



La cote d'amour des constructeurs 2019

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. Etablissement des notes
 2. Résultats 2019
 3. Les podiums
 4. Tri des concessionnaires par activité
7. Les questions complémentaires



Contexte & Objectifs

Depuis 23 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 **416** 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 **602** 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 18 juin 2019 au 18 octobre 2019.

■ Evolution par rapport à 2018

- Pas d'évolution du questionnaire impactant le classement.
- Modification de quelques questions complémentaires
- 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 et de concentration des réseaux.

CONSTRUCTEURS	PANEL
ALFA	12
AUDI	19
BMW	33
CITROEN	63
DACIA	16
FIAT	20
FORD	16
HONDA	12
HYUNDAI	23
JEEP	10
KIA	23
LAND ROVER	16
MAZDA	19
MERCEDES	19
MINI	12
MITSUBISHI	23
NISSAN	35
OPEL	27
PEUGEOT	36
RENAULT	45
SEAT	18
SKODA	14
SMART	5
SUZUKI	23
TOYOTA	24
VOLKSWAGEN	24
VOLVO	15
	602

La méthode d'interrogation de l'édition 2018 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.

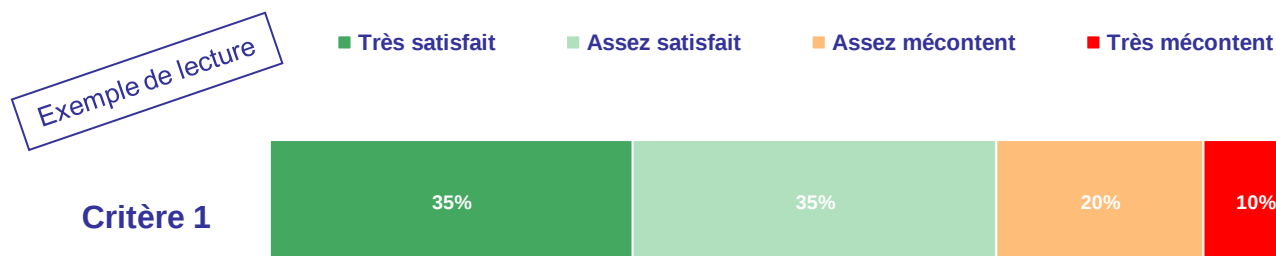
Enfin, il leur a été proposé d'attribuer, en toute subjectivité, une note globale sur 10 à leur constructeur.

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

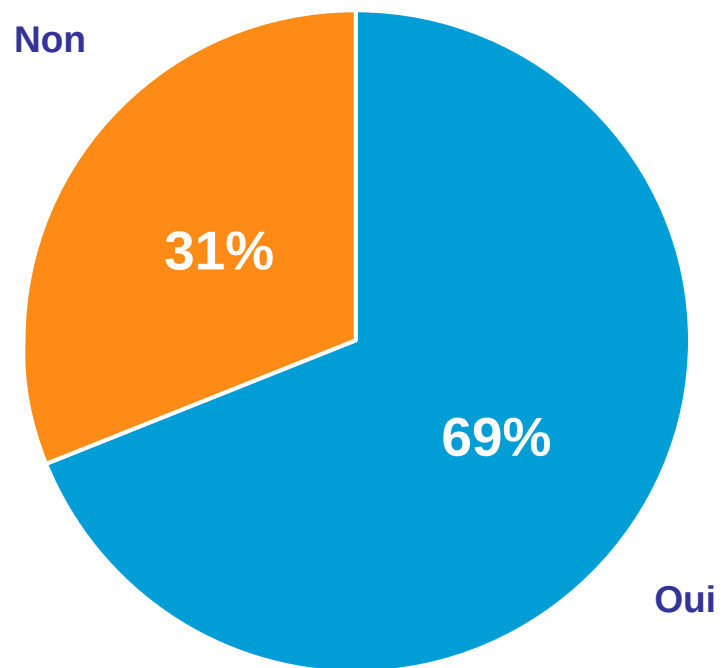
- Très satisfait (note 3)
- Assez satisfait (note 2)
- Assez mécontent (note 1)
- Très mécontent (note 0)

■ 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.

