La cote d’amour des constructeurs 2021

Baromètre de Satisfaction

LEADS MACHINE
Business Provider

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 agrée
    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 2021
    3. Les podiums
    4. Tri des concessionnaires par activité
7. Les questions complémentaires
8. Questions d'actualités

Contexte & Objectifs

Depuis 25 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.

Rappel méthodologique (1/3)

L'étude a été réalisée auprès d'un échantillon de **364** 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 **518** 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 14 juin 2021 au 05 octobre 2021.

Rappel méthodologique (2/3)

- Evolution par rapport à 2020

- Item réparateur agréé, ajout de la question « Retour après-vente sur défaut de fabrication produit »
- Suppression des questions suivantes :
  - Comment jugez-vous les mesures prises par votre constructeur au début de l'épidémie (paiement des primes, affacturage prolongé, gel des agios...) ?
  - 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 ?
  - Comment jugez-vous le dialogue avec votre constructeur durant la crise sanitaire, en terme d'écoute, de régularité et de transparence ?
  - Comment jugez-vous l'accompagnement de votre constructeur durant la sortie de crise ?
  - 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 éléctrique) ?
  - Comment jugez-vous, de 0 à 10, la capacité de votre constructeur dans l'adaptation à l'évolution règlementaire (norme WLTP) ?

- Ajout des question suivantes :
  - Comment jugez-vous le niveau de confiance dans votre relation avec la marque au sortir de la crise sanitaire ?
  - Comment jugez-vous globalement, de 0 à 10, l'accompagnement de votre constructeur dans la crise sanitaire ?
  - Dans la traversée des confinements successifs, jugez-vous que votre constructeur vous a fait confiance et a assoupli sa politique commerciale, ou au contraire s'est ingéré dans vos affaires et a maintenu une pression via des objectifs de ventes ?
  - Par le développement du digital, pensez-vous que votre constructeur à une vision claire de l'évolution du business model et de la répartition des rôles entre amont et aval de la filière ?
  - La plupart des constructeurs imaginent le futur de la distribution digitale et le développement des ventes directes.

Rappel méthodologique (3/3)

CONSTRUCTEURS	PANEL
ALFA	7
AUDI	21
BMW	28
CITROEN	46
DACIA	15
DS	15
FIAT	24
FORD	25
HONDA	11
HYUNDAI	16
JEEP	5
KIA	13
LAND ROVER	13
MAZDA	10
MERCEDES	12
MINI	12
MITSUBISHI	10
NISSAN	23
OPEL	24
PEUGEOT	45
RENAULT	46
SEAT	9
SKODA	11
SUZUKI	0
TOYOTA	13
VOLKSWAGEN	21
VOLVO	27
	518

La méthode d'interrogation de l'édition 2020 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).

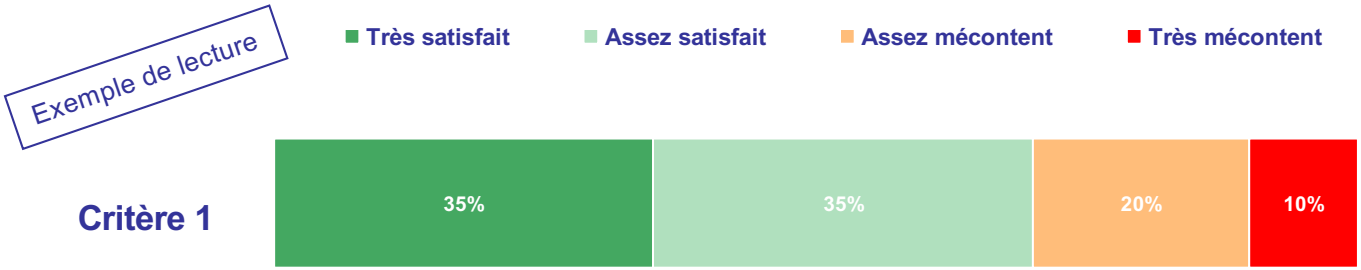
Il a ensuite été proposé aux distributeurs des questions complémentaires.

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

Guide de lecture des résultats

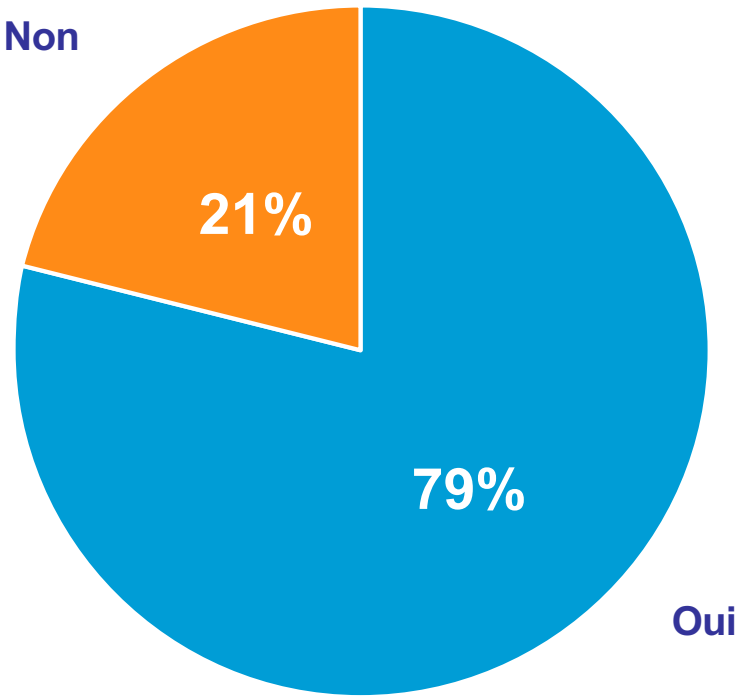
- **Les niveaux de satisfaction ont été mesurés à partir d'une échelle sémantique**
  - *Très satisfait (note 3)*
  - *Assez satisfait (note 2)*
  - *Assez mécontent (note 1)*
  - *Très mécontent (note 0)*

