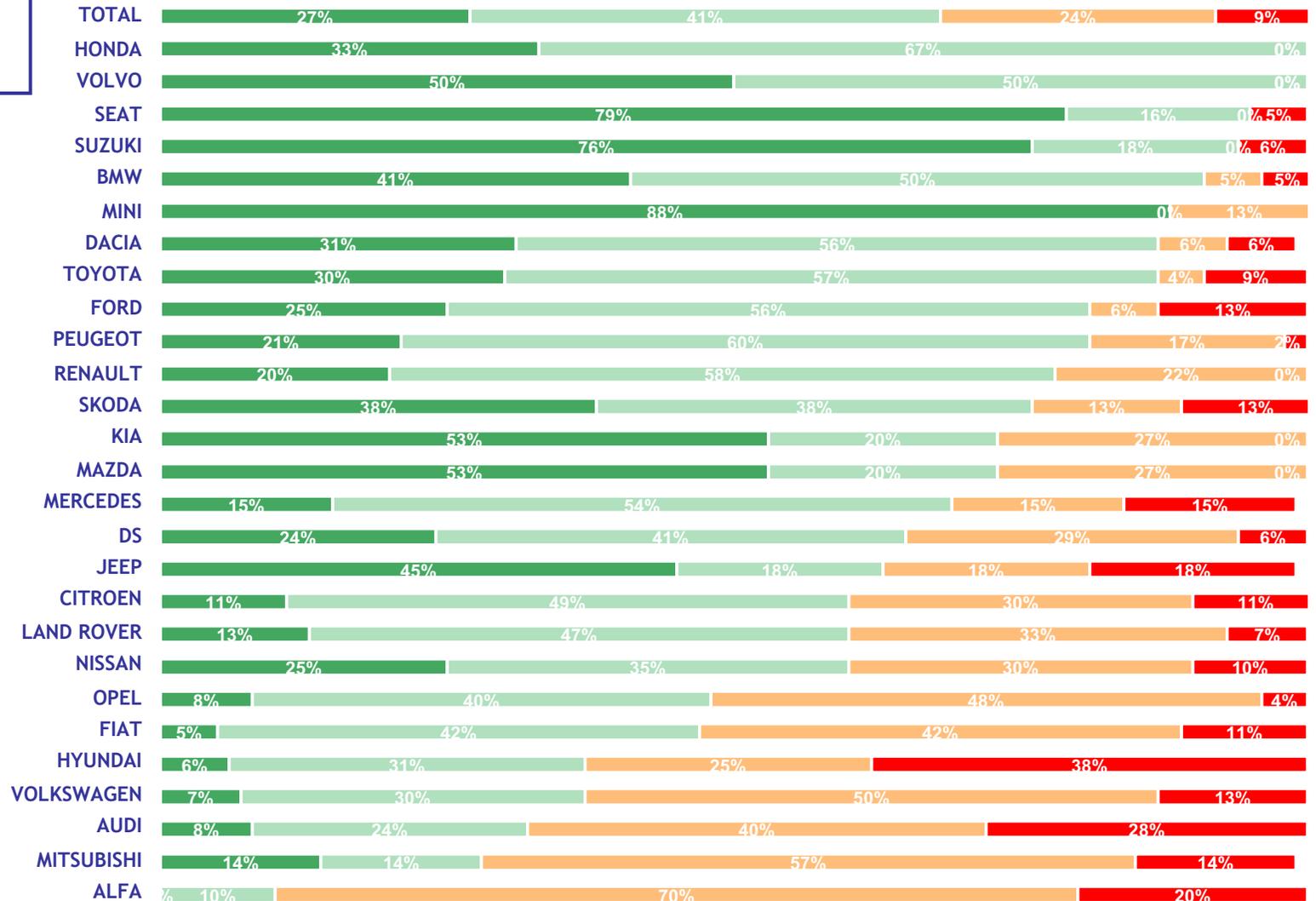
La note calculée est déterminée à partir de l'ensemble des 27 critères notés par cette enquête, elle illustre la réalité de la relation entre le concessionnaire et le constructeur.