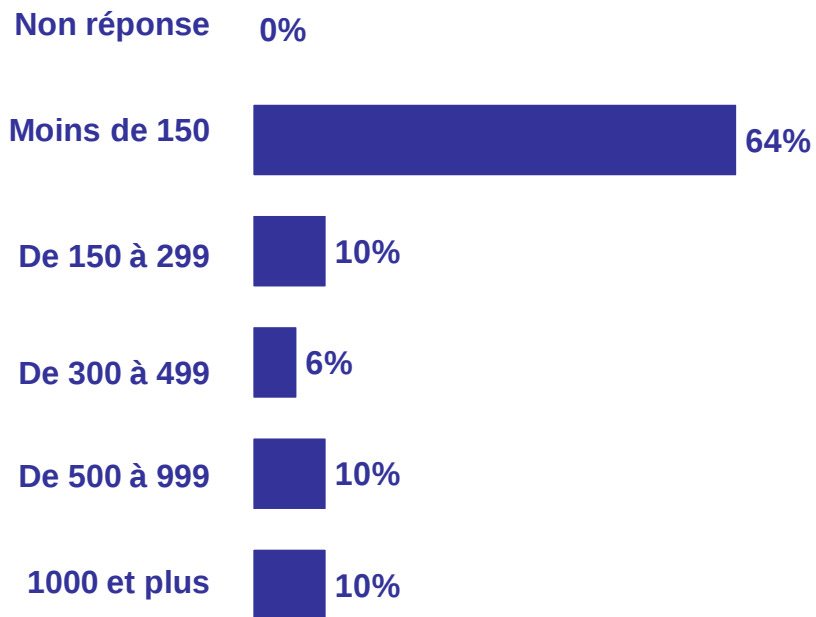


2016 = Non mesuré

2017 = 73 % oui

2018 = 75 % oui

Salariés groupe hors apprenti



Moyenne 2019 = 350

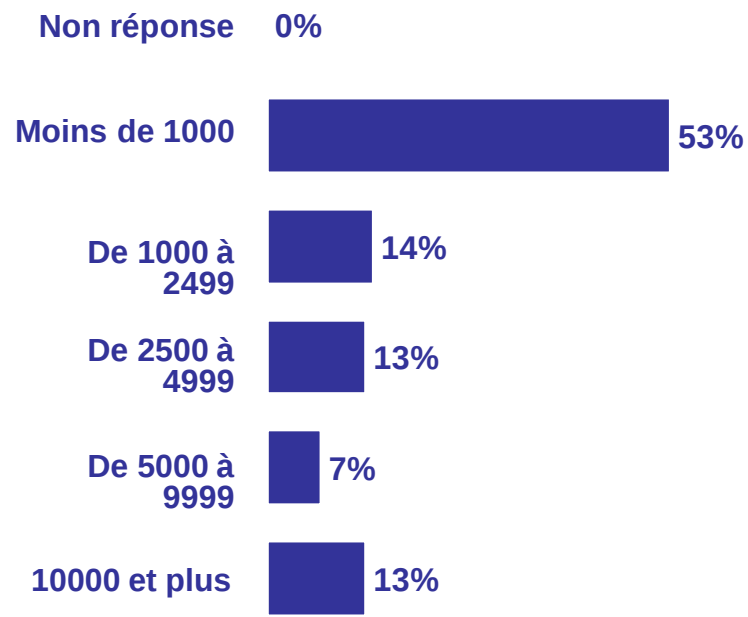
2018 = 428

2017 = 295

2016 = 550

2015 = Non mesuré

Contrat VN groupe



Moyenne 2019 = 3 648

2018 = 4 828

2017 = 4 799

2016 = 8 436

2015 = Non mesuré



Profil des répondants / site

Salariés site hors apprenti

Non réponse 0%

Moins de 25 37%

De 25 à 49 36%

De 50 à 149 24%

De 150 à 199 2%

200 et plus 1%

Moyenne 2019 = 49

Moyenne 2018 = 44

Moyenne 2017 = 34

Moyenne 2016 = 41

Moyenne 2015 = 46

Moyenne 2014 = 49

Contrat VN site

Non réponse 0%

Moins de 250 38%

De 250 à 499 23%

De 500 à 749 14%

De 750 à 999 8%

1000 et plus 17%

Moyenne 2019 = 697

Moyenne 2018 = 600

Moyenne 2017 = 401

Moyenne 2016 = 556

Moyenne 2015 = 607

Moyenne 2014 = 630



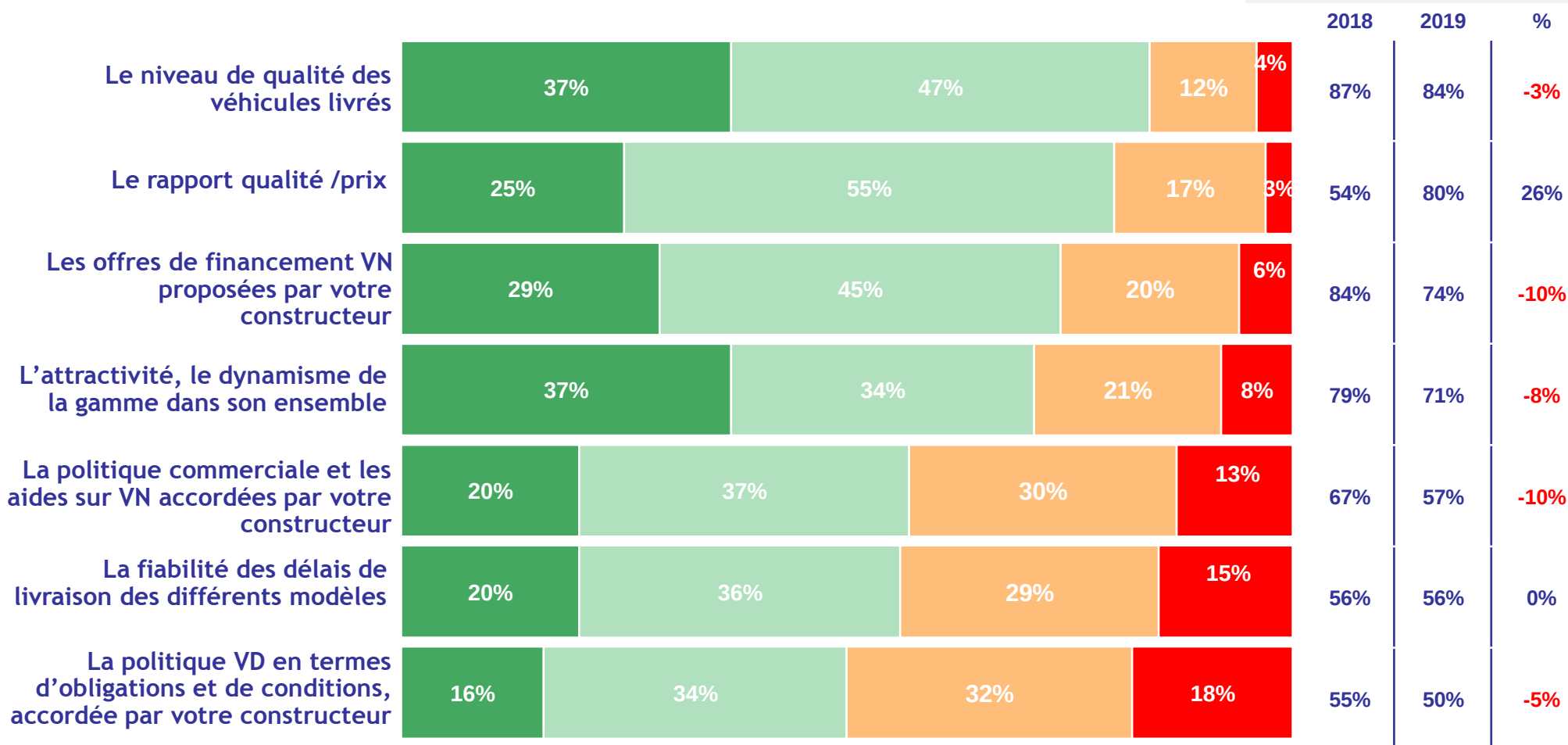
Les activités qui contribuent à votre satisfaction ou insatisfaction

SATISFACTION	%Rang
La vente de VO	26 %
La vente VN	22 %
L'activité de réparateur agréé	19 %
Les conditions financières et primes que vous accorde votre constructeur	17 %
La vente de pièces de rechange	16 %

INSATISFACTION	%Rang
La vente VN	29%
L'activité de réparateur agréé	26%
La vente de pièces de rechange	22%
La vente de VO	14%
Les conditions financières et primes que vous accorde votre constructeur	9%

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

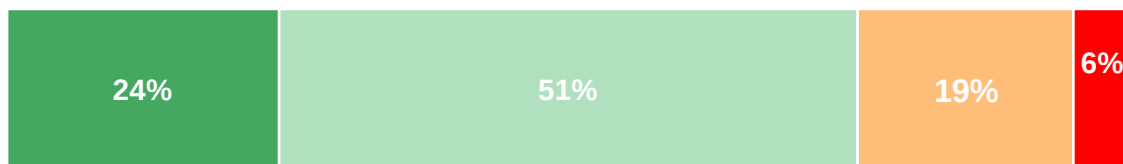
Evolution de la satisfaction



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

Evolution de la satisfaction

La qualité de la formation proposée par le constructeur ?



2018

2019

%

81%

75%

-6%

La communication et le Marketing Après-vente ?



62%

57%

-5%

Le traitement de la garantie ?



64%

57%

-7%

La qualité des outils numériques Après-vente fournis par le constructeur



61%

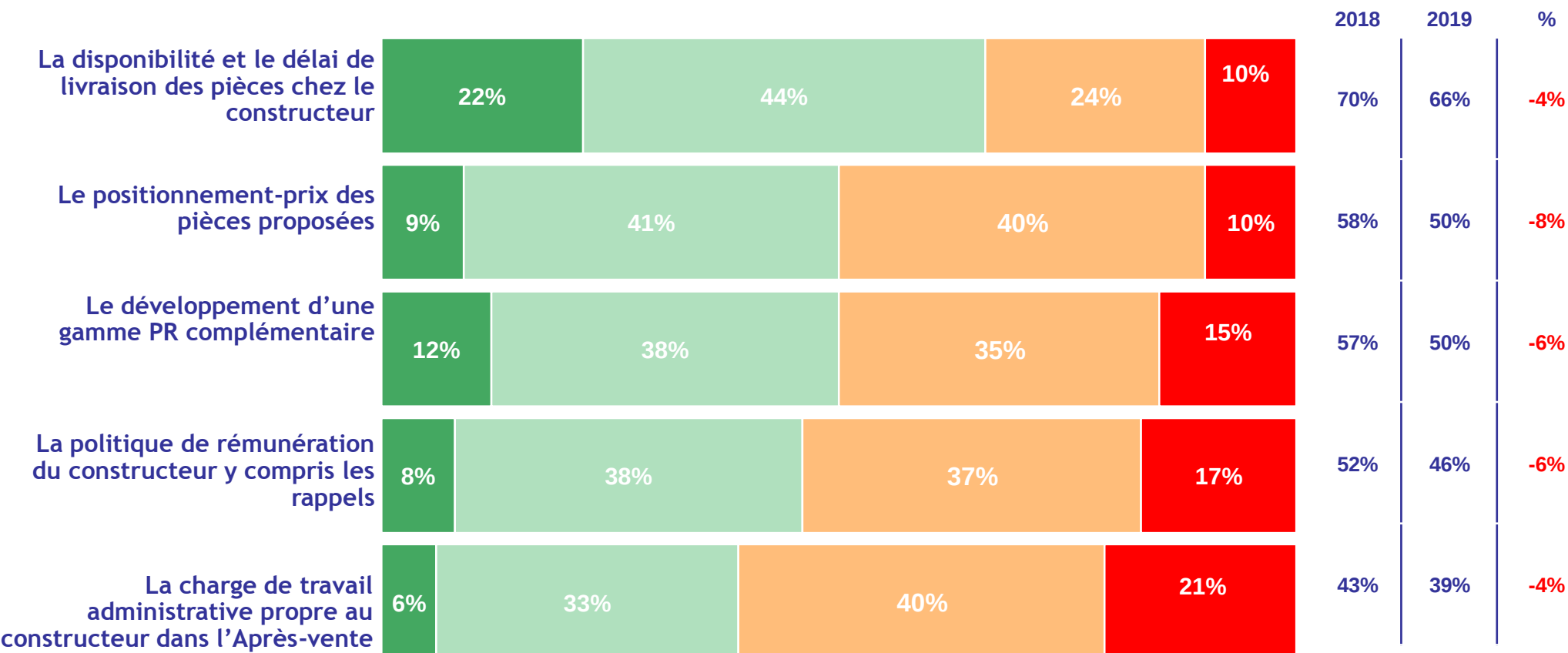
56%

-5%

L'activité de vente de pièces rechange

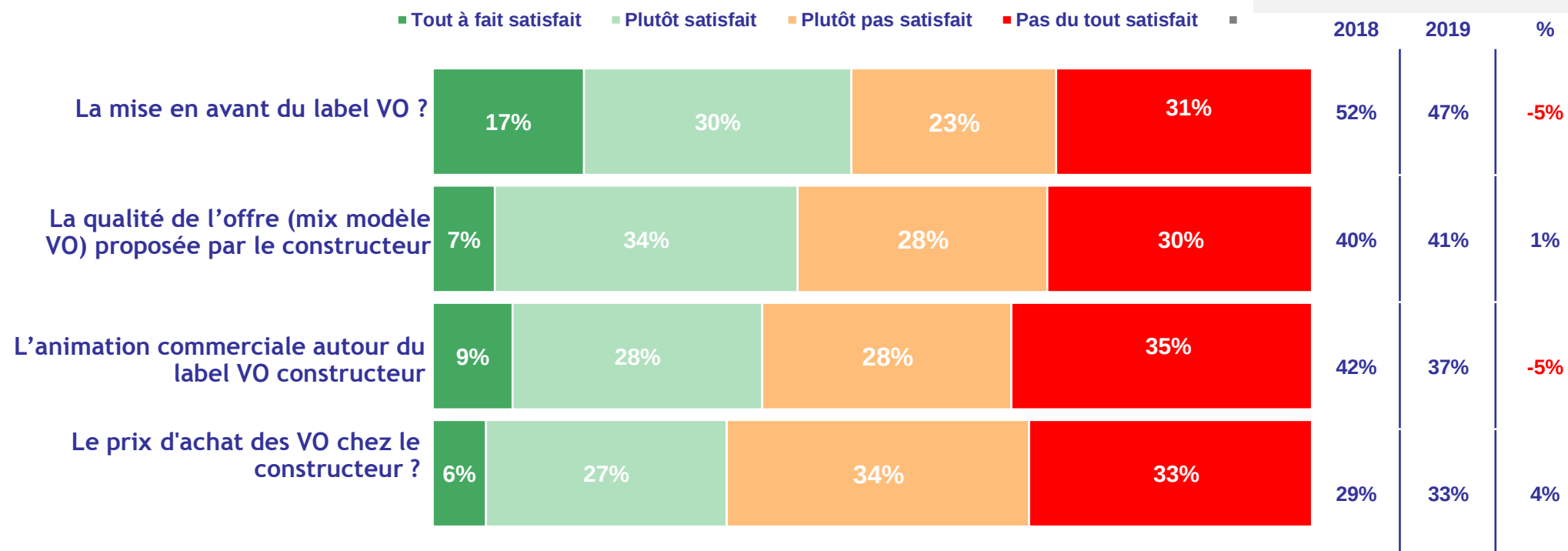
■ Tout à fait satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait

Evolution de la satisfaction



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

Evolution de la satisfaction



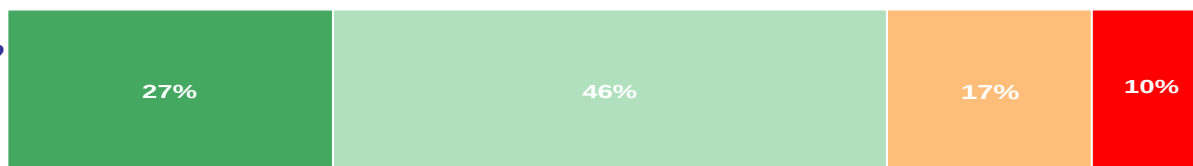
Le portage financier des stocks par le constructeur

Evolution de la satisfaction

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

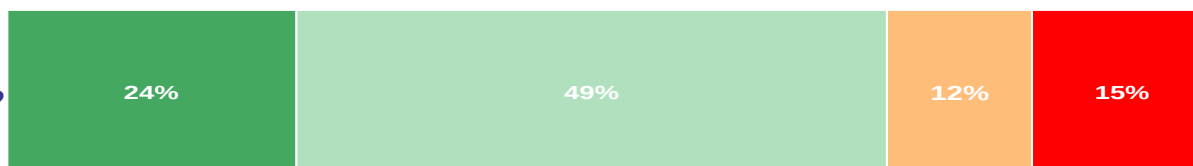
2018 2019 %

Le portage financier des VN ?