- **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

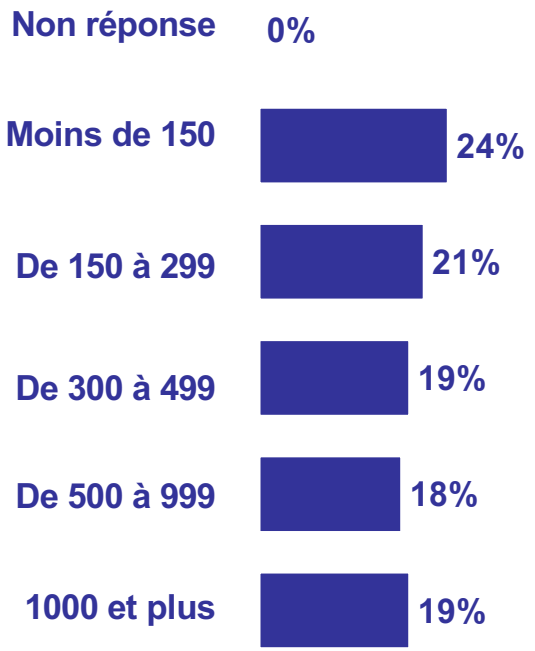
2018 = 75 % oui

2019 = 69 % oui

2020 = 80 % oui

Profil des répondants / groupe

Salariés groupe hors apprenti



Moyenne 2021 = 986

2020 = 514

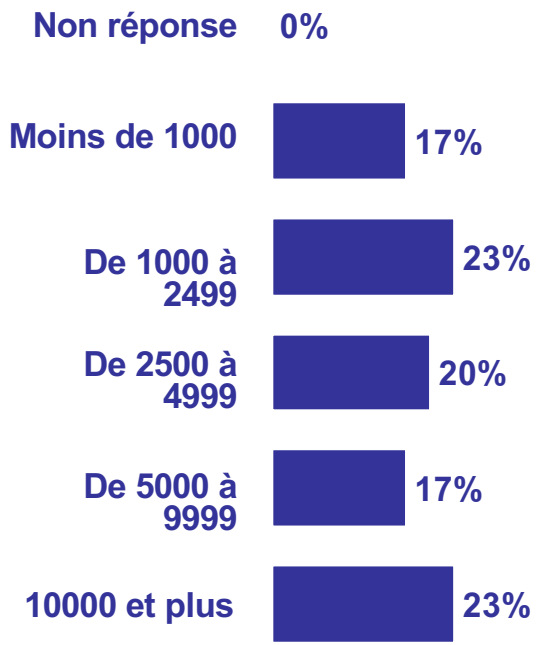
2019 = 350

2018 = 428

2017 = 295

2016 = 550

Contrat VN groupe



Moyenne 2021 = 5 004

2020 = 6 290

2019 = 3 648

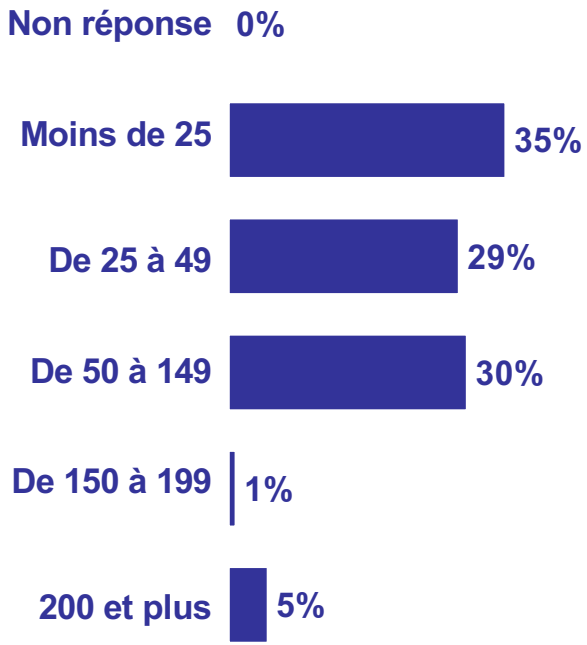
2018 = 4 828

2017 = 4 799

2016 = 8 436

Profil des répondants / site

Salariés site hors apprenti



Moyenne 2021 = 63

Moyenne 2020 = 65

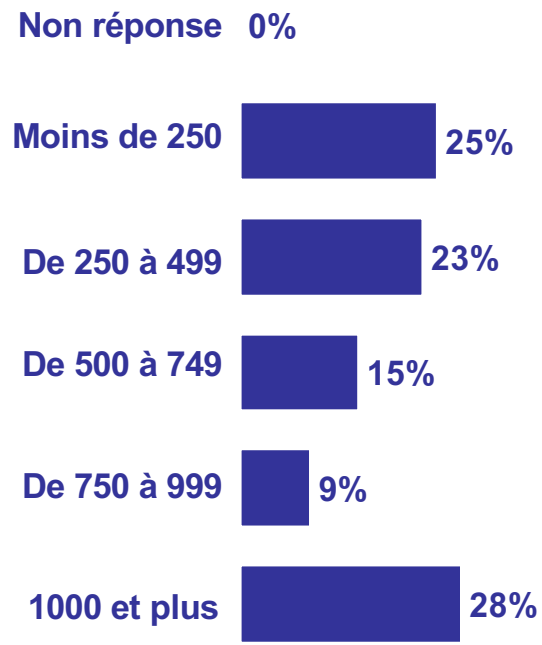
Moyenne 2019 = 49

Moyenne 2018 = 44

Moyenne 2017 = 34

Moyenne 2016 = 41

Contrat VN site



Moyenne 2021 = 862

Moyenne 2020 = 1 290

Moyenne 2019 = 697

Moyenne 2018 = 600

Moyenne 2017 = 401

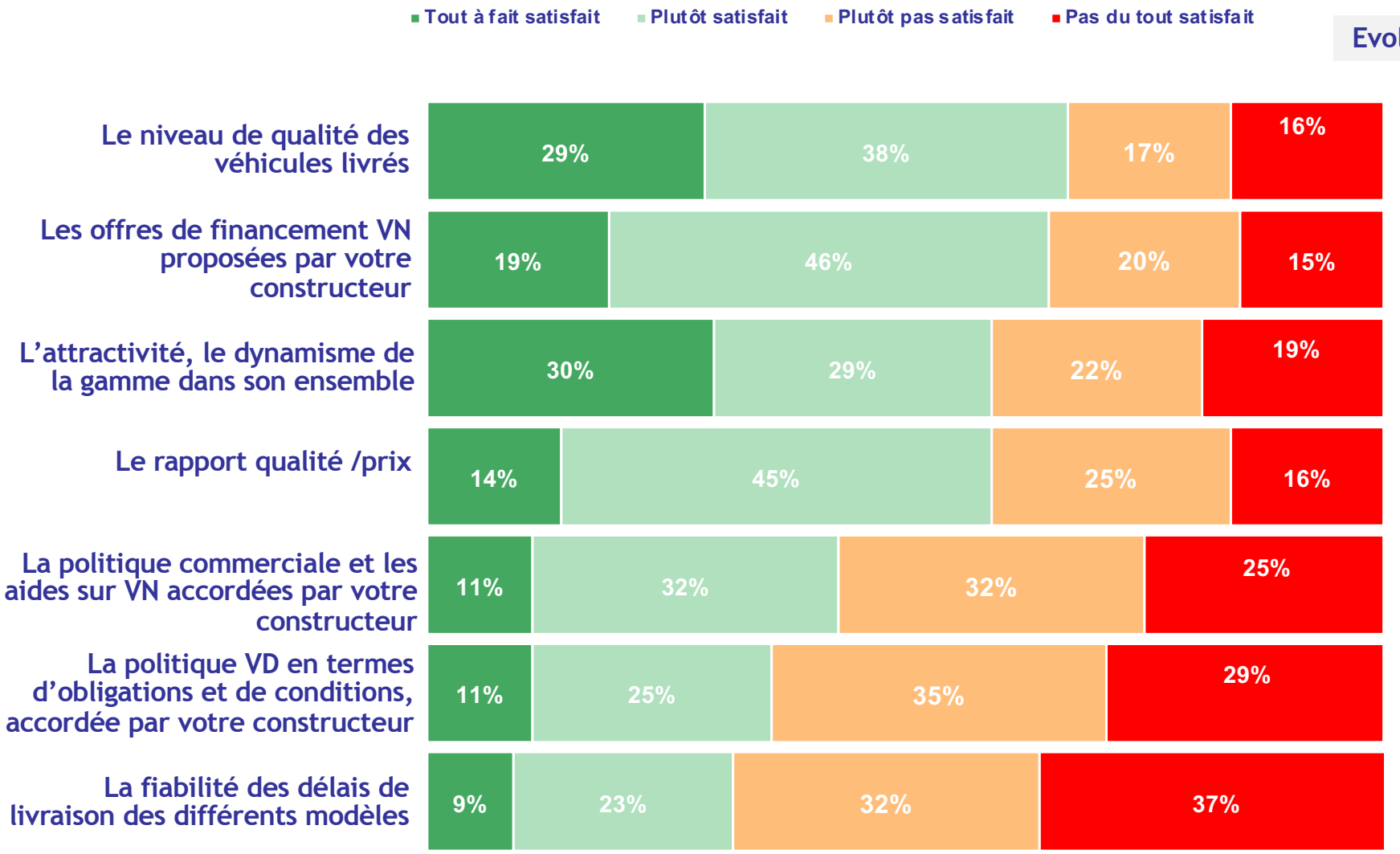
Moyenne 2016 = 556

Les activités qui contribuent à votre satisfaction ou insatisfaction

SATISFACTION	%Rang
La vente de VO	**39 %**
Les conditions financières et primes que vous accorde votre constructeur	**30 %**
La vente de pièces de rechange	**14 %**
L'activité de réparateur agréé	**13 %**
La vente VN	**4 %**

INSATISFACTION	%Rang
Les conditions financières et primes que vous accorde votre constructeur	**27%**
La vente de pièces de rechange	**23%**
La vente de VO	**19%**
L'activité de réparateur agréé	**17%**
La vente VN	**14%**

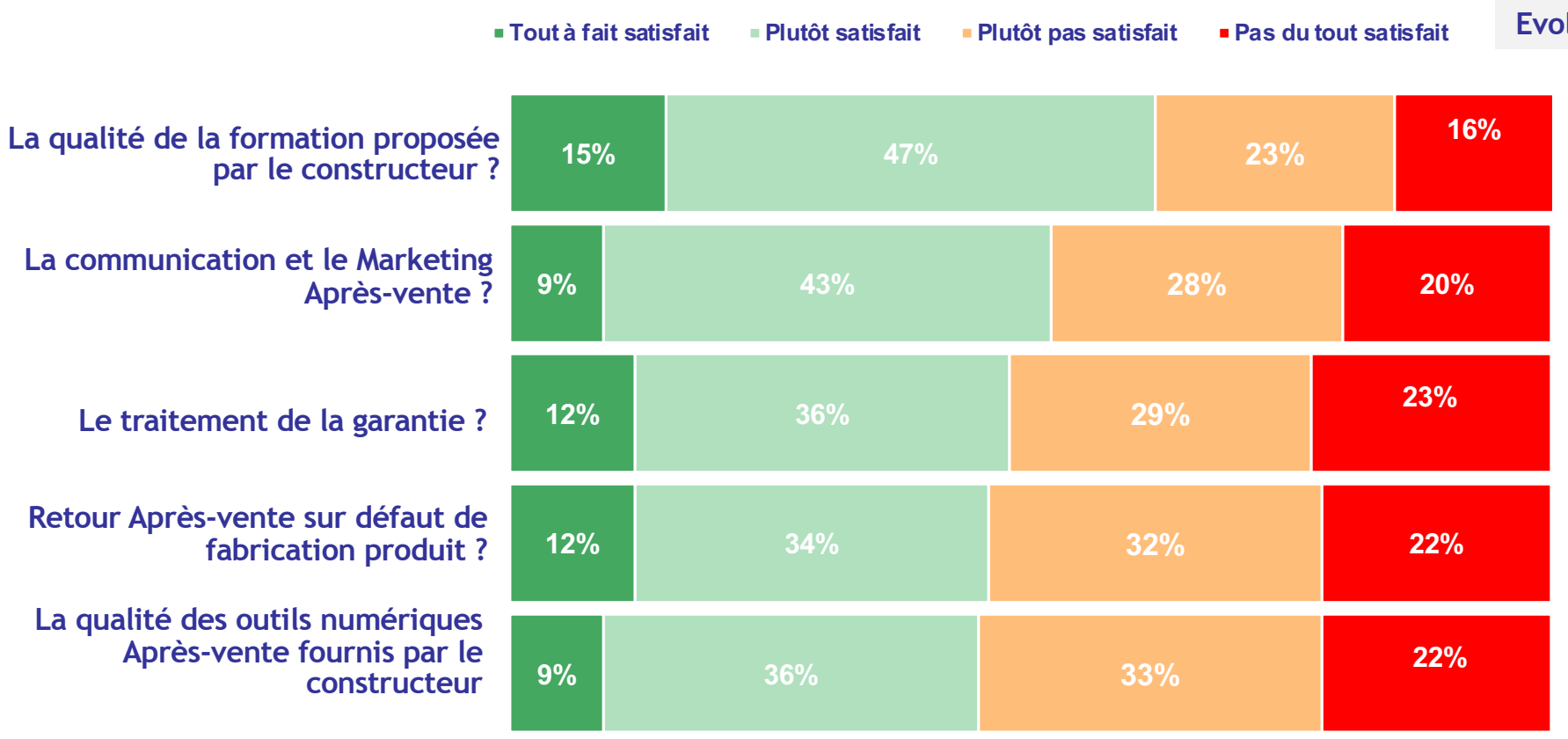
L'activité de vente VN



Evolution de la satisfaction

	2020	2021	%
Le niveau de qualité des véhicules livrés	71 %	67 %	-4 %
Les offres de financement VN proposées par votre constructeur	72 %	65 %	-7 %
L'attractivité, le dynamisme de la gamme dans son ensemble	67 %	59 %	-8 %
Le rapport qualité /prix	71 %	59 %	-12 %
La politique commerciale et les aides sur VN accordées par votre constructeur	56 %	43 %	-13 %
La politique VD en termes d'obligations et de conditions, accordée par votre constructeur	39 %	36 %	-3 %
La fiabilité des délais de livraison des différents modèles	47 %	32 %	-15 %

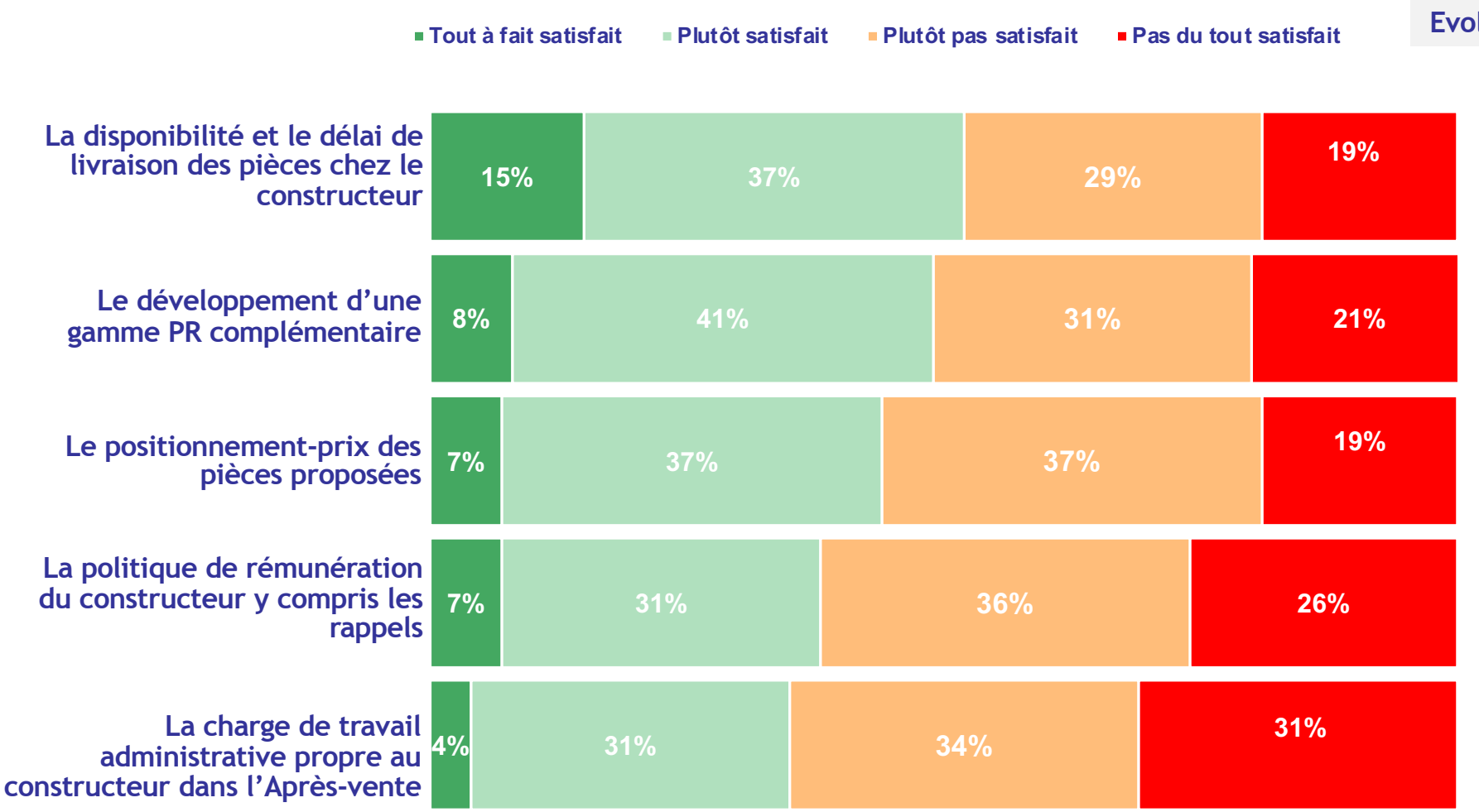
L'activité de réparateur agréé



Evolution de la satisfaction

	2020	2021	%
La qualité de la formation proposée par le constructeur ?	71 %	62 %	-9%
La communication et le Marketing Après-vente ?	54 %	52 %	-2 %
Le traitement de la garantie ?	58 %	48 %	-10 %
Retour Après-vente sur défaut de fabrication produit ?		46 %	New
La qualité des outils numériques Après-vente fournis par le constructeur	52 %	45 %	-7 %