Questions complémentaires

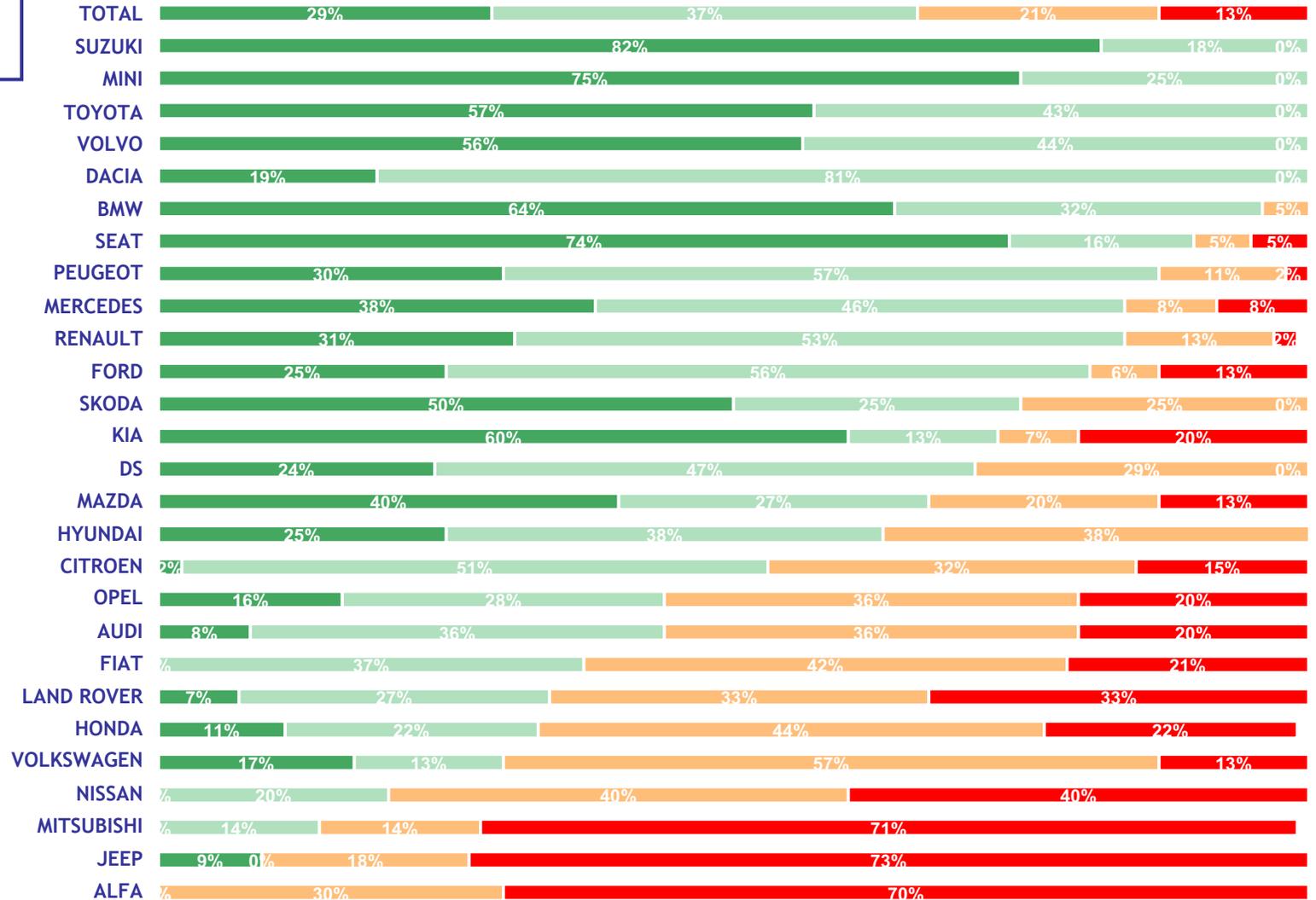
Comment jugez-vous les équipes et les interlocuteurs que vous avez chez votre constructeur ?

■ Tout à fait satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait



Quel est votre niveau de confiance dans l'avenir de votre marque sur le territoire Français ?