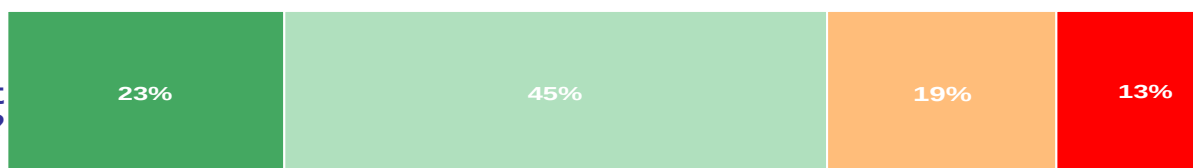
73% 73% 0%

Le portage financier des PR ?



72% 73% 1%

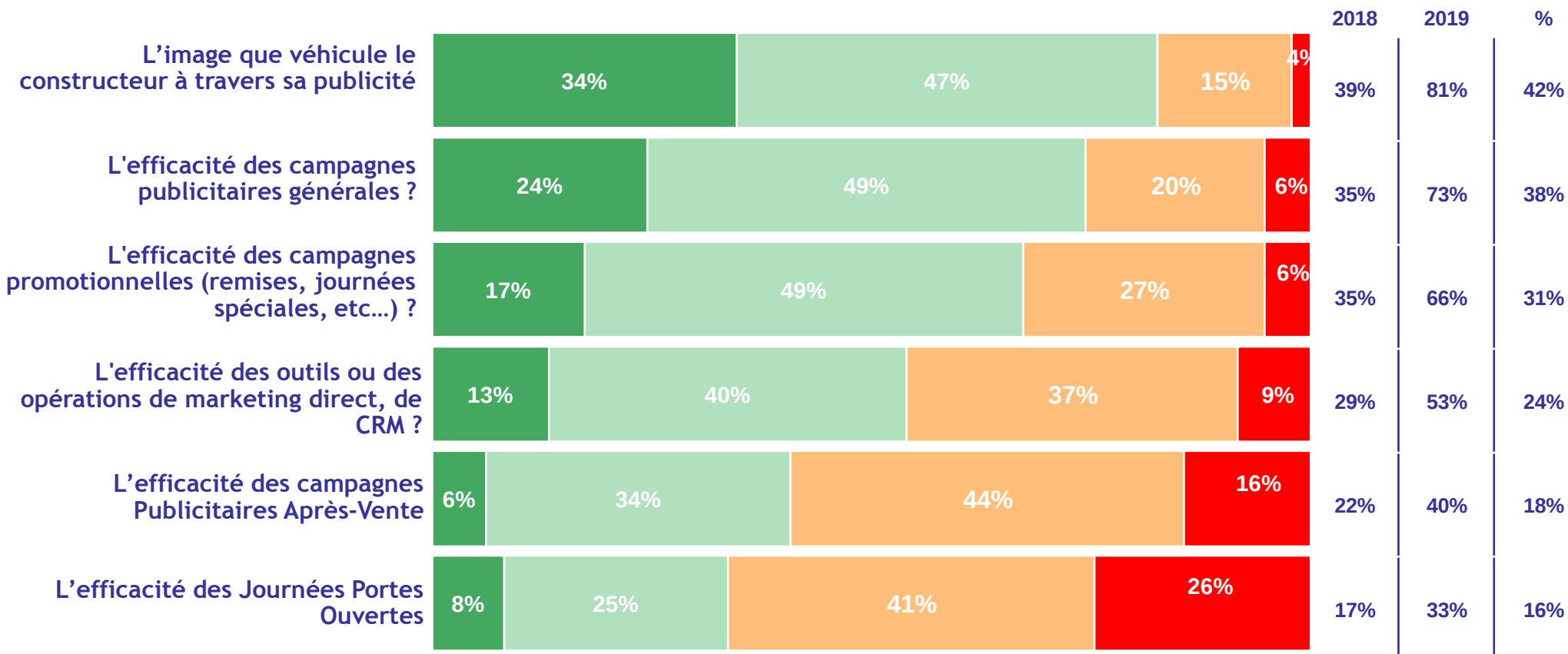
Le portage financier des VD et véhicules de courtoisie ?



70% 68% -2%

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

Evolution de la satisfaction





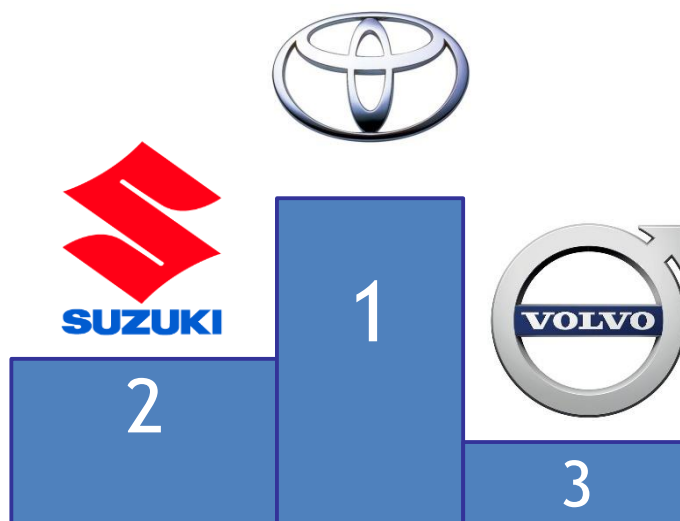
Les notes brutes /10 par critère et par constructeur