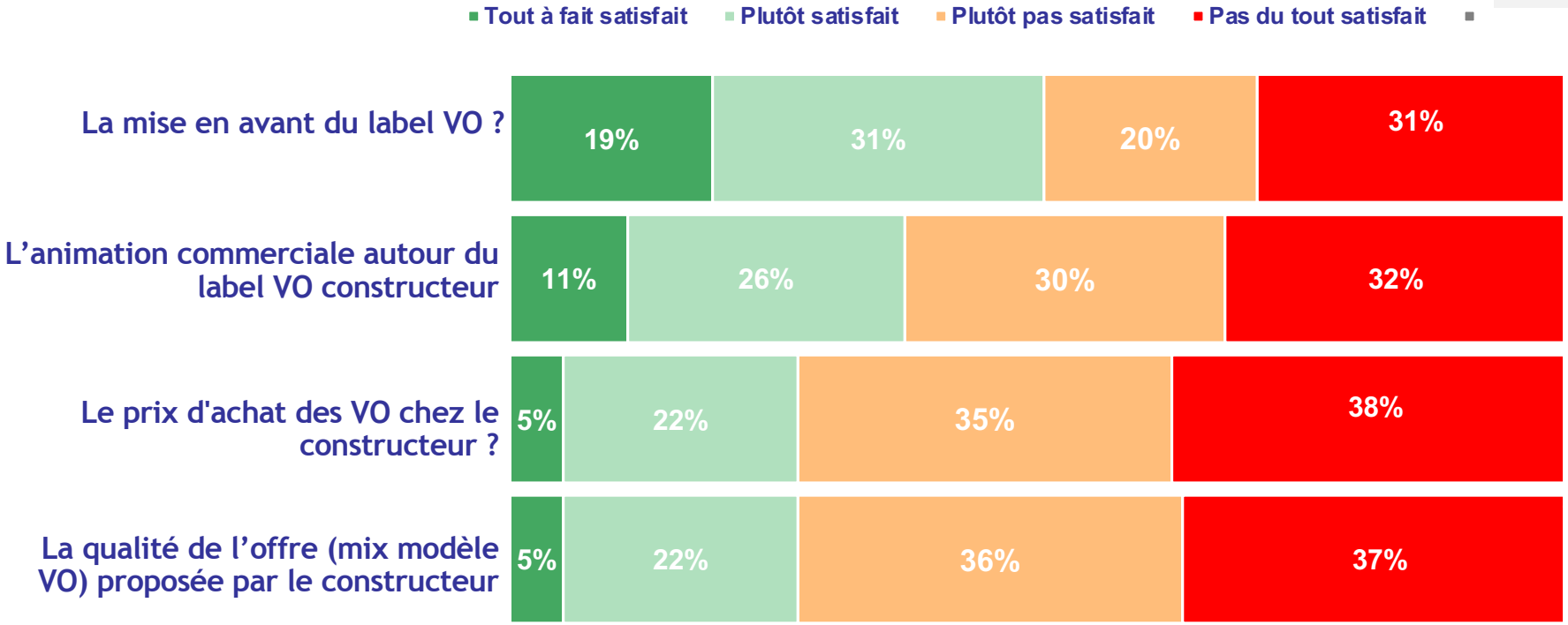
L'activité de vente de pièces rechange



Evolution de la satisfaction

	2020	2021	%
La disponibilité et le délai de livraison des pièces chez le constructeur	56 %	52 %	-10 %
Le développement d'une gamme PR complémentaire	54 %	49 %	-5 %
Le positionnement-prix des pièces proposées	54 %	44 %	-10 %
La politique de rémunération du constructeur y compris les rappels	47 %	38 %	-9 %
La charge de travail administrative propre au constructeur dans l'Après-vente	36 %	35 %	-1 %

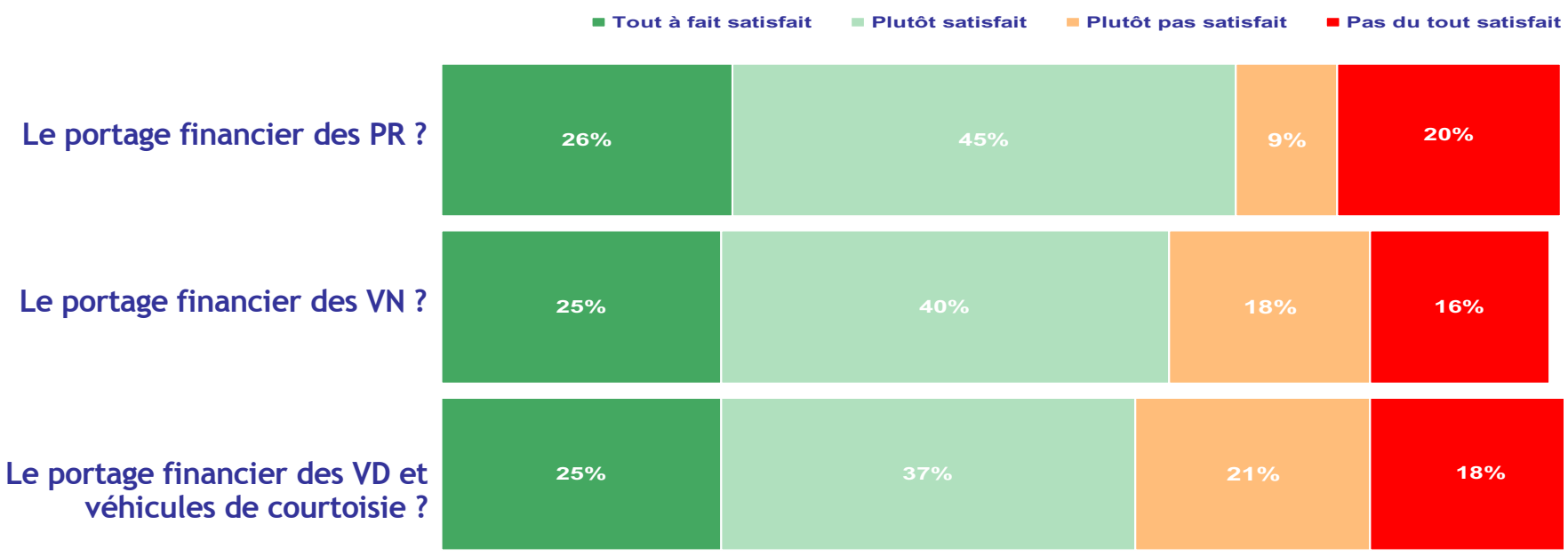
L'activité de vente VO



Evolution de la satisfaction

	2020	2021	%
La mise en avant du label VO ?	54 %	50 %	-4 %
L'animation commerciale autour du label VO constructeur	45 %	37 %	-8 %
Le prix d'achat des VO chez le constructeur ?	37 %	27%	-10 %
La qualité de l'offre (mix modèle VO) proposée par le constructeur	41 %	27 %	-14 %

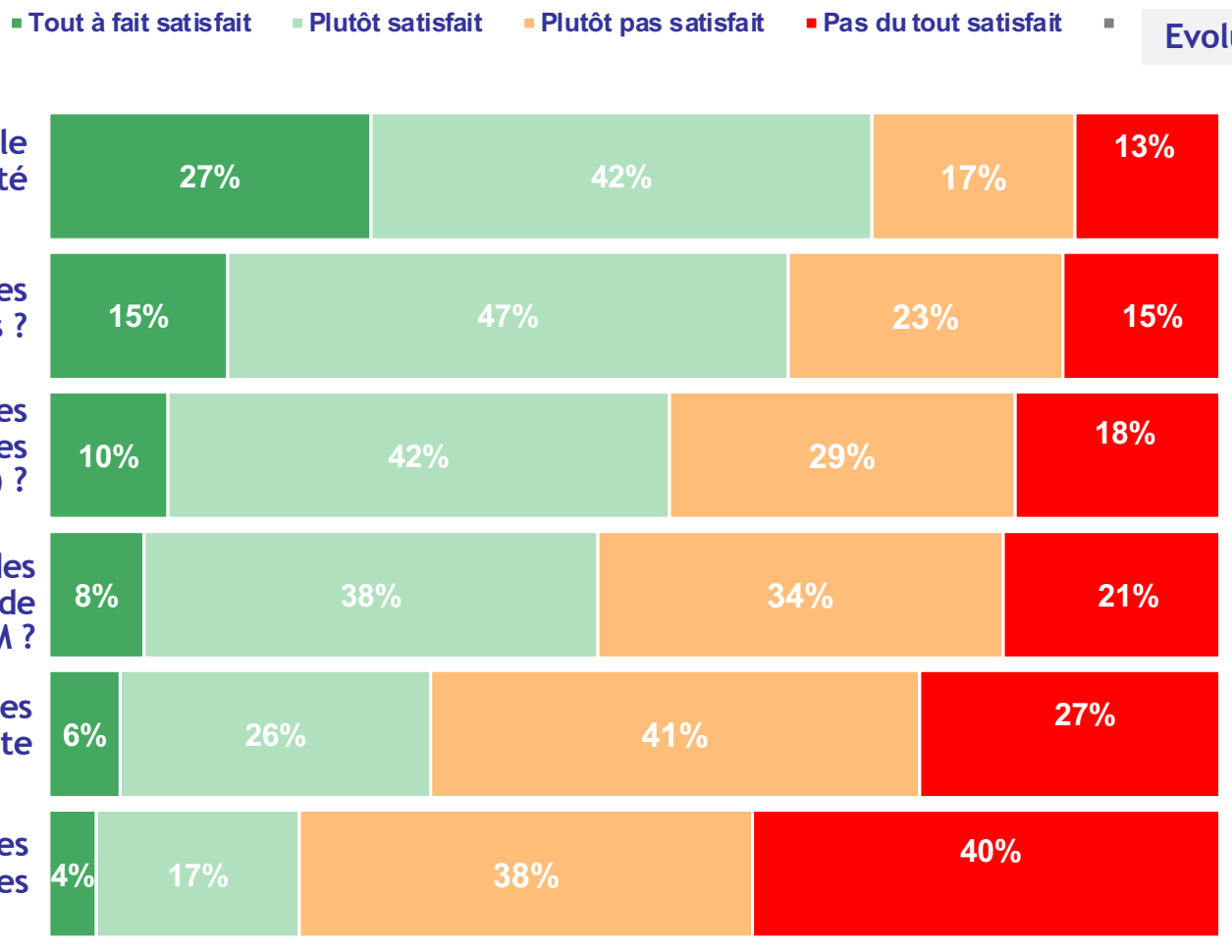
Le portage financier des stocks par le constructeur



Evolution de la satisfaction

	2020	2021	%
Le portage financier des PR ?	77%	71 %	-6 %
Le portage financier des VN ?	75%	65 %	-10 %
Le portage financier des VD et véhicules de courtoisie ?	70%	62 %	-8 %