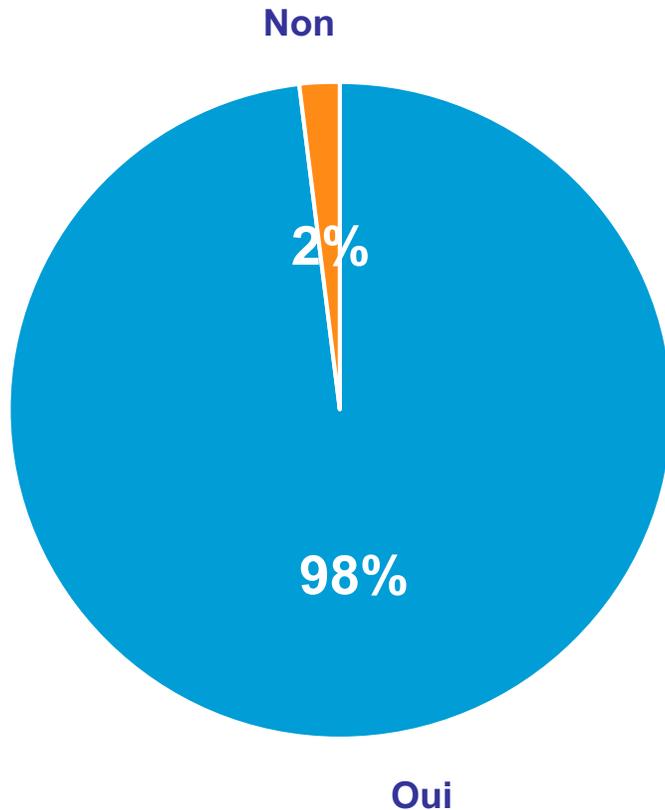
■ très confiant ■ confiant ■ assez confiant ■ très peu confiant





Les questions complémentaires

Soutenez-vous l'action du CNPA pour la création, en droit français, d'un statut du distributeur qui encadrerait et assurerait un certain équilibre dans la relation constructeur / concessionnaire ?

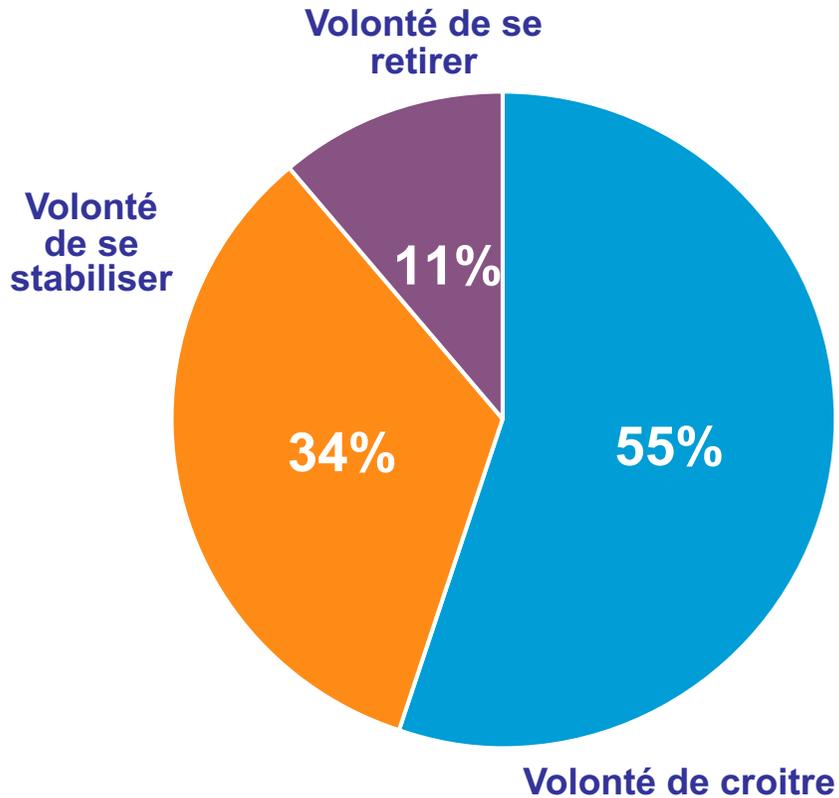


CONSTRUCTEUR	OUI	NON
ALFA	100%	0%
AUDI	92%	8%
BMW	100%	0%
CITROEN	100%	0%
DACIA	100%	0%
DS	100%	0%
FIAT	100%	0%
FORD	94%	6%
HONDA	100%	0%
HYUNDAI	100%	0%
JEEP	100%	0%
KIA	100%	0%
LAND ROVER	100%	0%
MAZDA	100%	0%
MERCEDES	100%	0%
MINI	86%	14%
MITSUBISHI	100%	0%
NISSAN	95%	5%
OPEL	100%	0%
PEUGEOT	100%	0%
RENAULT	100%	0%
SEAT	100%	0%
SKODA	100%	0%
SUZUKI	94%	6%
TOYOTA	100%	0%
VOLKSWAGEN	93%	7%
VOLVO	100%	0%
TOTAL	98%	2%