	VENTE VN							REPARATEUR AGREE				PIECE RECHANGE					VENTE VO				FINANCEMENT			MARKETING ET PUBLICITE						
	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	TOTAL
ALFA	1,94	7,78	6,94	3,06	3,33	5,00	5,00	5,56	6,11	4,72	4,44	4,17	6,94	3,06	3,06	3,89	2,78	2,78	2,22	2,22	6,67	6,39	6,67	3,33	3,61	3,89	5,56	1,67	4,17	4,38
AUDI	5,09	6,32	1,75	3,86	2,63	5,79	5,09	1,58	5,44	3,86	3,68	4,21	5,61	3,33	2,28	3,51	5,44	2,81	4,74	4,39	5,26	5,61	4,56	5,44	4,56	3,68	6,67	3,33	2,11	4,23
BMW	7,68	6,97	7,37	4,55	5,66	6,77	6,06	7,07	8,48	6,46	4,65	5,96	6,67	5,35	5,35	5,35	5,76	4,34	4,65	4,55	7,17	7,58	6,77	5,15	5,05	5,66	6,77	3,23	4,85	5,93
CITROEN	6,30	5,45	2,86	3,33	4,71	5,34	5,87	3,76	5,93	4,60	5,03	4,44	6,14	6,08	3,60	3,81	4,97	2,70	3,81	3,39	5,24	4,13	5,45	5,98	5,50	5,08	6,67	4,23	3,76	4,76
DACIA	7,29	7,71	5,62	5,42	5,42	8,33	8,12	6,25	7,08	6,46	7,50	5,00	3,75	6,88	4,79	5,62	3,96	4,58	3,54	4,79	6,67	6,67	6,67	7,29	6,04	6,25	7,08	3,54	6,46	6,03
FIAT	4,67	7,67	7,83	5,17	4,33	6,00	6,83	5,33	5,67	4,33	4,67	4,00	7,33	3,17	4,17	3,83	3,00	3,00	2,17	2,00	6,83	6,17	6,67	6,00	5,33	4,00	6,83	3,83	4,00	4,99
FORD	5,42	6,88	4,79	5,42	4,79	7,50	6,46	5,00	6,04	4,79	3,96	4,79	5,42	5,21	3,96	4,38	2,50	2,50	1,88	1,88	7,50	4,38	5,00	5,00	4,79	4,38	5,42	5,00	3,75	4,79
HONDA	4,44	8,33	7,22	4,72	5,28	6,67	7,50	6,67	5,00	4,72	6,39	4,44	6,67	4,17	5,00	5,28	1,67	2,78	1,67	2,22	5,56	5,56	5,56	3,89	4,17	4,72	5,83	2,22	2,78	4,87
HYUNDAI	9,28	8,70	4,64	6,38	4,64	6,67	7,68	4,93	5,51	4,20	4,35	4,64	6,23	3,62	3,77	3,48	1,74	3,33	1,59	3,62	6,23	5,94	6,23	7,39	6,38	5,36	7,68	3,19	3,33	5,20
JEEP	4,67	6,00	5,67	3,67	4,00	3,33	4,33	4,33	5,33	4,33	5,00	4,00	5,67	2,33	3,67	3,00	2,33	2,67	2,33	2,67	6,00	7,00	5,33	4,67	5,00	4,33	6,33	1,67	3,00	4,23
KIA	9,57	9,28	5,51	7,54	7,10	7,83	8,55	5,22	7,68	5,51	6,96	4,49	6,67	5,07	4,64	5,22	2,90	3,91	2,17	3,91	8,12	7,68	7,54	8,84	7,10	6,23	9,13	5,36	4,06	6,34
LAND ROVER	5,62	4,38	5,21	4,79	3,33	6,46	4,38	5,00	6,25	4,38	4,38	4,58	3,33	3,75	3,54	3,96	3,75	3,12	2,71	3,96	5,62	6,04	5,21	5,21	4,79	4,38	7,08	2,50	2,92	4,50
MAZDA	7,19	8,07	7,89	6,32	6,14	6,32	7,72	4,74	5,44	5,96	5,44	5,44	7,02	3,51	3,51	4,21	1,23	2,81	1,40	2,98	7,02	5,44	6,32	6,49	5,79	5,61	7,54	3,86	4,56	5,38
MERCEDES	8,95	8,95	5,26	7,19	6,32	7,02	7,37	6,14	7,54	6,32	4,91	6,49	6,14	6,49	5,96	6,32	6,84	5,26	5,61	5,79	5,79	4,74	5,44	7,02	6,84	5,96	8,42	4,74	5,44	6,39
MINI	9,17	7,78	7,50	7,50	6,67	8,06	6,94	6,94	7,22	6,11	3,89	5,83	6,11	5,28	4,44	4,44	5,00	4,17	3,06	5,28	7,50	7,50	6,94	7,78	6,39	6,11	8,61	2,50	4,17	6,17
MITSUBISHI	3,19	8,41	8,41	3,91	4,64	5,22	5,94	5,51	4,78	4,06	4,35	4,35	4,64	3,48	4,20	4,78	1,16	2,90	1,16	2,61	6,38	6,52	5,94	4,78	4,93	4,20	5,65	2,17	3,19	4,53
NISSAN	3,62	6,48	6,38	5,62	5,52	7,52	6,57	5,43	6,29	5,14	4,86	4,38	4,38	4,38	3,71	3,90	4,10	2,29	3,43	3,62	5,52	5,90	5,52	6,00	5,14	4,57	6,38	2,48	4,57	4,96
OPEL	4,81	6,05	6,17	4,44	3,70	4,69	5,93	4,81	4,81	3,95	4,07	3,83	3,95	3,33	3,21	3,09	2,35	2,84	2,22	2,10	6,05	5,80	5,80	7,04	7,04	3,83	5,68	4,81	3,33	4,47
PEUGEOT	9,35	6,57	4,35	6,02	3,80	7,04	6,76	5,46	7,31	6,39	7,04	5,56	6,57	7,41	4,35	5,37	6,20	3,98	5,46	4,91	5,19	5,00	4,72	7,31	6,94	6,48	8,52	5,46	5,09	6,02
RENAULT	6,00	6,44	5,70	5,63	4,00	8,37	6,52	5,93	6,96	7,41	6,89	4,52	3,48	6,07	4,22	4,96	8,00	5,33	7,04	5,70	6,37	6,59	6,15	6,30	6,07	5,85	6,15	3,04	6,44	5,94
SEAT	7,41	6,48	1,48	5,93	5,19	6,11	6,30	3,33	5,37	4,07	3,33	4,63	6,48	3,70	3,15	3,33	4,63	3,52	4,63	4,63	5,00	5,74	4,81	7,41	6,11	4,44	6,48	4,26	2,96	4,86
SKODA	6,67	8,57	2,86	5,48	5,00	5,95	6,67	2,86	6,19	4,76	3,57	5,48	7,14	4,52	2,38	4,52	5,71	4,52	4,05	5,24	5,95	6,19	5,48	6,19	5,71	4,52	6,67	3,33	2,86	5,14
SMART	6,67	9,33	6,67	7,33	7,33	6,67	6,67	6,67	6,67	6,00	3,33	5,33	6,67	3,33	4,67	6,67	6,00	5,33	5,33	7,33	6,67	2,67	6,00	7,33	6,67	4,67	10,00	3,33	4,67	6,07
SUZUKI	8,55	8,84	5,65	8,70	7,68	7,83	9,42	9,13	8,41	7,83	7,39	7,97	7,25	5,36	7,10	7,83	1,30	2,61	1,30	2,61	7,68	7,54	6,52	8,41	7,97	7,25	8,12	5,36	5,36	6,79
TOYOTA	8,75	9,31	6,11	7,08	5,28	7,92	8,61	7,50	7,78	6,94	5,83	6,81	8,19	5,97	5,00	6,11	7,92	3,19	5,83	5,42	7,92	7,64	7,08	8,33	7,64	6,81	9,17	6,25	5,28	6,95
VOLKSWAGEN	6,11	7,36	2,22	4,31	4,58	5,97	6,11	2,36	5,97	4,31	3,06	4,86	7,22	3,89	3,06	3,89	5,42	3,06	4,58	3,89	5,83	6,11	5,42	5,69	5,14	4,31	6,39	4,17	3,75	4,79
VOLVO	9,11	9,11	6,67	7,56	6,89	6,44	8,00	6,89	7,56	7,56	5,78	5,78	8,44	3,78	4,89	5,78	4,89	5,33	4,89	5,56	7,78	8,00	8,00	6,89	6,67	6,22	8,67	4,44	5,56	6,66
TOTAL	6,63	7,25	5,30	5,43	4,98	6,61	6,71	5,27	6,47	5,44	5,17	5,01	5,94	4,87	4,14	4,63	4,42	3,49	3,69	3,95	6,31	6,05	5,94	6,40	5,89	5,24	7,07	3,86	4,30	5,40

RESULTATS 2019 – CLASSEMENT ALPHABETIQUE

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

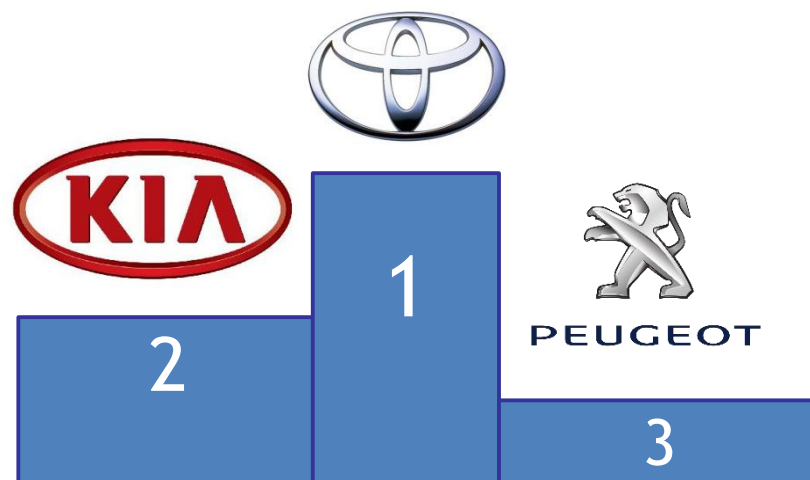
Constructeurs	Notes 2015	Notes 2016	Notes 2017	Notes 2018	Notes 2019	Rang 2015	Rang 2016	Rang 2017	Rang 2018	Rang 2019	Evolution
TOYOTA	6,22	6,33	6,56	6,06	6,95	3	5	4	1	1	0
SUZUKI	5,65	6,18	6,45	5,18	6,79	14	8	5	10	2	8
VOLVO	5,96	6,47	7,29	5,98	6,66	10	3	1	3	3	0
MERCEDES	5,89	6,11	6,12	5,87	6,39	12	10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



Le podium – MARQUES GENERALISTES

GENERALISTES:

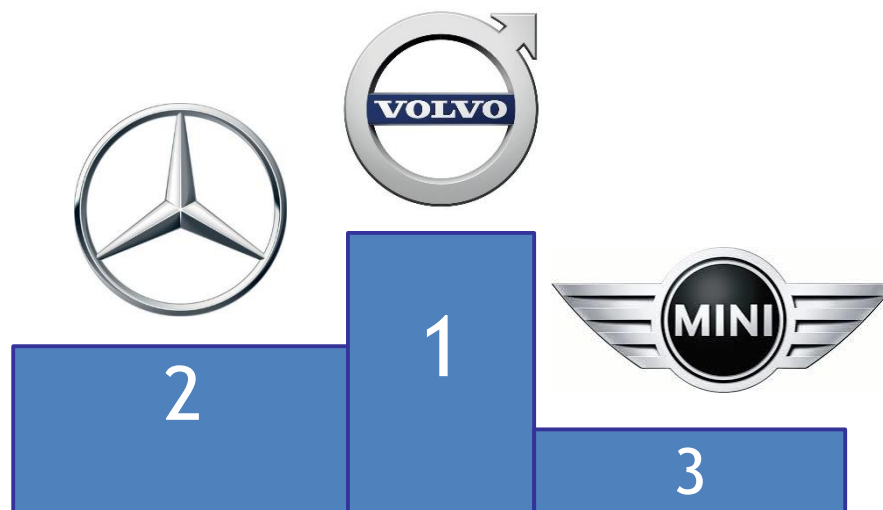
Constructeurs	Notes 2015	Notes 2016	Notes 2017	Notes 2018	Notes 2019	Rang 2015	Rang 2016	Rang 2017	Rang 2018	Rang 2019	Evolution
TOYOTA	6,22	6,33	6,56	6,06	6,95	1	2	1	1	1	0
KIA	4,3	5,6	5,86	5,27	6,34	10	7	3	3	2	1
PEUGEOT	5,75	6,19	5,85	5,41	6,02	5	3	4	2	3	-1
RENAULT	6,11	6,36	6,03	5,17	5,94	2	1	2	4	4	0
HYUNDAI	3,9	4,46	5,27	4,04	5,20	11	11	8	11	5	6
FIAT	5,4	5,52	5,57	4,46	4,99	6	8	5	8	6	2
NISSAN	6,1	5,66	5,2	4,77	4,96	3	6	10	7	7	0
VOLKSWAGEN	5,99	5,75	5,23	4,85	4,79	4	5	9	6	8	-2
FORD	4,78	4,85	5,38	5	4,79	8	10	6	5	9	-4
CITROEN	5,15	5,39	4,79	4,22	4,76	7	9	11	9	10	-1
OPEL	4,62	5,92	5,29	4,17	4,47	9	4	7	10	11	-1



Le podium – MARQUES PREMIUM

PREMIUM :