Le marketing et la publicité



Evolution de la satisfaction

	2020	2021	%
L'image que véhicule le constructeur à travers sa publicité	74 %	69 %	-5 %
L'efficacité des campagnes publicitaires générales ?	72 %	62 %	-10 %
L'efficacité des campagnes promotionnelles (remises, journées spéciales, etc…) ?	64 %	52 %	-12 %
L'efficacité des outils ou des opérations de marketing direct, de CRM ?	52 %	46 %	-6%
L'efficacité des campagnes Publicitaires Après-Vente	40 %	32 %	-8 %
L'efficacité des Journées Portes Ouvertes	44 %	21 %	-23 %

Les notes brutes /10 par critère et par constructeur

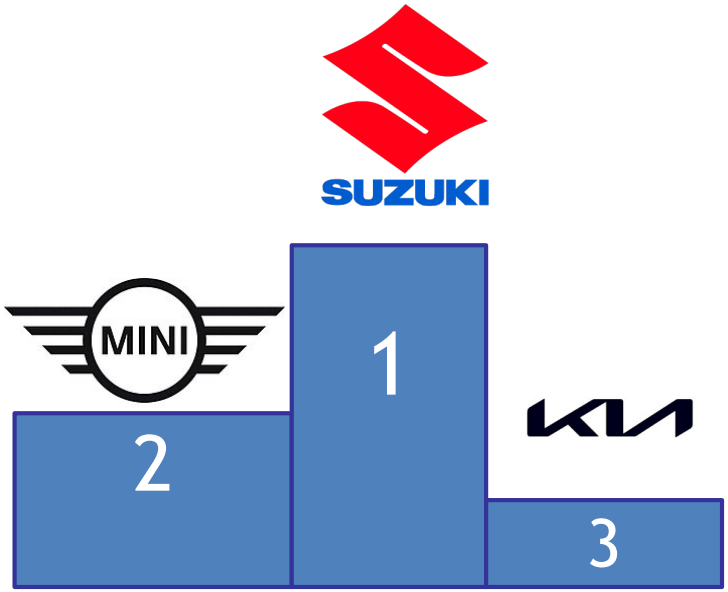
	VENTE VN							REPARATEUR AGREE					PIECE RECHANGE					VENTE VO				FINANCEMENT			MARKETING ET PUBLICITE						
	Attractivité	Qualité	Fiabilité	Support	VD	Financement	Qualité/prix	Garantie	Formation	Communication	Outils numérique	Retour APV	Prix	Disponibilité	Gamme complémentaire	Administration	Rémunération	Label	Prix achat	Animation commerciale	Qualité	VN	PR	VD	Publicités	promotions	Outils	Image du constructeur	Journées porte ouverte	Pub apv	TOTAL
ALFA	1,90	6,67	3,33	2,86	1,90	3,81	3,81	4,29	5,24	4,29	3,33	4,76	3,81	5,71	3,81	2,86	3,81	2,22	1,90	1,43	1,90	4,76	5,71	4,29	1,90	1,90	2,38	2,86	1,43	1,90	3,36
AUDI	6,98	7,14	1,27	3,33	3,33	6,03	5,08	2,06	4,44	4,92	3,02	3,49	3,97	6,35	3,49	1,59	3,02	7,14	2,86	5,56	3,33	6,98	6,83	5,87	6,51	5,24	4,76	7,78	3,49	3,97	4,66
BMW	8,10	7,14	3,93	5,95	5,24	7,38	6,31	6,79	7,74	6,90	5,48	6,55	5,95	7,98	5,60	4,40	6,07	6,91	4,17	6,19	4,64	7,02	8,10	7,38	6,31	5,95	5,60	7,14	3,21	5,95	6,20
CITROEN	3,33	4,86	2,97	2,17	2,17	5,65	3,99	3,91	4,13	3,91	4,28	3,41	3,62	4,20	4,86	2,83	2,97	4,62	2,30	3,26	2,59	5,45	5,25	4,22	4,13	3,70	3,26	4,49	2,39	2,39	3,71
DACIA	9,11	6,67	4,00	7,33	5,78	7,78	8,89	5,78	7,78	6,44	6,44	5,56	7,11	5,33	7,78	5,33	5,78	8,33	6,06	7,67	5,19	6,43	7,38	6,67	8,22	7,56	5,33	7,78	4,44	5,78	6,66
DS	4,44	4,44	2,89	2,44	2,22	4,67	4,00	2,89	4,44	3,56	3,56	3,33	3,78	4,22	4,22	2,89	2,22	3,11	1,78	1,78	2,22	4,22	6,06	4,00	4,67	3,11	3,33	6,22	2,00	2,44	3,51
FIAT	2,50	5,97	4,58	2,36	1,67	2,78	4,17	4,58	4,72	3,75	3,75	3,61	2,78	3,47	3,75	2,92	2,50	2,83	2,06	1,90	1,43	5,15	5,30	4,85	4,44	3,19	3,33	5,69	1,53	2,50	3,47
FORD	6,80	7,07	2,80	5,60	6,13	6,80	7,20	4,93	6,00	4,27	2,93	5,07	5,33	6,67	6,00	3,73	3,87	4,44	3,77	3,33	3,19	7,83	8,25	7,68	5,73	5,47	3,87	6,13	2,40	3,73	5,23
HONDA	3,03	7,27	6,36	4,55	5,76	3,64	4,85	6,67	6,97	3,33	4,24	6,36	4,24	4,85	3,03	4,55	3,94	1,85	1,48	1,67	1,11	4,55	6,67	6,36	1,82	3,03	3,03	4,85	1,21	2,12	4,11
HYUNDAI	9,38	7,71	4,17	5,63	4,38	5,21	7,08	3,33	5,21	3,54	4,17	4,38	4,38	4,58	3,54	3,13	3,75	3,57	3,33	3,33	3,56	7,08	7,29	7,29	7,50	5,63	4,79	8,13	3,75	3,13	5,06
JEEP	4,00	4,67	3,33	3,33	4,67	3,33	4,67	5,33	6,00	4,00	2,67	4,00	3,33	3,33	4,00	4,00	4,00	3,33	4,17	4,44	3,33	6,00	7,33	5,33	6,00	6,00	5,33	6,67	1,33	2,00	4,33
KIA	9,23	9,74	8,97	8,21	6,67	7,95	9,23	5,64	7,18	6,15	6,41	7,18	4,62	6,15	5,38	5,38	4,62	4,07	3,70	3,33	4,67	8,33	8,33	6,67	9,49	7,95	7,18	9,49	4,36	4,36	6,69
LAND ROVER	5,64	3,08	1,28	5,38	4,87	5,90	3,59	2,56	5,13	4,36	3,85	1,79	5,64	1,28	2,82	2,56	5,13	3,85	3,59	3,33	2,82	5,64	7,18	7,18	4,36	5,38	3,85	6,41	1,79	3,85	4,14
MAZDA	6,67	8,00	7,33	6,33	6,33	6,33	6,67	5,67	6,33	5,33	5,67	6,33	5,33	7,00	4,33	4,33	4,00	7,62	5,19	4,58	4,44	8,00	9,00	8,33	6,00	5,33	5,00	6,33	2,00	3,33	5,91
MERCEDES	9,44	7,50	3,61	6,11	5,56	6,67	6,67	4,44	5,00	3,89	4,44	5,28	5,83	3,33	3,89	4,17	5,28	8,33	6,00	7,33	5,67	8,89	8,75	8,89	6,39	5,83	4,72	7,22	3,33	2,22	5,82
MINI	9,72	9,44	4,17	6,67	6,67	8,33	8,33	8,33	8,61	8,06	6,67	7,50	6,67	7,78	6,67	6,67	7,22	7,78	3,89	8,06	5,28	8,18	8,48	7,88	8,61	8,06	8,06	9,17	5,00	6,67	7,42
MITSUBISHI	2,00	6,67	6,67	2,67	4,00	4,00	3,00	6,00	4,67	3,67	5,00	6,00	3,33	3,33	3,33	4,00	4,33	3,33	2,59	2,86	2,22	7,67	7,33	7,33	3,00	2,00	3,33	4,33	1,00	1,33	4,03
NISSAN	1,16	6,52	2,61	4,20	4,06	6,52	4,78	5,94	5,80	5,07	4,49	4,20	3,48	4,20	4,35	3,91	3,33	4,29	4,06	3,77	2,90	6,19	6,33	5,71	4,93	4,49	3,91	5,22	1,59	3,62	4,39
OPEL	4,31	4,44	1,53	3,33	3,75	5,69	3,89	3,61	5,00	3,75	4,17	3,19	3,06	3,75	4,44	2,22	2,78	5,45	1,88	3,79	2,58	5,69	5,67	5,97	4,31	4,72	3,75	4,72	3,19	3,06	3,92
PEUGEOT	9,04	6,07	2,37	2,89	2,81	6,00	5,48	4,96	5,48	5,11	5,41	4,22	4,59	4,96	5,93	3,70	4,52	6,07	3,04	4,67	2,89	6,29	6,82	5,93	6,37	5,48	5,19	8,30	3,56	4,22	5,08
RENAULT	5,58	5,58	3,91	5,72	4,20	7,54	5,94	5,65	6,52	6,16	6,09	4,71	4,57	4,57	6,23	5,22	5,07	7,70	5,63	6,30	5,11	6,16	6,59	5,87	6,81	5,80	5,65	6,23	3,19	5,65	5,67
SEAT	6,67	7,04	4,81	7,41	7,04	7,04	7,04	4,07	6,30	5,93	4,81	5,56	5,19	7,04	4,81	4,07	4,81	6,67	5,56	5,56	4,81	7,04	7,78	7,41	6,67	6,30	5,93	7,04	5,19	4,81	6,01
SKODA	7,58	6,36	4,24	4,85	4,85	6,97	6,67	3,03	6,36	4,55	3,64	5,76	6,97	7,27	5,76	3,03	2,73	7,27	3,94	6,97	6,06	6,67	7,27	5,45	6,06	5,45	4,85	5,15	2,73	3,64	5,40
SUZUKI	8,46	9,74	6,92	9,49	8,46	7,18	9,23	9,23	8,46	7,18	7,95	8,46	8,21	8,72	4,36	7,95	7,95	3,33	5,00	4,17	5,00	8,61	9,09	8,89	8,97	8,46	8,21	8,97	5,38	5,64	7,59
TOYOTA	8,41	9,68	5,40	6,19	5,24	6,35	6,83	7,30	5,71	6,67	6,19	7,46	5,87	5,40	6,03	4,44	5,87	6,67	3,83	5,24	5,17	6,83	7,00	5,87	7,30	6,98	6,67	8,73	5,24	5,40	6,33
VOLKSWAGEN	6,05	5,19	1,73	3,46	2,84	6,91	4,57	1,98	5,06	4,44	3,09	3,58	4,57	6,79	4,20	3,33	3,46	6,40	3,97	5,26	4,10	7,69	7,82	7,56	5,31	4,32	4,20	6,79	3,09	3,70	4,72
VOLVO	7,50	8,13	6,67	6,25	6,46	5,00	6,46	7,71	7,08	6,88	7,08	8,13	6,46	8,54	3,54	6,04	6,46	4,38	5,63	5,00	5,83	8,13	8,13	7,71	6,04	6,04	6,46	8,13	3,96	5,63	6,51
	6,19	6,77	4,14	4,99	4,71	5,98	5,87	5,06	5,98	5,04	4,77	5,18	4,91	5,44	4,67	4,05	4,43	5,24	3,75	4,47	3,78	6,72	7,25	6,54	5,85	5,31	4,89	6,67	3,03	3,82	5,18