Les questions complémentaires

Comment jugez-vous la logique de développement avec la marque



CONSTRUCTEUR	CROITRE	SE STABILISER	SE RETIRER
ALFA	10%	20%	70%
AUDI	48%	48%	4%
BMW	82%	18%	0%
CITROEN	34%	45%	21%
DACIA	81%	19%	0%
DS	88%	12%	0%
FIAT	26%	58%	16%
FORD	75%	25%	0%
HONDA	22%	33%	44%
HYUNDAI	94%	6%	0%
JEEP	9%	45%	45%
KIA	67%	7%	27%
LAND ROVER	7%	67%	27%
MAZDA	67%	20%	13%
MERCEDES	69%	31%	0%
MINI	75%	25%	0%
MITSUBISHI	14%	14%	71%
NISSAN	15%	70%	15%
OPEL	36%	48%	16%
PEUGEOT	79%	19%	2%
RENAULT	44%	53%	2%
SEAT	84%	11%	5%
SKODA	88%	13%	0%
SUZUKI	53%	47%	0%
TOYOTA	74%	26%	0%
VOLKSWAGEN	50%	40%	10%
VOLVO	75%	25%	0%
TOTAL	55%	34%	11%



Les questions complémentaires

Comment jugez-vous, de 0 à 10, la capacité de votre constructeur dans l'adaptation à l'évolution réglementaire (norme WLTP) ?

CONSTRUCTEUR	NOTE
ALFA	0,70
AUDI	2,76
BMW	7,41
CITROEN	4,72
DACIA	7,50
DS	6,53
FIAT	4,37
FORD	4,56
HONDA	5,22
HYUNDAI	4,63
JEEP	1,64
KIA	7,47
LAND ROVER	3,87
MAZDA	5,73
MERCEDES	5,85
MINI	6,63
MITSUBISHI	2,43
NISSAN	4,10
OPEL	4,88
PEUGEOT	7,15
RENAULT	6,58
SEAT	7,68
SKODA	5,13
SUZUKI	8,41
TOYOTA	7,96
VOLKSWAGEN	3,70
VOLVO	8,13
MOYENNE	5,40