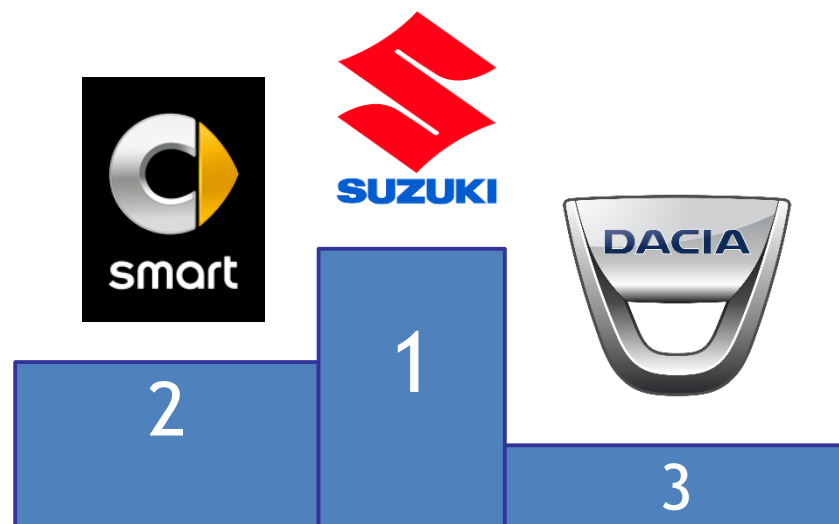
Constructeurs	Notes 2015	Notes 2016	Notes 2017	Notes 2018	Notes 2019	Rang 2015	Rang 2016	Rang 2017	Rang 2018	Rang 2019	Evolution
VOLVO	5,96	6,47	7,29	5,98	6,66	10	3	1	2	1	1
MERCEDES	5,89	6,11	6,12	5,87	6,39	12	4	4	3	2	1
MINI	6,9	6,83	6,86	6,03	6,17	1	1	2	1	3	-2
BMW	6,57	6,58	6,82	5,84	5,93	2	2	3	4	4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



Le podium – MARQUES AUTRES

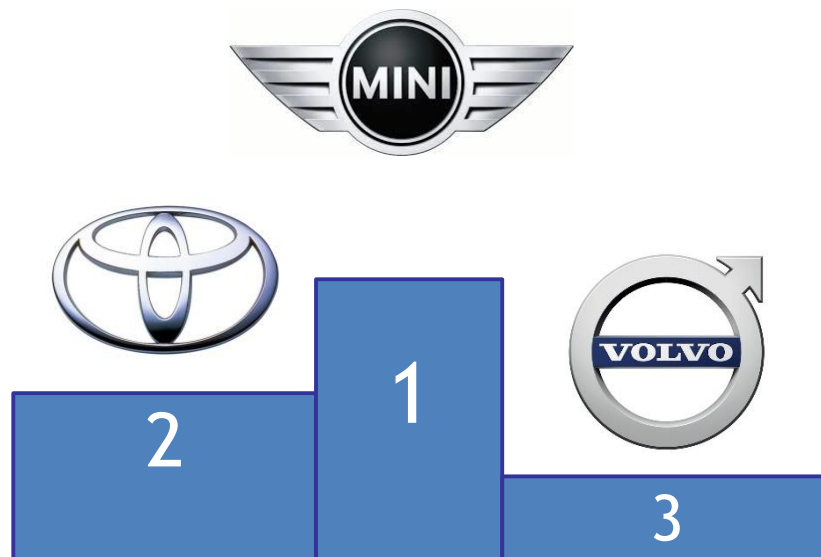
AUTRES :

Constructeurs	Notes 2015	Notes 2016	Notes 2017	Notes 2018	Notes 2019	Rang 2015	Rang 2016	Rang 2017	Rang 2018	Rang 2019	Evolution
SUZUKI	5,65	6,18	6,45	5,18	6,79	4	2	1	3	1	2
SMART	5,95	6,11	5,2	5,76	6,07	3	3	8	1	2	-1
DACIA	6,15	6,28	6	4,88	6,03	2	1	3	5	3	2
MAZDA	4,46	5,41	5,83	4,75	5,38	10	7	4	6	4	2
SKODA	6,15	5,48	6,08	4,93	5,14	1	6	2	4	5	-1
HONDA	4,85	5,18	5,51	4,42	4,87	7	8	7	7	6	1
SEAT	5,35	4,77	5,71	5,27	4,86	6	9	5	2	7	-5
MITSUBISHI	4,63	4,75	4,92	3,99	4,53	9	10	10	10	8	2
ALFA	5,39	5,58	5,15	4,23	4,38	5	5	9	9	9	0
JEEP	-	-	5,57	4,29	4,23	-	-	6	8	10	-2



Le podium endurance – Long terme (6 ans)

Constructeurs	Notes 2014	Notes 2015	Notes 2016	Notes 2017	Notes 2018	Notes 2019	Moyenne 6 ans
MINI	6,89	6,9	6,83	6,86	6,03	6,17	6,61
TOYOTA	6,87	6,22	6,33	6,56	6,06	6,95	6,50
VOLVO	6,6	5,96	6,47	7,29	5,98	6,66	6,49
BMW	6,75	6,57	6,58	6,82	5,84	5,93	6,41
MERCEDES	6,72	5,89	6,11	6,12	5,87	6,39	6,18
DACIA	6,79	6,15	6,28	6	4,88	6,03	6,02
SUZUKI	5,84	5,65	6,18	6,45	5,18	6,79	6,02
RENAULT	6,45	6,11	6,36	6,03	5,17	5,94	6,01
PEUGEOT	5,92	5,75	6,19	5,85	5,41	6,02	5,86
SKODA	7,22	6,15	5,48	6,08	4,93	5,14	5,83
SMART	-	5,95	6,11	5,2	5,76	6,07	5,82
VOLKSWAGEN	6,6	5,99	5,75	5,23	4,85	4,79	5,54
NISSAN	6,02	6,1	5,66	5,2	4,77	4,96	5,45
SEAT	5,88	5,35	4,77	5,71	5,27	4,86	5,31
KIA	4,34	4,3	5,6	5,86	5,27	6,34	5,28
AUDI	6,2	5,52	5,48	5,53	4,37	4,23	5,22
HONDA	6,37	4,85	5,18	5,51	4,42	4,87	5,20
LAND ROVER	6,01	6,05	5,75	4,96	3,81	4,50	5,18
FIAT	4,79	5,4	5,52	5,57	4,46	4,99	5,12
MAZDA	4,64	4,46	5,41	5,83	4,75	5,38	5,08
ALFA	5,65	5,39	5,58	5,15	4,23	4,38	5,06
CITROEN	5,73	5,15	5,39	4,79	4,22	4,76	5,01
FORD	4,8	4,78	4,85	5,38	5	4,79	4,93
OPEL	4,9	4,62	5,92	5,29	4,17	4,47	4,90
MITSUBISHI	5,7	4,63	4,75	4,92	3,99	4,53	4,75
JEEP	-	-	-	5,57	4,29	4,23	4,70
HYUNDAI	3,71	3,9	4,46	5,27	4,04	5,20	4,43
GLOBAL	5,87	5,5	5,73	5,74	4,93	5,40	5,53



Tri des constructeurs par activité

Activité de vente VN

	Notes
SUZUKI	8,10
KIA	7,91
VOLVO	7,68
MINI	7,66
TOYOTA	7,58
MERCEDES	7,29
SMART	7,24
MAZDA	7,09
HYUNDAI	6,86
DACIA	6,84
BMW	6,44
HONDA	6,31
PEUGEOT	6,27
RENAULT	6,09
FIAT	6,07
NISSAN	5,96
FORD	5,89
SKODA	5,89
MITSUBISHI	5,67
SEAT	5,56
VOLKSWAGEN	5,24
OPEL	5,11
LAND ROVER	4,88
CITROEN	4,84
ALFA	4,72
JEEP	4,52
AUDI	4,36
TOTAL	6,13

Activité RA

	Notes
SUZUKI	8,19
TOYOTA	7,01
VOLVO	6,95
DACIA	6,82
RENAULT	6,80
BMW	6,67
PEUGEOT	6,55
KIA	6,34
MERCEDES	6,23
MINI	6,04
HONDA	5,70
SMART	5,67
NISSAN	5,43
MAZDA	5,40
ALFA	5,21
LAND ROVER	5,00
FIAT	5,00
FORD	4,95
CITROEN	4,83
HYUNDAI	4,75
JEEP	4,75
MITSUBISHI	4,68
OPEL	4,41
SKODA	4,35
SEAT	4,03
VOLKSWAGEN	3,93
AUDI	3,64
TOTAL	5,59

Activité distribution PR

	Notes
SUZUKI	7,10
TOYOTA	6,42
MERCEDES	6,28
PEUGEOT	5,85
BMW	5,74
VOLVO	5,73
SMART	5,33
MINI	5,22
KIA	5,22
DACIA	5,21
HONDA	5,11
CITROEN	4,81
SKODA	4,81
FORD	4,75
MAZDA	4,74
RENAULT	4,65
VOLKSWAGEN	4,58
FIAT	4,50
HYUNDAI	4,35
MITSUBISHI	4,29
SEAT	4,26
ALFA	4,22
NISSAN	4,15
LAND ROVER	3,83
AUDI	3,79
JEEP	3,73
OPEL	3,48
TOTAL	4,92

Activité vente VO

	Notes
RENAULT	6,52
SMART	6,00
MERCEDES	5,88
TOYOTA	5,59
VOLVO	5,17
PEUGEOT	5,14
SKODA	4,88
BMW	4,83
MINI	4,38
SEAT	4,35
AUDI	4,35
VOLKSWAGEN	4,24
DACIA	4,22
CITROEN	3,72
LAND ROVER	3,39
NISSAN	3,36
KIA	3,22
HYUNDAI	2,57
FIAT	2,54
ALFA	2,50
JEEP	2,50
OPEL	2,38
FORD	2,19
MAZDA	2,11
HONDA	2,09
MITSUBISHI	1,96
SUZUKI	1,96
TOTAL	3,89