RESULTATS 2021 – CLASSEMENT ALPHABETIQUE

Constructeurs	Notes 2012	Notes 2013	Notes 2014	Notes 2015	Notes 2016	Notes 2017	Notes 2018	Notes 2019	Notes 2020	Notes 2021
ALFA	4,00	4,18	5,65	5,39	5,58	5,15	4,23	4,38	2,87	3,36
AUDI	5,60	5,86	6,20	5,52	5,48	5,53	4,37	4,23	4,53	4,66
BMW	6,66	6,21	6,75	6,57	6,58	6,82	5,84	5,93	6,50	6,20
CITROEN	6,08	5,79	5,73	5,15	5,39	4,79	4,22	4,76	4,41	3,71
DACIA	6,02	5,55	6,79	6,15	6,28	6,00	4,88	6,03	6,80	6,66
DS									5,22	3,51
FIAT	4,13	5,36	4,79	5,40	5,52	5,57	4,46	4,99	3,71	3,47
FORD	5,77	5,60	4,80	4,78	4,85	5,38	5,00	4,79	5,26	5,23
HONDA	5,07	6,10	6,37	4,85	5,18	5,51	4,42	4,87	5,38	4,11
HYUNDAI	4,71	4,41	3,71	3,90	4,46	5,27	4,04	5,20	3,91	5,06
JEEP	-	-	-	-	-	5,57	4,29	4,23	3,31	4,33
KIA	5,51	4,61	4,34	4,30	5,60	5,86	5,27	6,34	6,38	6,69
LAND ROVER	5,72	6,57	6,01	6,05	5,75	4,96	3,81	4,50	4,30	4,14
MAZDA	4,82	4,75	4,64	4,46	5,41	5,83	4,75	5,38	5,23	5,91
MERCEDES	5,34	6,22	6,72	5,89	6,11	6,12	5,87	6,39	5,76	5,82
MINI	-	-	6,89	6,90	6,83	6,86	6,03	6,17	7,17	7,42
MITSUBISHI	-	-	5,70	4,63	4,75	4,92	3,99	4,53	3,58	4,03
NISSAN	5,96	6,16	6,02	6,10	5,66	5,20	4,77	4,96	4,48	4,39
OPEL	5,61	5,39	4,90	4,62	5,92	5,29	4,17	4,47	4,08	3,92
PEUGEOT	5,67	5,65	5,92	5,75	6,19	5,85	5,41	6,02	5,65	5,08
RENAULT	5,55	5,94	6,45	6,11	6,36	6,03	5,17	5,94	6,03	5,67
SEAT	5,04	4,85	5,88	5,35	4,77	5,71	5,27	4,86	8,10	6,01
SKODA	6,46	6,51	7,22	6,15	5,48	6,08	4,93	5,14	6,47	5,40
SUZUKI	4,94	4,69	5,84	5,65	6,18	6,45	5,18	6,79	7,07	7,59
TOYOTA	5,93	6,72	6,87	6,22	6,33	6,56	6,06	6,95	6,27	6,33
VOLKSWAGEN	5,49	6,03	6,60	5,99	5,75	5,23	4,85	4,79	4,77	4,72
VOLVO	7,14	5,75	6,60	5,96	6,47	7,29	5,98	6,66	6,95	6,51
GLOBAL	5,45	5,47	5,88	5,56	5,73	5,74	4,93	5,40	5,34	5,18

RESULTATS 2021 - PODIUM

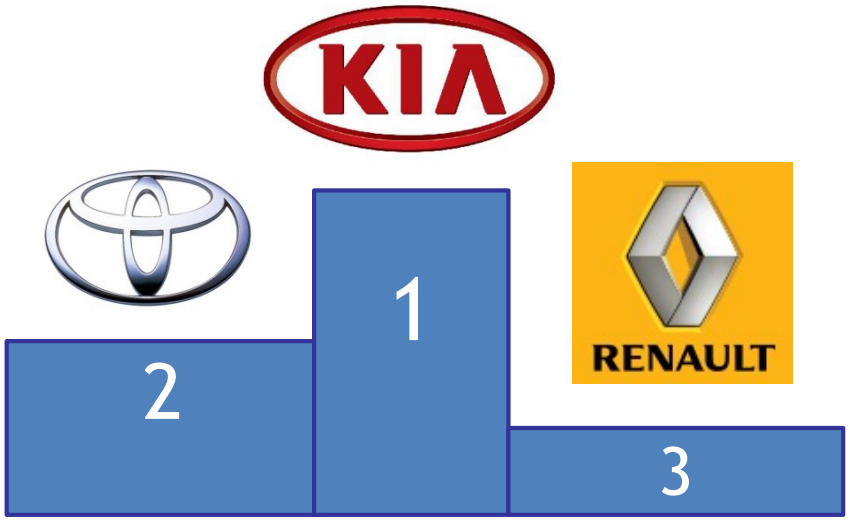
Constructeurs	Notes 2015	Notes 2016	Notes 2017	Notes 2018	Notes 2019	Notes 2020	Notes 2021	Rang 2015	Rang 2016	Rang 2017	Rang 2018	Rang 2019	Rang 2020	Rang 2021	Evolution
SUZUKI	5,65	6,18	6,45	5,18	6,79	7,07	7,59	14	8	5	10	2	3	1	2
MINI	6,9	6,83	6,86	6,03	6,17	7,17	7,42	1	1	2	2	6	2	2	0
KIA	4,3	5,6	5,86	5,27	6,34	6,38	6,69	26	16	10	8	5	8	3	5
DACIA	6,15	6,28	6	4,88	6,03	6,8	6,66	5	6	9	14	8	5	4	1
VOLVO	5,96	6,47	7,29	5,98	6,66	6,95	6,51	10	3	1	3	3	4	5	-1
TOYOTA	6,22	6,33	6,56	6,06	6,95	6,27	6,33	3	5	4	1	1	9	6	3
BMW	6,57	6,58	6,82	5,84	5,93	6,5	6,20	2	2	3	5	11	6	7	-1
SEAT	5,35	4,77	5,71	5,27	4,86	8,1	6,01	18	25	13	9	18	1	8	-7
MAZDA	4,46	5,41	5,83	4,75	5,38	5,23	5,91	25	21	12	17	12	15	9	6
MERCEDES	5,89	6,11	6,12	5,87	6,39	5,76	5,82	12	10	6	4	4	11	10	1
RENAULT	6,11	6,36	6,03	5,17	5,94	6,03	5,67	6	4	8	11	10	10	11	-1
SKODA	6,15	5,48	6,08	4,93	5,14	6,47	5,40	4	20	7	13	14	7	12	-5
FORD	4,78	4,85	5,38	5	4,79	5,26	5,23	21	24	18	12	20	14	13	1
PEUGEOT	5,75	6,19	5,85	5,41	6,02	5,65	5,08	13	7	11	7	9	12	14	-2
HYUNDAI	3,9	4,46	5,27	4,04	5,2	3,91	5,06	27	27	20	25	13	23	15	8
VOLKSWAGEN	5,99	5,75	5,23	4,85	4,79	4,77	4,72	9	14	21	15	19	17	16	1
AUDI	5,52	5,48	5,53	4,37	4,23	4,53	4,66	15	19	16	20	27	18	17	1
NISSAN	6,1	5,66	5,2	4,77	4,96	4,48	4,39	7	15	22	16	16	19	18	1
JEEP	-	-	5,57	4,29	4,23	3,31	4,33	-	-	14	21	26	26	19	7
LAND ROVER	6,05	5,75	4,96	3,81	4,5	4,3	4,14	8	13	25	27	23	21	20	1
HONDA	4,85	5,18	5,51	4,42	4,87	5,38	4,11	20	23	17	19	17	13	21	-8
MITSUBISHI	4,63	4,75	4,92	3,99	4,53	3,58	4,03	23	26	26	26	22	25	22	3
OPEL	4,62	5,92	5,29	4,17	4,47	4,08	3,92	24	11	19	24	24	22	23	-1
CITROEN	5,15	5,39	4,79	4,22	4,76	4,41	3,71	19	22	27	23	21	20	24	-4
DS						5,22	3,51						16	25	-9
FIAT	5,4	5,52	5,57	4,46	4,99	3,71	3,47	16	18	15	18	15	24	26	-2
ALFA	5,39	5,58	5,15	4,23	4,38	2,87	3,36	17	17	24	22	25	27	27	0



Le podium – MARQUES GENERALISTES

GENERALISTES:

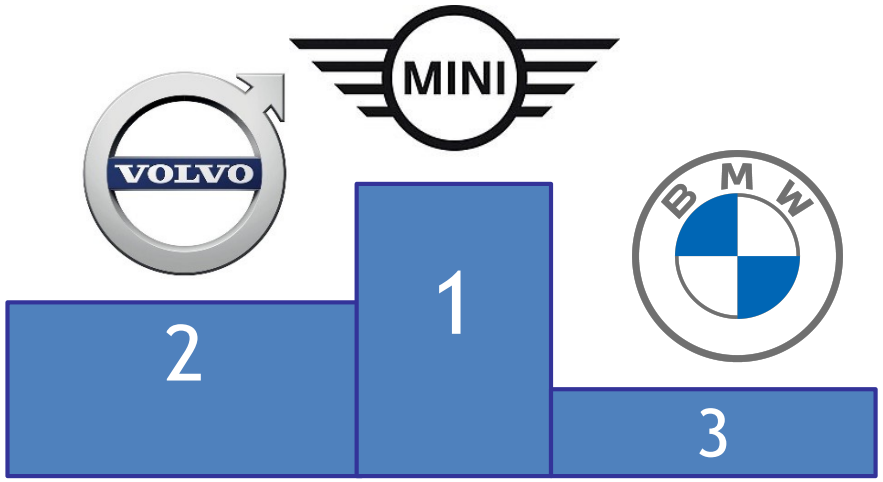
Constructeurs	Notes 2015	Notes 2016	Notes 2017	Notes 2018	Notes 2019	Notes 2020	Notes 2021	Rang 2015	Rang 2016	Rang 2017	Rang 2018	Rang 2019	Rang 2020	Rang 2021	Evolution
KIA	4,3	5,6	5,86	5,27	6,34	6,38	**6,69**	10	7	3	3	2	1	1	0
TOYOTA	6,22	6,33	6,56	6,06	6,95	6,27	**6,33**	1	2	1	1	1	2	2	0
RENAULT	6,11	6,36	6,03	5,17	5,94	6,03	**5,67**	2	1	2	4	4	3	3	0
FORD	4,78	4,85	5,38	5	4,79	5,26	**5,23**	8	10	6	5	9	5	4	1
PEUGEOT	5,75	6,19	5,85	5,41	6,02	5,65	**5,08**	5	3	4	2	3	4	5	-1
HYUNDAI	3,9	4,46	5,27	4,04	5,2	3,91	**5,06**	11	11	8	11	5	10	6	4
VOLKSWAGEN	5,99	5,75	5,23	4,85	4,79	4,77	**4,72**	4	5	9	6	8	6	7	-1
NISSAN	6,1	5,66	5,2	4,77	4,96	4,48	**4,39**	3	6	10	7	7	7	8	-1
OPEL	4,62	5,92	5,29	4,17	4,47	4,08	**3,92**	9	4	7	10	11	9	9	0
CITROEN	5,15	5,39	4,79	4,22	4,76	4,41	**3,71**	7	9	11	9	10	8	10	-2
FIAT	5,4	5,52	5,57	4,46	4,99	3,71	**3,47**	6	8	5	8	6	11	11	0



Le podium – MARQUES PREMIUM

PREMIUM :

Constructeurs	Notes 2015	Notes 2016	Notes 2017	Notes 2018	Notes 2019	Notes 2020	Notes 2021	Rang 2015	Rang 2016	Rang 2017	Rang 2018	Rang 2019	Rang 2020	Rang 2021	Evolution
MINI	6,9	6,83	6,86	6,03	**6,17**	**7,17**	**7,42**	1	1	2	1	3	1	1	**0**
VOLVO	5,96	6,47	7,29	5,98	**6,66**	**6,95**	**6,51**	10	3	1	2	1	2	2	**0**
BMW	6,57	6,58	6,82	5,84	**5,93**	**6,5**	**6,2**	2	2	3	4	4	3	3	**0**
MERCEDES	5,89	6,11	6,12	5,87	**6,39**	**5,76**	**5,82**	12	4	4	3	2	4	4	**0**
AUDI	5,52	5,48	5,53	4,37	**4,23**	**4,53**	**4,66**	5	6	5	5	6	6	5	**1**
LAND ROVER	6,05	5,75	4,96	3,81	**4,5**	**4,3**	**4,14**	8	5	6	6	5	7	6	**1**
DS						**5,22**	**3,51**						5	7	**-2**