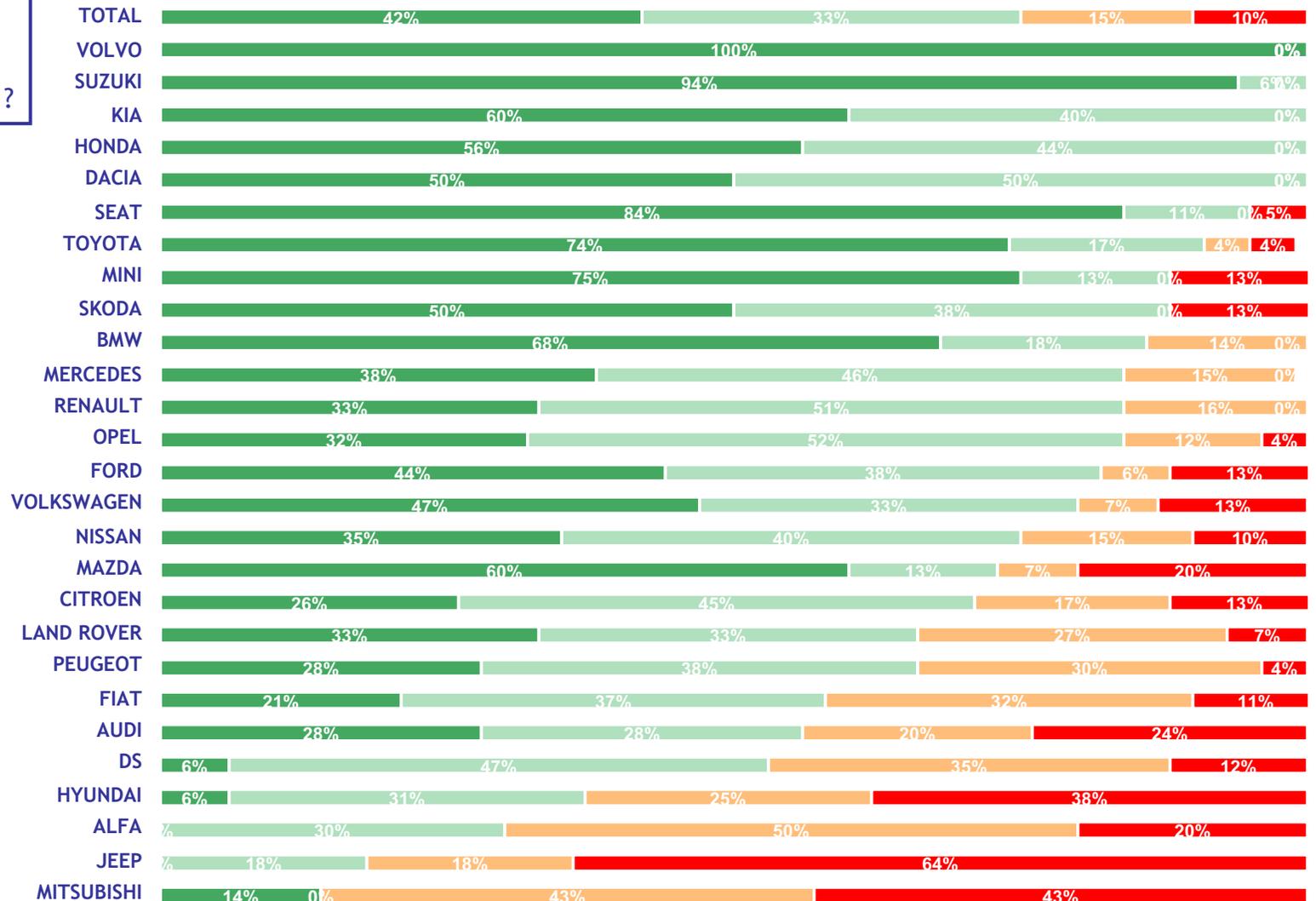
Les questions complémentaires

Comment jugez-vous, de 0 à 10, l'accompagnement (technique et humain) de votre constructeur dans l'adaptation aux évolutions technologiques en particulier celles liées à l'électrification des gammes (hybridation, PHEV, full électrique) ?

CONSTRUCTEUR	NOTE
ALFA	1,30
AUDI	2,88
BMW	7,59
CITROEN	4,81
DACIA	7,81
DS	7,06
FIAT	4,05
FORD	5,94
HONDA	6,78
HYUNDAI	5,63
JEEP	2,36
KIA	7,40
LAND ROVER	3,87
MAZDA	5,27
MERCEDES	6,08
MINI	7,63
MITSUBISHI	5,14
NISSAN	4,25
OPEL	4,44
PEUGEOT	6,98
RENAULT	7,09
SEAT	6,42
SKODA	5,25
SUZUKI	8,47
TOYOTA	7,43
VOLKSWAGEN	4,33
VOLVO	8,44
MOYENNE	5,73