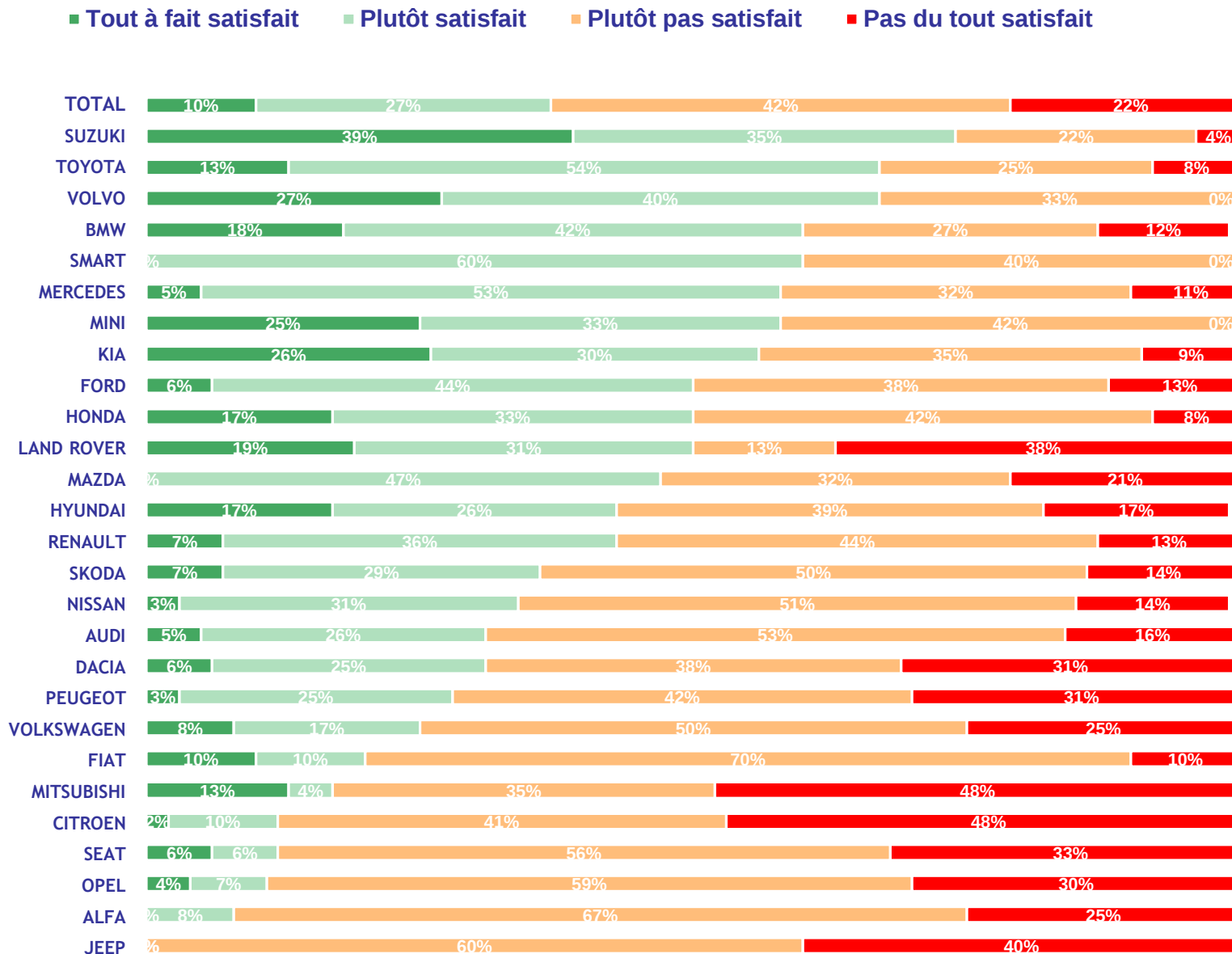
Activité financement

	Notes
VOLVO	7,93
KIA	7,78
TOYOTA	7,55
MINI	7,31
SUZUKI	7,25
BMW	7,17
DACIA	6,67
ALFA	6,58
FIAT	6,56
RENAULT	6,37
MITSUBISHI	6,28
MAZDA	6,26
HYUNDAI	6,13
JEEP	6,11
OPEL	5,88
SKODA	5,87
VOLKSWAGEN	5,79
NISSAN	5,65
FORD	5,63
LAND ROVER	5,62
HONDA	5,56
MERCEDES	5,32
SEAT	5,18
AUDI	5,14
SMART	5,11
PEUGEOT	4,97
CITROEN	4,94
TOTAL	6,10

Activité marketing

	Notes
TOYOTA	7,25
SUZUKI	7,08
KIA	6,79
PEUGEOT	6,63
VOLVO	6,41
MERCEDES	6,40
SMART	6,11
DACIA	6,11
MINI	5,93
MAZDA	5,64
RENAULT	5,64
HYUNDAI	5,56
OPEL	5,29
SEAT	5,28
CITROEN	5,20
BMW	5,12
FIAT	5,00
VOLKSWAGEN	4,91
SKODA	4,88
NISSAN	4,86
FORD	4,72
LAND ROVER	4,48
AUDI	4,30
JEEP	4,17
MITSUBISHI	4,15
HONDA	3,94
ALFA	3,71
TOTAL	5,46

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

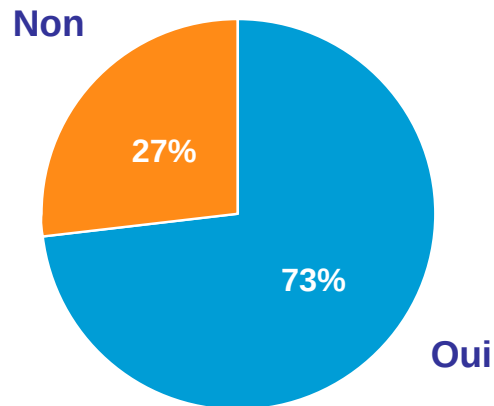




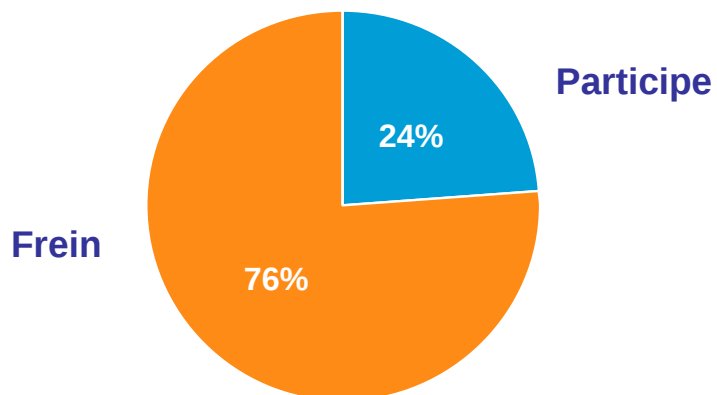
Sur les 12 derniers mois, notez de 0 à 10 la satisfaction de la rentabilité vis-à-vis de votre constructeur

CONSTRUCTEUR	NOTE
SUZUKI	7,83
KIA	7,35
VOLVO	6,93
TOYOTA	6,58
MERCEDES	6,42
PEUGEOT	6,06
MINI	6,00
MAZDA	5,89
DACIA	5,62
SEAT	5,11
HYUNDAI	5,04
RENAULT	5,02
SMART	5,00
VOLKSWAGEN	4,71
HONDA	4,33
SKODA	4,29
MITSUBISHI	4,26
LAND ROVER	4,25
NISSAN	4,23
BMW	4,03
FORD	4,00
FIAT	3,90
CITROEN	3,54
AUDI	3,47
OPEL	3,15
JEEP	3,10
ALFA	2,50
MOYENNE	4,87

Les standards de vos constructeurs ont-ils continué à évoluer entre 2018 et 2019 ?

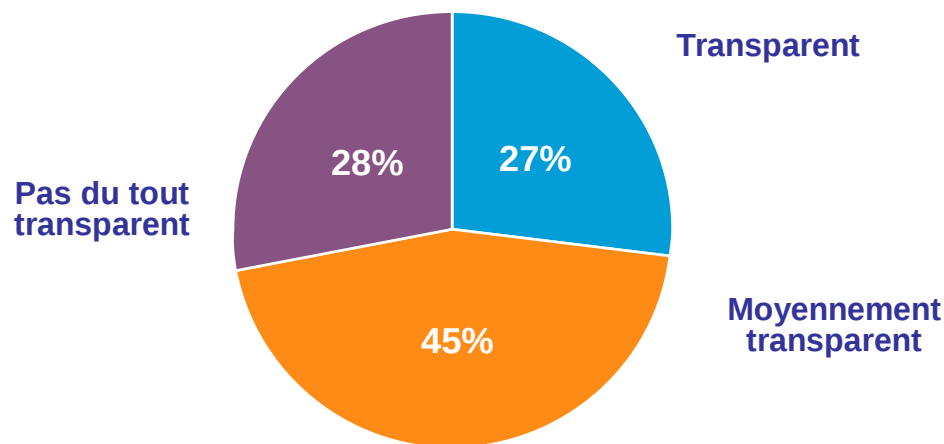


Si oui, cette évolution a-t-elle participé ou a-t-elle freiné votre rentabilité ?

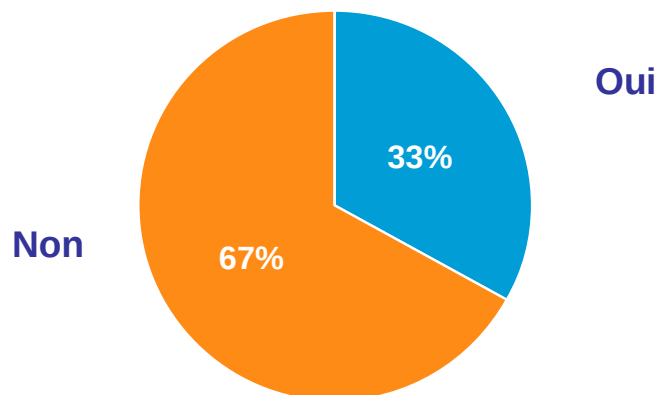


CONSTRUCTEUR	OUI	NON	PARTICIPE	FREIN
ALFA	42%	58%	0%	100%
AUDI	74%	26%	7%	93%
BMW	82%	18%	36%	64%
CITROEN	97%	3%	20%	80%
DACIA	69%	31%	18%	82%
FIAT	65%	35%	15%	85%
FORD	56%	44%	10%	90%
HONDA	75%	25%	11%	89%
HYUNDAI	52%	48%	33%	67%
JEEP	40%	60%	17%	83%
KIA	70%	30%	35%	65%
LAND ROVER	63%	38%	8%	92%
MAZDA	84%	16%	19%	81%
MERCEDES	68%	32%	29%	71%
MINI	83%	17%	40%	60%
MITSUBISHI	61%	39%	0%	100%
NISSAN	54%	46%	35%	65%
OPEL	93%	7%	28%	72%
PEUGEOT	100%	0%	19%	81%
RENAULT	82%	18%	39%	61%
SEAT	67%	33%	21%	79%
SKODA	57%	43%	20%	80%
SMART	20%	80%	0%	100%
SUZUKI	35%	65%	67%	33%
TOYOTA	96%	4%	26%	74%
VOLKSWAGEN	58%	42%	20%	80%
VOLVO	87%	13%	8%	92%
TOTAL	73%	27%	24%	76%