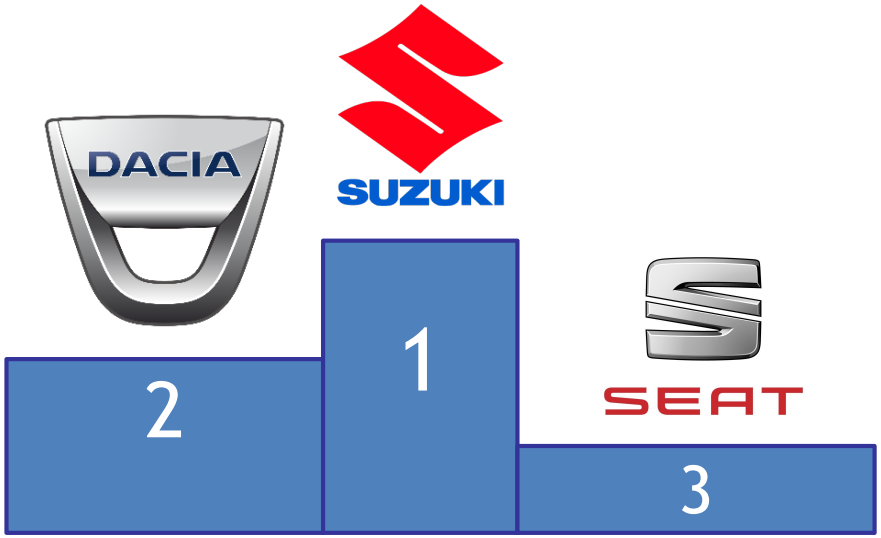


Le podium – MARQUES AUTRES

AUTRES :

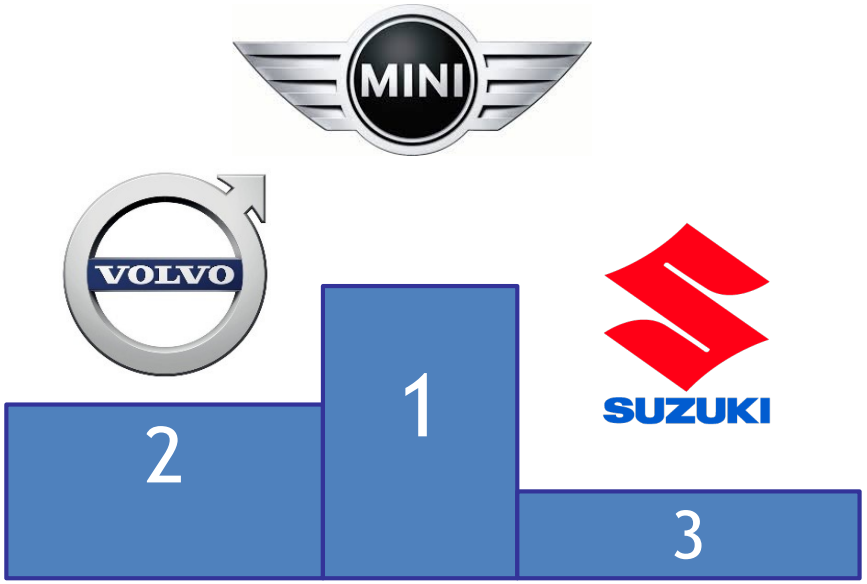
Constructeurs	Notes 2015	Notes 2016	Notes 2017	Notes 2018	Notes 2019	Notes 2020	Notes 2021	Rang 2015	Rang 2016	Rang 2017	Rang 2018	Rang 2019	Rang 2020	Rang 2021	Evolution
SUZUKI	5,65	6,18	6,45	5,18	6,79	7,07	**7,59**	4	2	1	3	1	2	1	1
DACIA	6,15	6,28	6	4,88	6,03	6,8	**6,66**	2	1	3	5	3	3	2	1
SEAT	5,35	4,77	5,71	5,27	4,86	8,1	**6,01**	6	9	5	2	7	1	3	-2
MAZDA	4,46	5,41	5,83	4,75	5,38	5,23	**5,91**	10	7	4	6	4	6	4	2
SKODA	6,15	5,48	6,08	4,93	5,14	6,47	**5,40**	1	6	2	4	5	4	5	-1
JEEP	-	-	5,57	4,29	4,23	3,31	**4,33**	-	-	6	8	10	8	6	2
HONDA	4,85	5,18	5,51	4,42	4,87	5,38	**4,11**	7	8	7	7	6	5	7	-2
MITSUBISHI	4,63	4,75	4,92	3,99	4,53	3,58	**4,03**	9	10	10	10	8	7	8	-1
ALFA	5,39	5,58	5,15	4,23	4,38	2,87	**3,36**	5	5	9	9	9	9	9	0

* Suppression de SMART



Le podium endurance – Long terme (6 ans)

Constructeurs	Notes 2016	Notes 2017	Notes 2018	Notes 2019	Notes 2020	Notes 2021	Moyenne 6 ans
MINI	6,83	6,86	6,03	6,17	7,17	7,42	6,75
VOLVO	6,47	7,29	5,98	6,66	6,95	6,51	6,64
SUZUKI	6,18	6,45	5,18	6,79	7,07	7,59	6,54
TOYOTA	6,33	6,56	6,06	6,95	6,27	6,33	6,42
BMW	6,58	6,82	5,84	5,93	6,5	6,20	6,31
DACIA	6,28	6	4,88	6,03	6,8	6,66	6,11
KIA	5,6	5,86	5,27	6,34	6,38	6,69	6,02
MERCEDES	6,11	6,12	5,87	6,39	5,76	5,82	6,01
RENAULT	6,36	6,03	5,17	5,94	6,03	5,67	5,87
SEAT	4,77	5,71	5,27	4,86	8,1	6,01	5,79
PEUGEOT	6,19	5,85	5,41	6,02	5,65	5,08	5,70
SKODA	5,48	6,08	4,93	5,14	6,47	5,40	5,58
MAZDA	5,41	5,83	4,75	5,38	5,23	5,91	5,42
FORD	4,85	5,38	5	4,79	5,26	5,23	5,09
VOLKSWAGEN	5,75	5,23	4,85	4,79	4,77	4,72	5,02
HONDA	5,18	5,51	4,42	4,87	5,38	4,11	4,91
NISSAN	5,66	5,2	4,77	4,96	4,48	4,39	4,91
AUDI	5,48	5,53	4,37	4,23	4,53	4,66	4,80
HYUNDAI	4,46	5,27	4,04	5,2	3,91	5,06	4,66
OPEL	5,92	5,29	4,17	4,47	4,08	3,92	4,64
FIAT	5,52	5,57	4,46	4,99	3,71	3,47	4,62
LAND ROVER	5,75	4,96	3,81	4,5	4,3	4,14	4,58
CITROEN	5,39	4,79	4,22	4,76	4,41	3,71	4,55
DS					5,22	3,51	4,36
JEEP	-	5,57	4,29	4,23	3,31	4,33	4,35
MITSUBISHI	4,75	4,92	3,99	4,53	3,58	4,03	4,30
ALFA	5,58	5,15	4,23	4,38	2,87	3,36	4,26
GLOBAL	5,73	5,74	4,93	5,4	5,34	5,18	5,39



Tri des constructeurs par activité

Activité de vente VN

	Notes
KIA	8,57
SUZUKI	8,50
MINI	7,62
DACIA	7,08
TOYOTA	6,87
MAZDA	6,81
SEAT	6,72
VOLVO	6,64
MERCEDES	6,51
BMW	6,29
HYUNDAI	6,22
FORD	6,06
SKODA	5,93
RENAULT	5,50
HONDA	5,07
PEUGEOT	4,95
AUDI	4,74
VOLKSWAGEN	4,39
NISSAN	4,26
LAND ROVER	4,25
MITSUBISHI	4,14
JEEP	4,00
OPEL	3,85
CITROEN	3,59
DS	3,59
ALFA	3,47
FIAT	3,43
TOTAL	**5,52**

Activité RA

	Notes
SUZUKI	8,26
MINI	7,83
VOLVO	7,38
BMW	6,69
TOYOTA	6,67
KIA	6,51
DACIA	6,40
MAZDA	5,87
RENAULT	5,83
HONDA	5,51
SEAT	5,33
NISSAN	5,10
MITSUBISHI	5,07
PEUGEOT	5,04
SKODA	4,67
FORD	4,64
MERCEDES	4,61
JEEP	4,40
ALFA	4,38
HYUNDAI	4,13
FIAT	4,08
OPEL	3,94
CITROEN	3,93
VOLKSWAGEN	3,63
AUDI	3,59
DS	3,56
LAND ROVER	3,54
TOTAL	**5,21**

Activité distribution PR

	Notes
SUZUKI	7,44
MINI	7,00
DACIA	6,27
VOLVO	6,21
BMW	6,00
TOYOTA	5,52
KIA	5,23
SEAT	5,18
SKODA	5,15
RENAULT	5,13
FORD	5,12
MAZDA	5,00
PEUGEOT	4,74
MERCEDES	4,50
VOLKSWAGEN	4,47
HONDA	4,12
ALFA	4,00
HYUNDAI	3,88
NISSAN	3,85
JEEP	3,73
CITROEN	3,70
AUDI	3,68
MITSUBISHI	3,66
LAND ROVER	3,49
DS	3,47
OPEL	3,25
FIAT	3,08
TOTAL	**4,70**

Activité vente VO

	Notes
MERCEDES	6,83
DACIA	6,81
MINI	6,25
RENAULT	6,19
SKODA	6,06
SEAT	5,65
BMW	5,48
MAZDA	5,46
TOYOTA	5,23
VOLVO	5,21
VOLKSWAGEN	4,93
AUDI	4,72
SUZUKI	4,38
PEUGEOT	4,17
KIA	3,94
JEEP	3,82
NISSAN	3,76
FORD	3,68
HYUNDAI	3,45
OPEL	3,43
LAND ROVER	3,40
CITROEN	3,19
MITSUBISHI	2,75
DS	2,22
FIAT	2,06
ALFA	1,86
HONDA	1,53
TOTAL	**4,31**