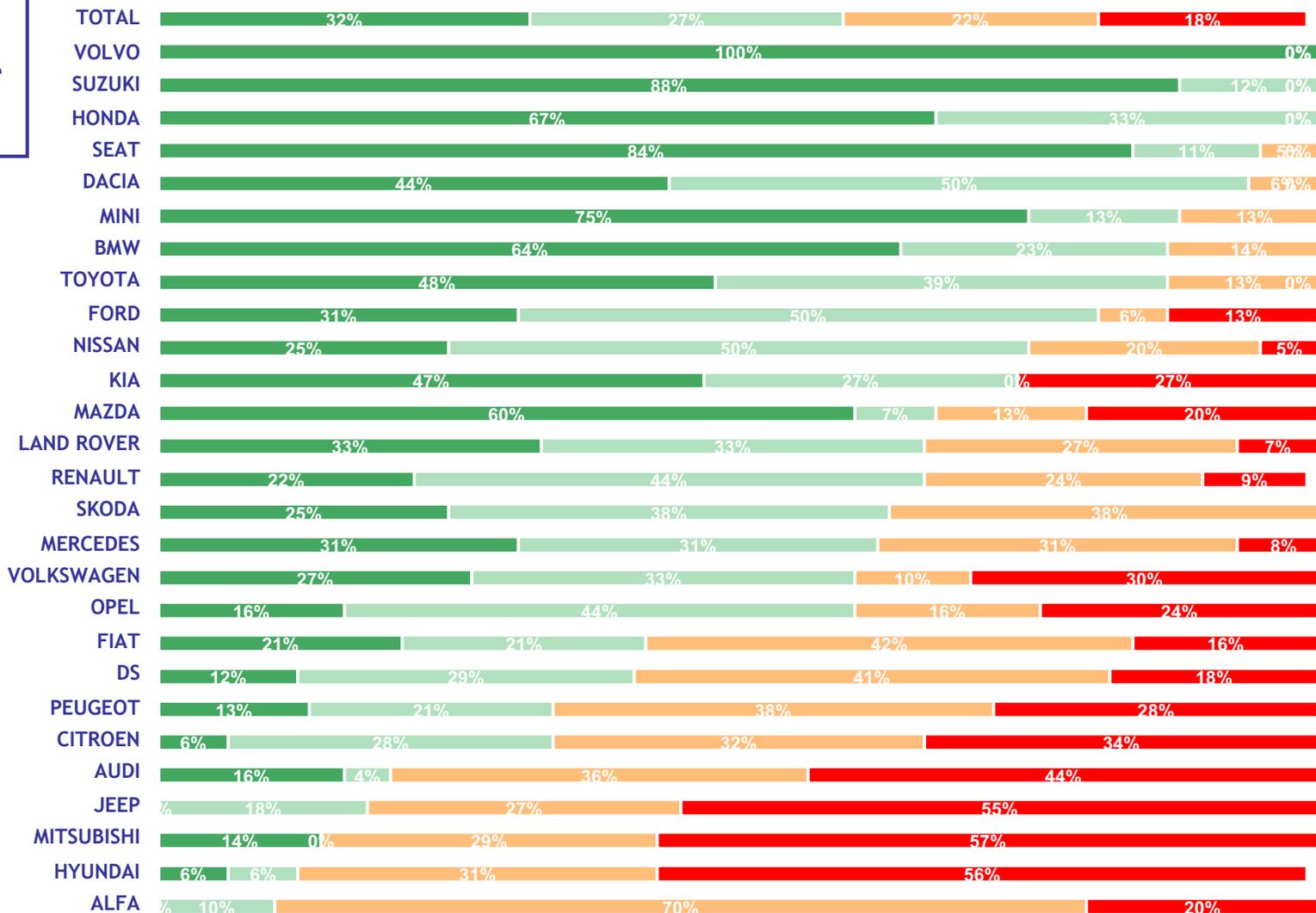
■ Tout à fait satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait

Comment jugez-vous les mesures prises par votre constructeur au début de l'épidémie (paiement des primes, affacturage prolongé, gel des agios...) ?