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	17%	67%	17%	25%	75%
AUDI	16%	37%	47%	21%	79%
BMW	6%	45%	48%	0%	100%
CITROEN	24%	51%	25%	38%	62%
DACIA	38%	38%	25%	38%	63%
FIAT	10%	55%	35%	15%	85%
FORD	25%	50%	25%	13%	88%
HONDA	67%	17%	17%	33%	67%
HYUNDAI	26%	30%	43%	43%	57%
JEEP	10%	30%	60%	0%	100%
KIA	52%	35%	13%	43%	57%
LAND ROVER	19%	56%	25%	44%	56%
MAZDA	16%	53%	32%	42%	58%
MERCEDES	32%	42%	26%	37%	63%
MINI	25%	33%	42%	50%	50%
MITSUBISHI	35%	30%	35%	17%	83%
NISSAN	37%	49%	14%	26%	74%
OPEL	15%	48%	37%	30%	70%
PEUGEOT	31%	56%	14%	31%	69%
RENAULT	18%	47%	36%	31%	69%
SEAT	17%	61%	22%	39%	61%
SKODA	43%	29%	29%	43%	57%
SMART	40%	20%	40%	40%	60%
SUZUKI	52%	43%	4%	61%	39%
TOYOTA	38%	50%	13%	50%	50%
VOLKSWAGEN	13%	46%	42%	25%	75%
VOLVO	60%	27%	13%	73%	27%
TOTAL	27%	45%	28%	33%	67%

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
ALFA	3,92	2,78	4,48	4.54	5,8	5,00	5,17	3,25 ▼
AUDI	5,94	5,71	6,38	6.72	5,98	5,90	4,87	3,53 ▼
BMW	6,91	6,65	6,76	7.37	7,46	7,34	6,95	5,79 ▼
CITROEN	6,72	6,7	6,16	5.43	5,02	4,72	4,40	4,24 ▼
DACIA	7,09	7,48	7,29	7.10	7,54	7,40	7,04	7,25 ▲
FIAT	3,35	4,44	3,82	5.36	6,74	5,74	5,63	4,60 ▼
FORD	6,75	6,31	4,52	4.56	4,98	5,38	5,59	4,69 ▼
HONDA	4,45	6,21	6,05	5.26	6,12	6,65	6,39	5,42 ▼
HYUNDAI	4,8	4,5	2,17	3.47	4,3	5,73	5,37	6,09 ▲
JEEP	-	-	-	-	-	6,80	5,81	3,50 ▼
KIA	6,46	4	4,45	5.17	6,93	7,47	7,77	7,48 ▼
LAND ROVER	7,3	8,08	8,09	7.94	7,29	6,17	4,95	4,62 ▼
MAZDA	3,8	5,44	4,92	5.20	6,03	7,03	6,70	6,53 ▼
MERCEDES	6,03	7,16	7,21	6.74	7,16	7,31	6,94	7,00 ▲
MINI	-	-	6,83	7.86	7,9	8,21	7,66	7,67 ▲
MITSUBISHI	-	-	5,92	5.71	5,19	4,76	4,52	4,74 ▲
NISSAN	7,13	6,86	6,5	6.89	6,32	5,25	5,98	5,00 ▲
OPEL	5,36	4,19	4,41	4.82	6,18	5,68	4,76	4,07 ▼
PEUGEOT	5,92	5,94	6,6	6.80	7,06	7,03	7,37	6,42 ▼
RENAULT	5,29	5,28	6,54	6.73	7,09	5,87	5,57	5,69 ▲
SEAT	3,87	2,95	4,86	5.11	4,67	5,69	6,87	5,94 ▼
SKODA	5,96	6,08	7,24	6.77	6,2	6,80	6,13	5,71 ▼
SMART	-	-	-	6.31	7,3	6,25	7,15	5,80 ▼
SUZUKI	5,16	5,21	6,67	7.13	7,6	8,27	8,10	8,26 ▲
TOYOTA	6,43	7,32	6,86	6.24	6,58	7,05	7,56	7,58 ▲
VOLKSWAGEN	5,92	6,32	6,54	5.98	5,45	4,78	5,19	4,75 ▼
VOLVO	7,75	5,55	7,45	7.53	7,59	7,96	7,75	7,47 ▼
MOYENNE	5,69	5,57	5,87	6,08	6,36	6,38	6,23	5,67

Comparaison entre la note globale et la note calculée

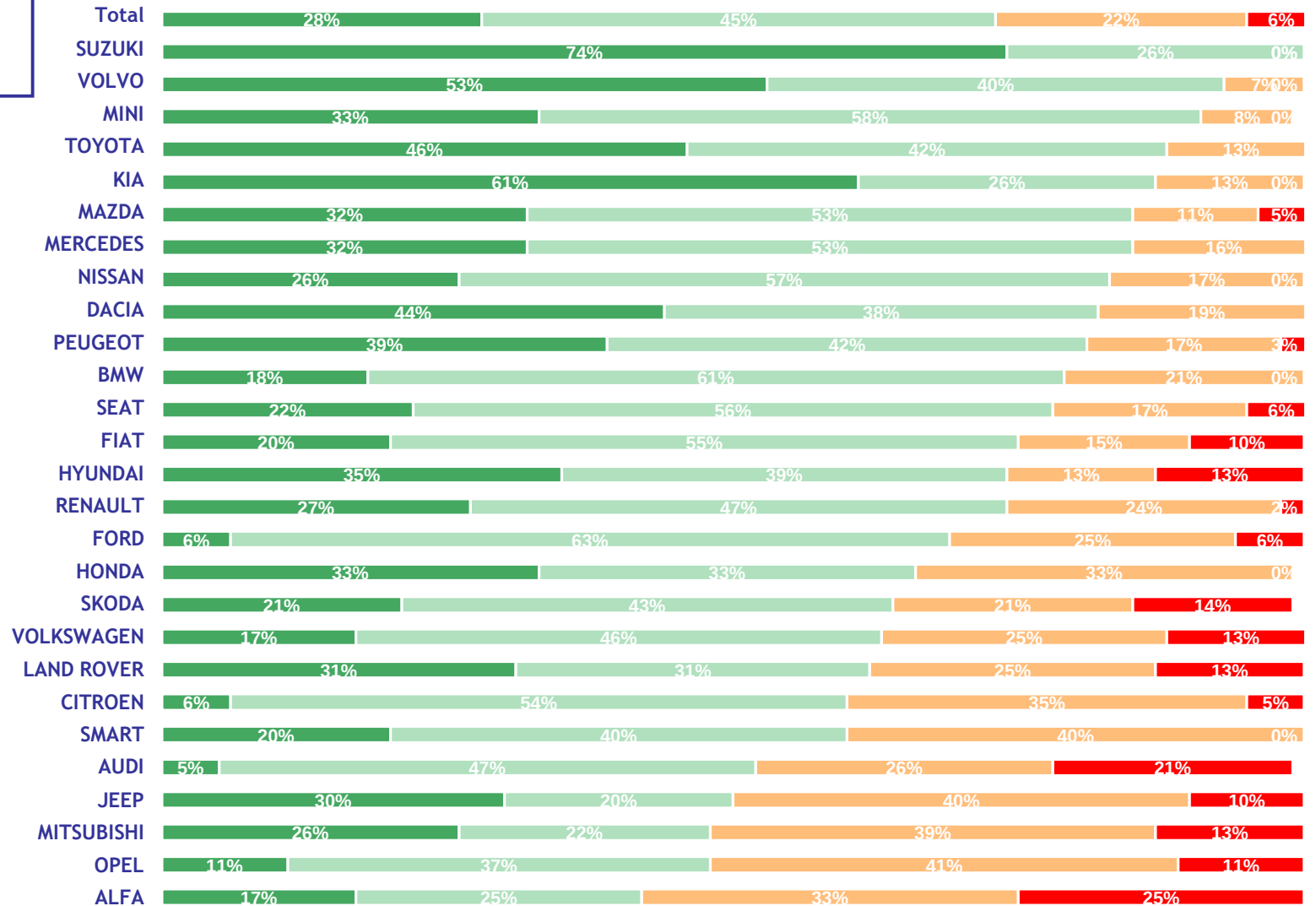
La note ressentie est déterminée à partir d'une question complémentaire, elle mesure la satisfaction ressentie par le concessionnaire à l'égard de son constructeur.

CONSTRUCTEUR	NOTE RESENTIE	NOTE CALCULEE
ALFA	3,25	4,38
AUDI	3,53	4,23
BMW	5,79	5,93
CITROEN	4,24	4,76
DACIA	7,25	6,03
FIAT	4,60	4,99
FORD	4,69	4,79
HONDA	5,42	4,87
HYUNDAI	6,09	5,20
JEEP	3,50	4,23
KIA	7,48	6,34
LAND ROVER	4,62	4,50
MAZDA	6,53	5,38
MERCEDES	7,00	6,39
MINI	7,67	6,17
MITSUBISHI	4,74	4,53
NISSAN	5,00	4,96
OPEL	4,07	4,47
PEUGEOT	6,42	6,02
RENAULT	5,69	5,94
SEAT	5,94	4,86
SKODA	5,71	5,14
SMART	5,80	6,07
SUZUKI	8,26	6,79
TOYOTA	7,58	6,95
VOLKSWAGEN	4,75	4,79
VOLVO	7,47	6,66
MOYENNE	5,67	5,40

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.