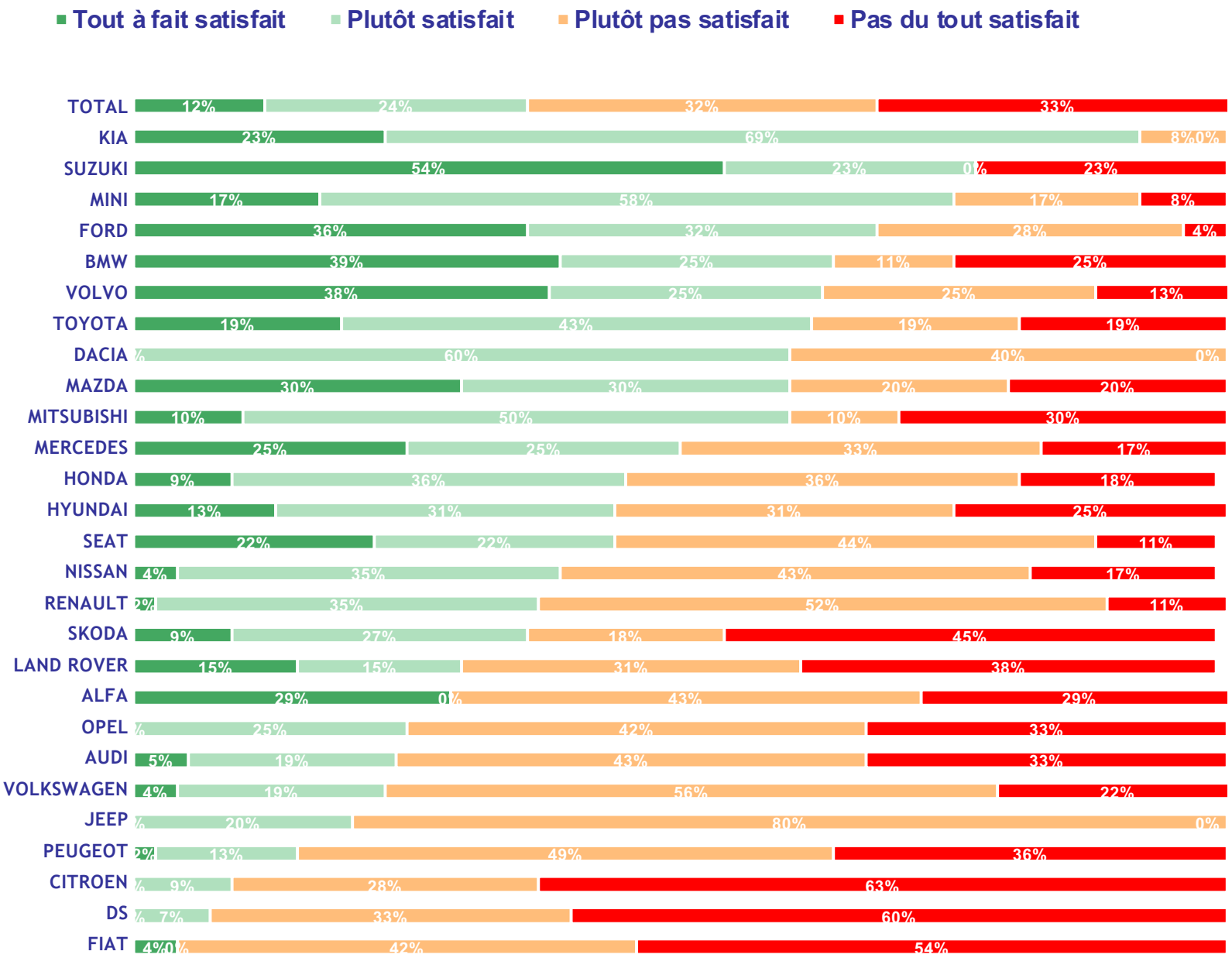
Activité financement

	Notes
SUZUKI	8,86
MERCEDES	8,84
MAZDA	8,44
MINI	8,18
VOLVO	7,99
FORD	7,92
KIA	7,78
VOLKSWAGEN	7,69
BMW	7,50
MITSUBISHI	7,44
SEAT	7,41
HYUNDAI	7,22
DACIA	6,83
LAND ROVER	6,67
TOYOTA	6,57
AUDI	6,56
SKODA	6,46
PEUGEOT	6,35
JEEP	6,22
RENAULT	6,21
NISSAN	6,08
HONDA	5,86
OPEL	5,78
FIAT	5,10
CITROEN	4,97
ALFA	4,92
DS	4,76
TOTAL	**6,84**

Activité marketing

	Notes
SUZUKI	7,61
MINI	7,60
KIA	7,14
TOYOTA	6,72
DACIA	6,52
VOLVO	6,04
SEAT	5,99
BMW	5,69
RENAULT	5,56
PEUGEOT	5,52
HYUNDAI	5,49
AUDI	5,29
MERCEDES	4,95
MAZDA	4,67
SKODA	4,65
VOLKSWAGEN	4,57
FORD	4,56
JEEP	4,56
LAND ROVER	4,27
NISSAN	3,96
OPEL	3,96
DS	3,63
FIAT	3,45
CITROEN	3,39
HONDA	2,68
MITSUBISHI	2,50
ALFA	2,06
TOTAL	**4,93**

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

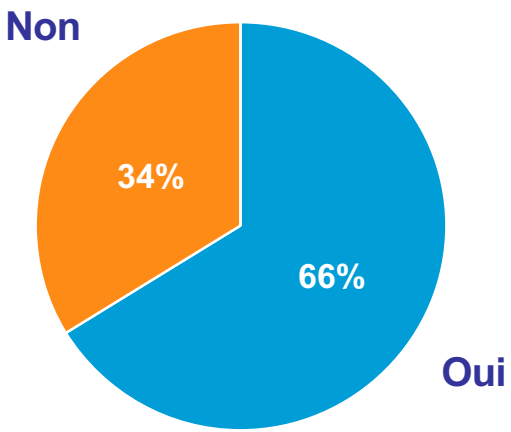


Sur les 12 derniers mois, notez de 0 à 10 la satisfaction de la rentabilité vis-à-vis de votre constructeur

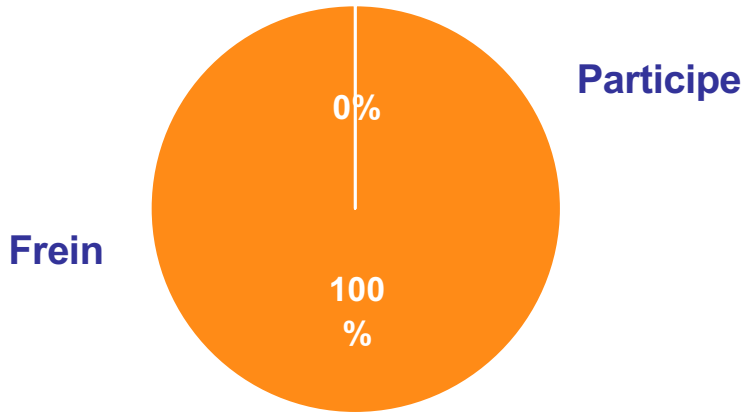
CONSTRUCTEUR	NOTE
SUZUKI	7,77
MINI	7,50
KIA	7,38
TOYOTA	6,95
VOLVO	6,94
MERCEDES	6,42
DACIA	6,13
HYUNDAI	6,13
SEAT	6,11
MAZDA	6,00
FORD	5,32
BMW	5,29
SKODA	4,82
RENAULT	4,80
PEUGEOT	4,44
LAND ROVER	3,92
VOLKSWAGEN	3,78
HONDA	3,45
JEEP	3,40
AUDI	3,33
DS	2,80
FIAT	2,71
ALFA	2,00
NISSAN	2,00
MITSUBISHI	1,80
CITROEN	1,78
OPEL	1,33
MOYENNE	4,60

Les questions complémentaires

Les standards de vos constructeurs ont-ils continué à évoluer entre 2020 et 2021 ?



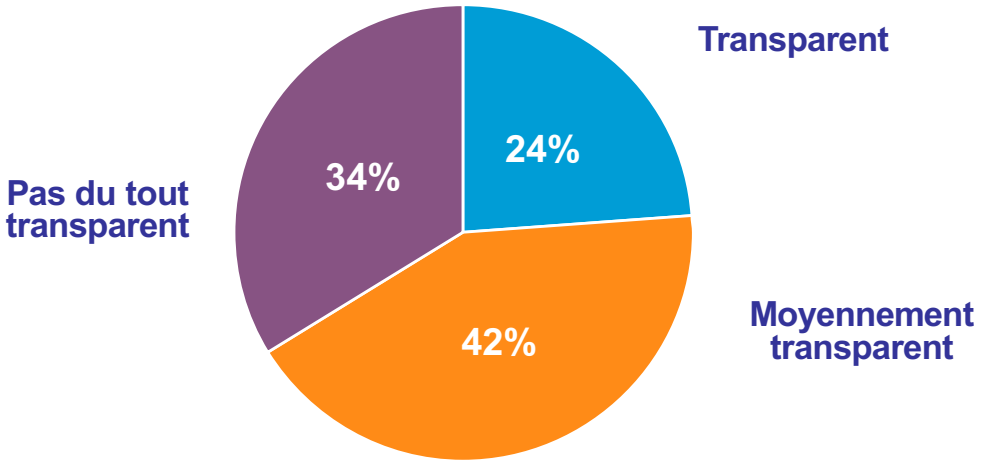
Si oui, cette évolution a-t-elle participé ou a-t-elle freiné votre rentabilité ?



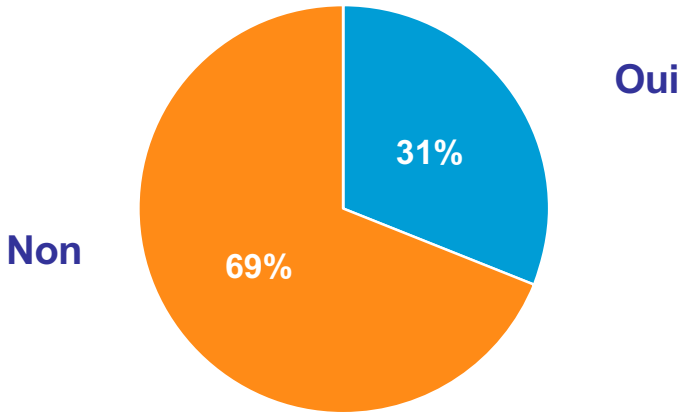
CONSTRUCTEUR	OUI	NON	PARTICIPE	FREIN
ALFA	57%	43%	0%	100%
AUDI	62%	38%	0%	100%
BMW	57%	43%	0%	100%
CITROEN	91%	9%	0%	100%
DACIA	53%	47%	0%	100%
DS	80%	20%	0%	100%
FIAT	54%	46%	0%	100%
FORD	56%	44%	0%	100%
HONDA	18%	82%	0%	100%
HYUNDAI	69%	31%	0%	100%
JEEP	40%	60%	0%	100%
KIA	46%	54%	0%	100%
LAND ROVER	54%	46%	0%	100%
MAZDA	90%	10%	0%	100%
MERCEDES	83%	17%	0%	100%
MINI	42%	58%	0%	100%
MITSUBISHI	0%	100%	0%	100%
NISSAN	52%	48%	0%	100%
OPEL	79%	21%	0%	100%
PEUGEOT	93%	7%	0%	100%
RENAULT	57%	43%	0%	100%
SEAT	67%	33%	0%	100%
SKODA	82%	18%	0%	100%
SUZUKI	23%	77%	0%	100%
TOYOTA	86%	14%	0%	100%
VOLKSWAGEN	89%	11%	0%	100%
VOLVO	63%	38%	0%	100%
TOTAL	**66%**	**34%**	**0%**	**100%**

Les questions complémentaires

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	14%	71%	14%	43%	57%
AUDI	10%	10%	81%	5%	95%
BMW	21%	46%	32%	43%	57%
CITROEN	9%	46%	46%	26%	74%
DACIA	53%	47%	0%	73%	27%
DS	7%	40%	53%	13%	87%
FIAT	8%	42%	50%	13%	88%
FORD	24%	68%	8%	32%	68%
HONDA	55%	36%	9%	36%	64%
HYUNDAI	13%	50%	38%	25%	75%
JEEP	0%	60%	40%	20%	80%
KIA	77%	15%	8%	54%	46%
LAND ROVER	31%	54%	15%	31%	69%
MAZDA	50%	20%	30%	50%	50%
MERCEDES	33%	25%	42%	25%	75%
MINI	33%	58%	8%	75%	25%
MITSUBISHI	10%	50%	40%	30%	70%
NISSAN	26%	26%	48%	17%	83%
OPEL	13%	38%	50%	21%	79%
PEUGEOT	22%	47%	31%	27%	73%
RENAULT	11%	59%	30%	20%	80%
SEAT	33%	33%	33%	56%	44%
SKODA	18%	9%	73%	18%	82%
SUZUKI	85%	15%	0%	77%	23%
TOYOTA	38%	43%	19%	19%	81%
VOLKSWAGEN	4%	41%	56%	19%	81%
VOLVO	69%	25%	6%	81%	19%
TOTAL	**24%**	**42%**	**34%**	**31%**	**69%**