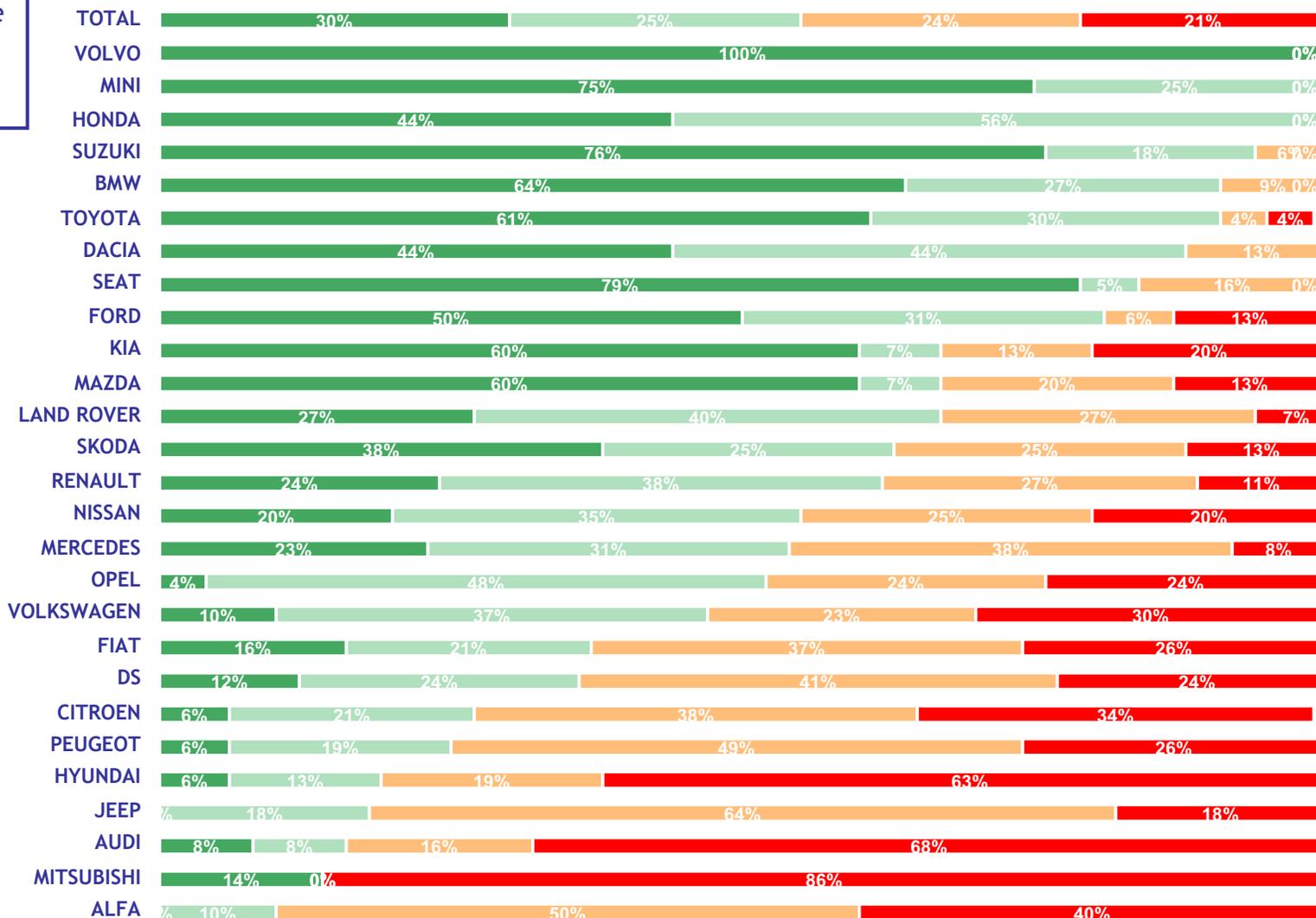
■ Tout à fait satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait

Comment jugez-vous l'attitude de votre constructeur, pendant la crise sanitaire, quant à l'adaptation de sa politique commerciale et de ses objectifs de vente ?



■ Tout à fait satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait

Comment jugez-vous le dialogue avec votre constructeur durant la crise sanitaire, en terme d'écoute, de régularité et de transparence ?