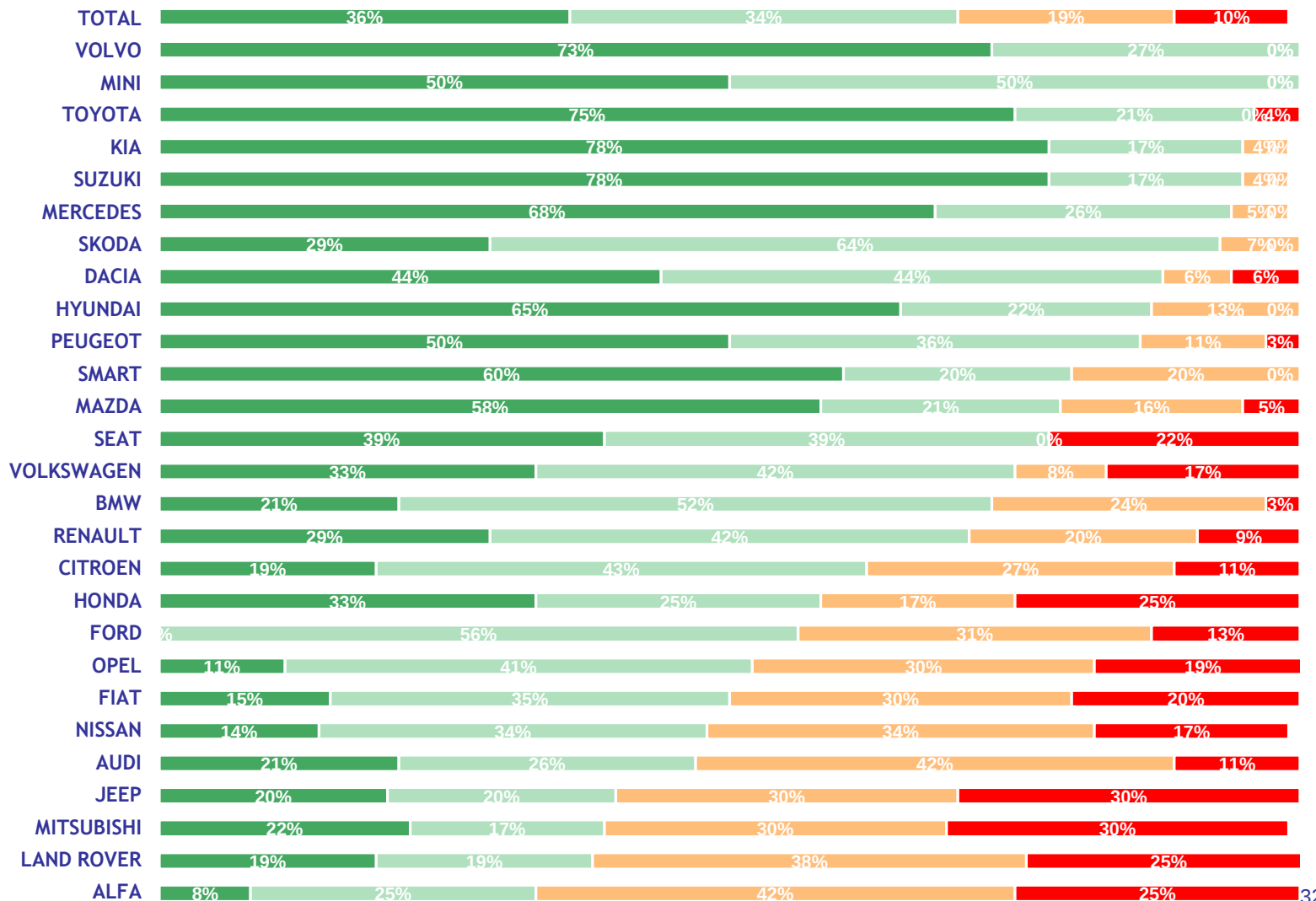
Comment jugez-vous les équipes et les interlocuteurs que vous avez chez votre constructeur ?

■ 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 ?

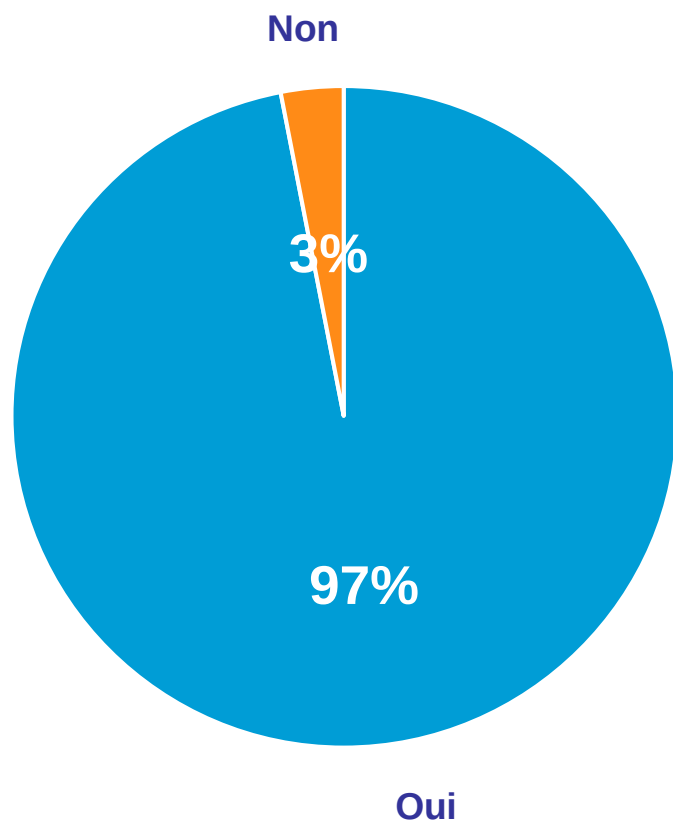
■ très confiant ■ confiant ■ assez confiant ■ très peu confiant





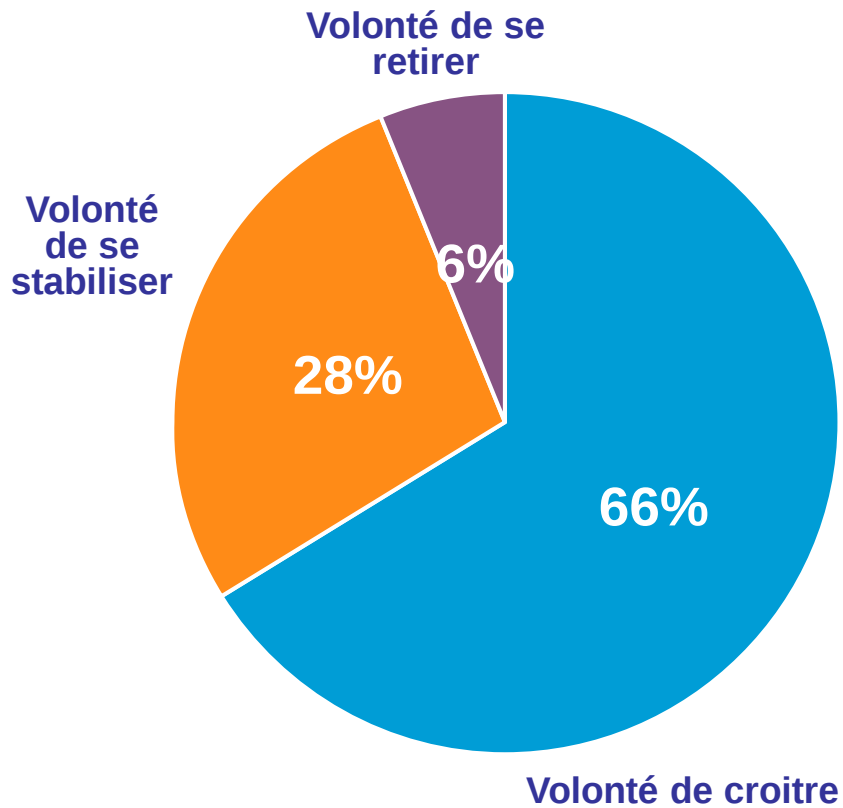
Les questions complémentaires

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	100%	0%
BMW	100%	0%
CITROEN	97%	3%
DACIA	100%	0%
FIAT	100%	0%
FORD	94%	0%
HONDA	100%	0%
HYUNDAI	96%	4%
JEEP	100%	0%
KIA	96%	4%
LAND ROVER	75%	13%
MAZDA	100%	0%
MERCEDES	100%	0%
MINI	92%	0%
MITSUBISHI	100%	0%
NISSAN	100%	0%
OPEL	96%	0%
PEUGEOT	97%	3%
RENAULT	100%	0%
SEAT	94%	6%
SKODA	93%	7%
SMART	100%	0%
SUZUKI	100%	0%
TOYOTA	92%	4%
VOLKSWAGEN	92%	4%
VOLVO	100%	0%
TOTAL	97%	3%

Comment jugez-vous la logique de développement avec la marque



CONSTRUCTEUR	CROITRE	SE STABILISER	SE RETIRER
ALFA	42%	17%	42%
AUDI	58%	42%	0%
BMW	67%	33%	0%
CITROEN	62%	29%	10%
DACIA	81%	19%	0%
FIAT	35%	50%	15%
FORD	50%	38%	13%
HONDA	17%	75%	8%
HYUNDAI	96%	4%	0%
JEEP	40%	40%	20%
KIA	83%	17%	0%
LAND ROVER	31%	44%	25%
MAZDA	58%	32%	11%
MERCEDES	89%	11%	0%
MINI	92%	8%	0%
MITSUBISHI	83%	4%	13%
NISSAN	40%	60%	0%
OPEL	59%	30%	11%
PEUGEOT	81%	19%	0%
RENAULT	56%	44%	0%
SEAT	78%	11%	11%
SKODA	79%	21%	0%
SMART	60%	40%	0%
SUZUKI	83%	17%	0%
TOYOTA	92%	8%	0%
VOLKSWAGEN	58%	33%	8%
VOLVO	93%	7%	0%
TOTAL	66%	28%	6%



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	4,17
AUDI	2,63
BMW	7,00
CITROEN	4,84
DACIA	6,12
FIAT	4,55
FORD	5,94
HONDA	6,25
HYUNDAI	6,43
JEEP	3,00
KIA	7,57
LAND ROVER	3,38
MAZDA	6,68
MERCEDES	6,68
MINI	8,42
MITSUBISHI	4,17
NISSAN	5,09
OPEL	4,33
PEUGEOT	6,97
RENAULT	5,53
SEAT	3,94
SKODA	4,43
SMART	6,40
SUZUKI	7,30
TOYOTA	9,04
VOLKSWAGEN	4,04
VOLVO	7,87
MOYENNE	5,66

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	3,83
AUDI	4,05
BMW	6,85
CITROEN	4,67
DACIA	6,69
FIAT	3,30
FORD	4,94
HONDA	5,75
HYUNDAI	7,30
JEEP	3,70
KIA	8,52
LAND ROVER	4,50
MAZDA	5,47
MERCEDES	6,84
MINI	7,08
MITSUBISHI	5,43
NISSAN	6,54
OPEL	4,74
PEUGEOT	7,17
RENAULT	6,56
SEAT	4,83
SKODA	5,00
SMART	6,80
SUZUKI	7,26
TOYOTA	9,04
VOLKSWAGEN	4,75
VOLVO	7,60
MOYENNE	5,90