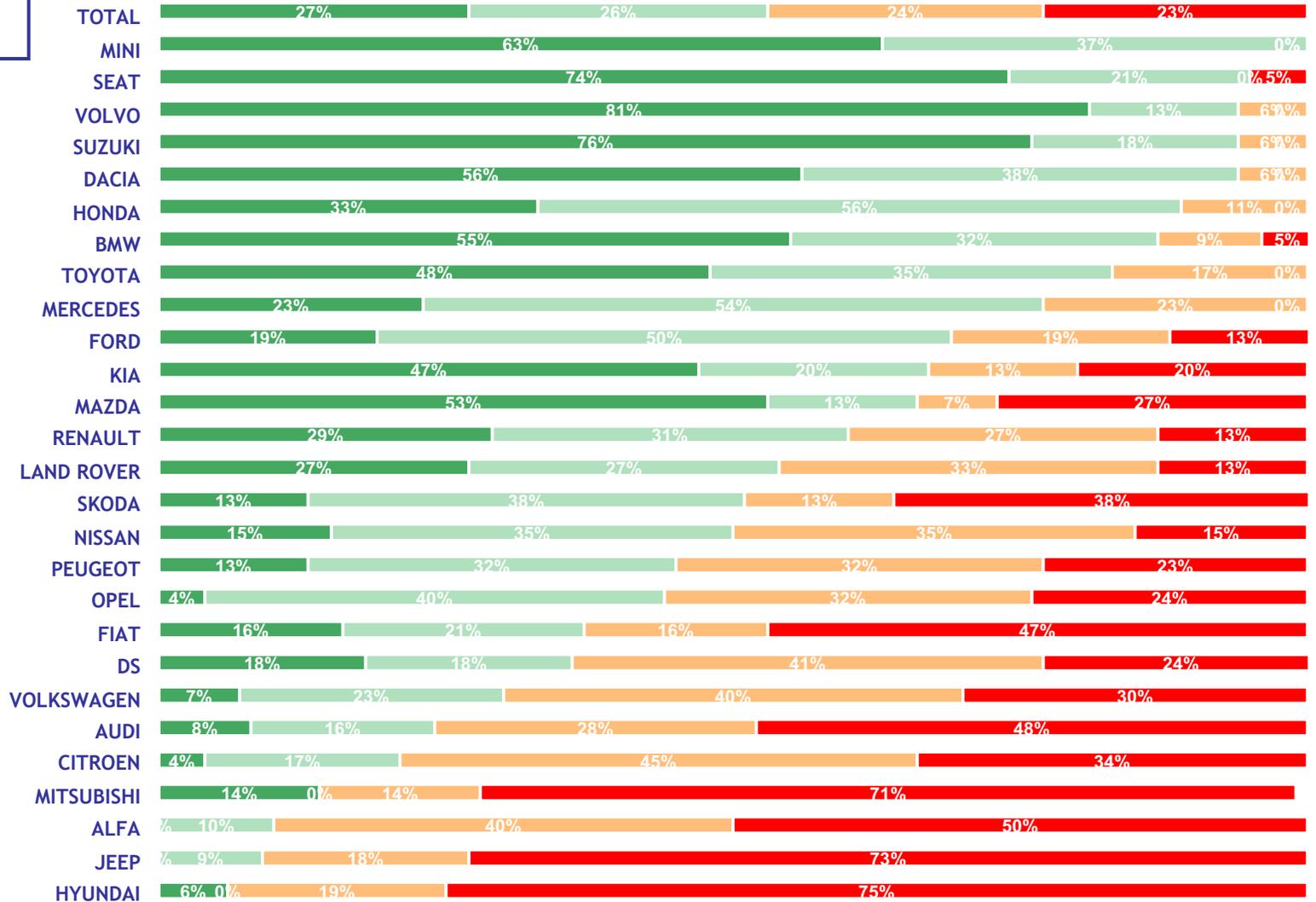


Questions d'actualités :

Concernant la gestion de la crise sanitaire liée au COVID-19

■ Tout à fait satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait

Comment jugez-vous l'accompagnement de votre constructeur durant la sortie de crise ?





Questions d'actualités :

Concernant la gestion de la crise sanitaire liée au COVID-19

5/5

Globalement, comment jugez-vous, de 0 à 10 la capacité de votre constructeur à gérer son réseau durant la crise sanitaire ? (0 signifiant que vous êtes très mécontent, 10 que vous êtes très satisfait)

CONSTRUCTEUR	NOTE
ALFA	2,00
AUDI	2,64
BMW	7,95
CITROEN	3,70
DACIA	7,69
DS	4,71
FIAT	4,68
FORD	6,63
HONDA	8,22
HYUNDAI	2,50
JEEP	2,09
KIA	6,93
LAND ROVER	5,00
MAZDA	6,67
MERCEDES	6,00
MINI	8,38
MITSUBISHI	2,29
NISSAN	5,70
OPEL	5,12
PEUGEOT	4,15
RENAULT	6,44
SEAT	8,79
SKODA	5,38
SUZUKI	9,12
TOYOTA	7,83
VOLKSWAGEN	4,63
VOLVO	9,25
MOYENNE	5,72