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	2021
ALFA	3,92	2,78	4,48	4.54	5,80	5,00	5,17	3,25	1,40	2,57
AUDI	5,94	5,71	6,38	6.72	5,98	5,90	4,87	3,53	3,16	3,38
BMW	6,91	6,65	6,76	7.37	7,46	7,34	6,95	5,79	7,64	6,65
CITROEN	6,72	6,70	6,16	5.43	5,02	4,72	4,40	4,24	3,64	2,39
DACIA	7,09	7,48	7,29	7.10	7,54	7,40	7,04	7,25	7,63	7,67
DS	-	-	-	-	-	-	-	-	5,76	3,13
FIAT	3,35	4,44	3,82	5.36	6,74	5,74	5,63	4,60	3,32	3,08
FORD	6,75	6,31	4,52	4.56	4,98	5,38	5,59	4,69	5,88	6,68
HONDA	4,45	6,21	6,05	5.26	6,12	6,65	6,39	5,42	6,56	4,91
HYUNDAI	4,80	4,50	2,17	3.47	4,30	5,73	5,37	6,09	3,13	4,94
JEEP	-	-	-	-	-	6,80	5,81	3,50	2,00	4,00
KIA	6,46	4,00	4,45	5.17	6,93	7,47	7,77	7,48	6,53	8,46
LAND ROVER	7,30	8,08	8,09	7.94	7,29	6,17	4,95	4,62	4,80	4,69
MAZDA	3,80	5,44	4,92	5.20	6,03	7,03	6,70	6,53	6,53	6,80
MERCEDES	6,03	7,16	7,21	6.74	7,16	7,31	6,94	7,00	6,08	6,75
MINI	-	-	6,83	7.86	7,90	8,21	7,66	7,67	7,38	8,08
MITSUBISHI	-	-	5,92	5.71	5,19	4,76	4,52	4,74	2,57	3,30
NISSAN	7,13	6,86	6,50	6.89	6,32	5,25	5,98	5,00	4,05	3,22
OPEL	5,36	4,19	4,41	4.82	6,18	5,68	4,76	4,07	4,16	2,92
PEUGEOT	5,92	5,94	6,60	6.80	7,06	7,03	7,37	6,42	5,32	4,67
RENAULT	5,29	5,28	6,54	6.73	7,09	5,87	5,57	5,69	6,18	5,70
SEAT	3,87	2,95	4,86	5.11	4,67	5,69	6,87	5,94	8,47	6,78
SKODA	5,96	6,08	7,24	6.77	6,20	6,80	6,13	5,71	6,13	4,82
SUZUKI	5,16	5,21	6,67	7.13	7,60	8,27	8,10	8,26	9,18	9,23
TOYOTA	6,43	7,32	6,86	6.24	6,58	7,05	7,56	7,58	7,00	6,90
VOLKSWAGEN	5,92	6,32	6,54	5.98	5,45	4,78	5,19	4,75	3,73	3,85
VOLVO	7,75	5,55	7,45	7.53	7,59	7,96	7,75	7,47	8,19	7,69
MOYENNE	5,69	5,57	5,87	6,08	6,36	6,38	6,23	**5,67**	**5,42**	**5,04**

Comparaison entre la note globale et la note calculée

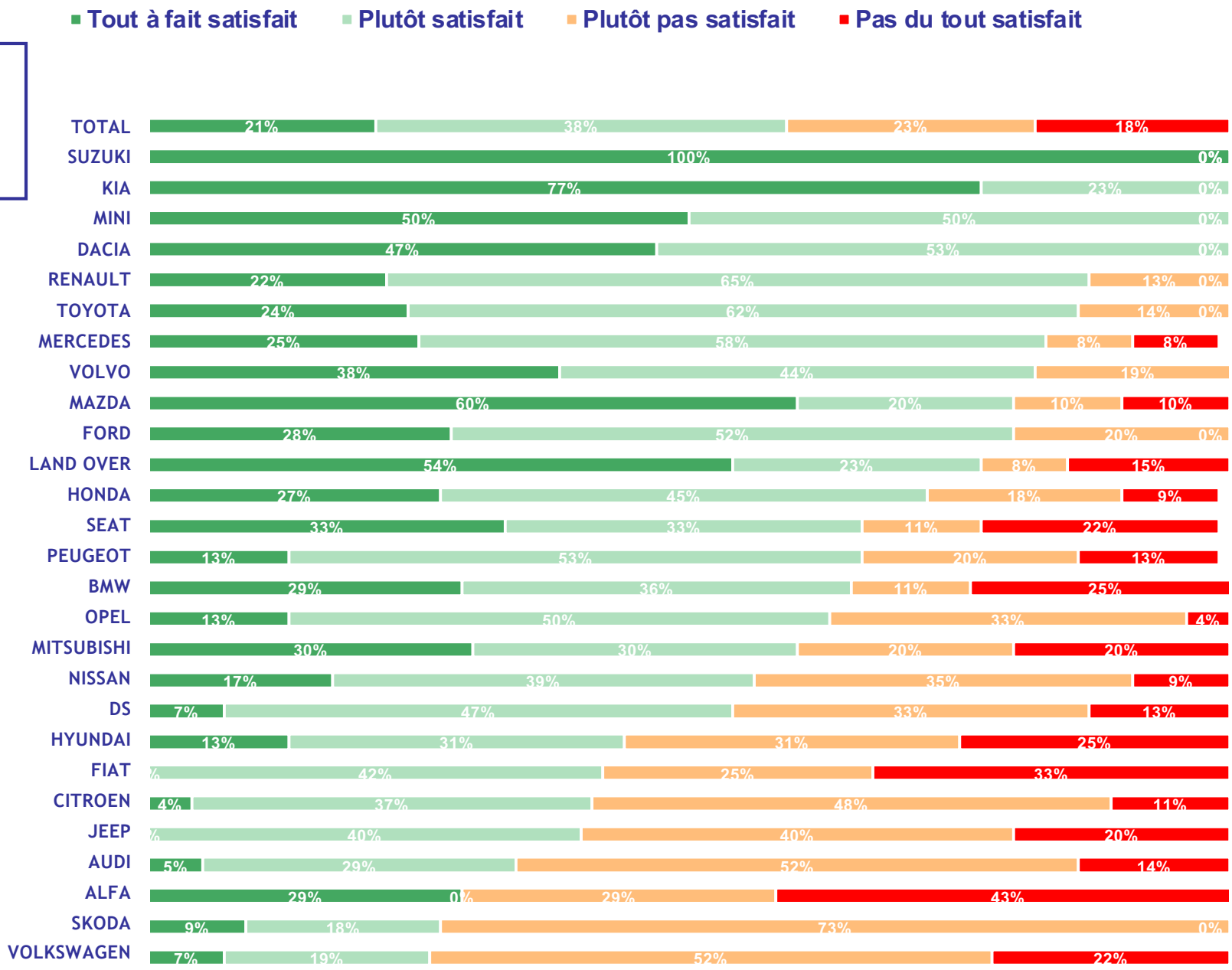
La note ressentie est déterminée à partir d'une question complémentaire, elle mesure la satisfaction ressentie par le concessionnaire à l'égard de son constructeur.

CONSTRUCTEUR	NOTE RESSENTIE	NOTE CALCULEE
ALFA	2,57	3,36
AUDI	3,38	4,66
BMW	6,65	6,20
CITROEN	2,39	3,71
DACIA	7,67	6,66
DS	3,13	3,51
FIAT	3,08	3,47
FORD	6,68	5,23
HONDA	4,91	4,11
HYUNDAI	4,94	5,06
JEEP	4,00	4,33
KIA	8,46	6,69
LAND ROVER	4,69	4,14
MAZDA	6,80	5,91
MERCEDES	6,75	5,82
MINI	8,08	7,42
MITSUBISHI	3,30	4,03
NISSAN	3,22	4,39
OPEL	2,92	3,92
PEUGEOT	4,67	5,08
RENAULT	5,70	5,67
SEAT	6,78	6,01
SKODA	4,82	5,40
SUZUKI	9,23	7,59
TOYOTA	6,90	6,33
VOLKSWAGEN	3,85	4,72
VOLVO	7,69	6,51
MOYENNE	**5,04**	**5,18**

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.

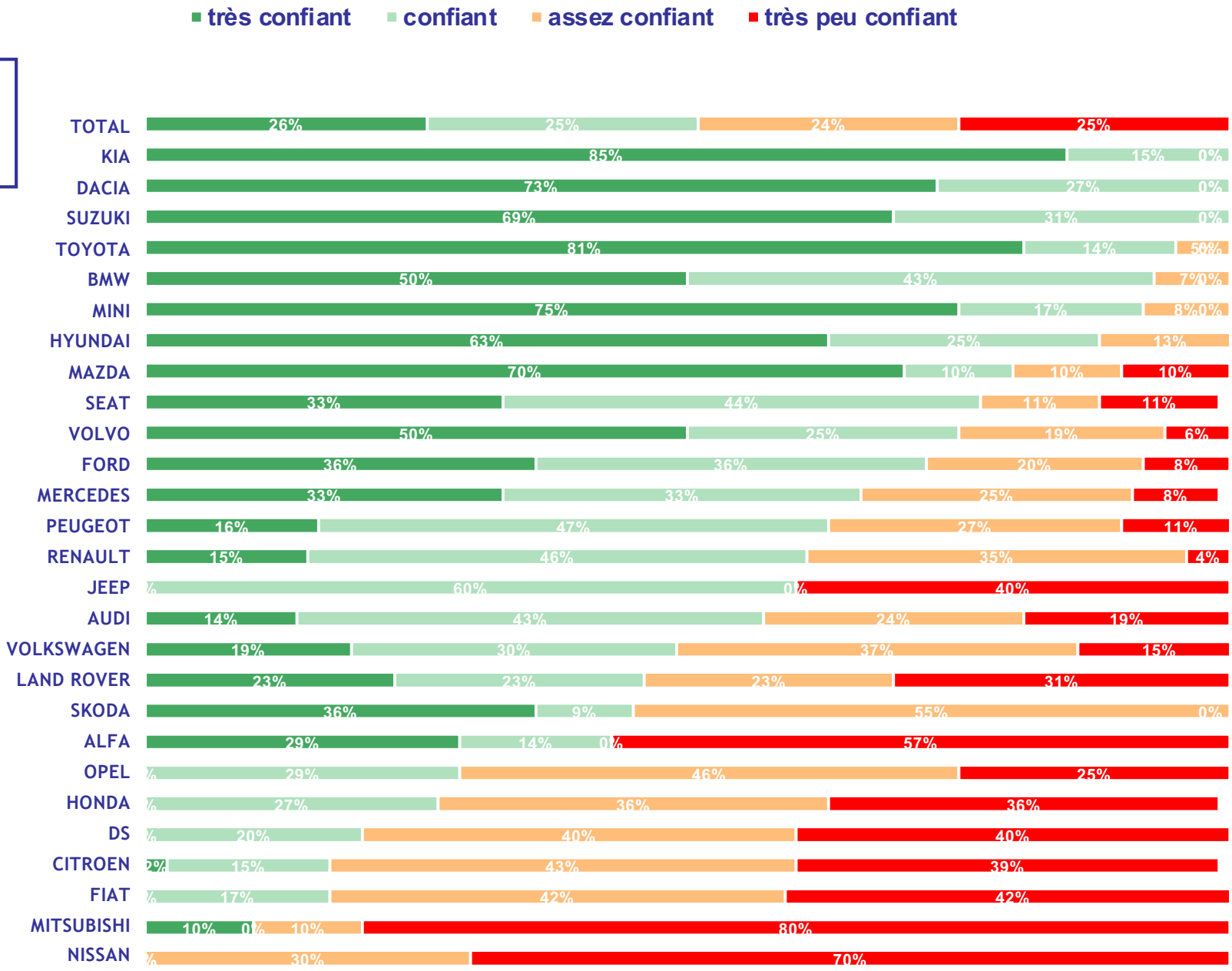
Questions complémentaires

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



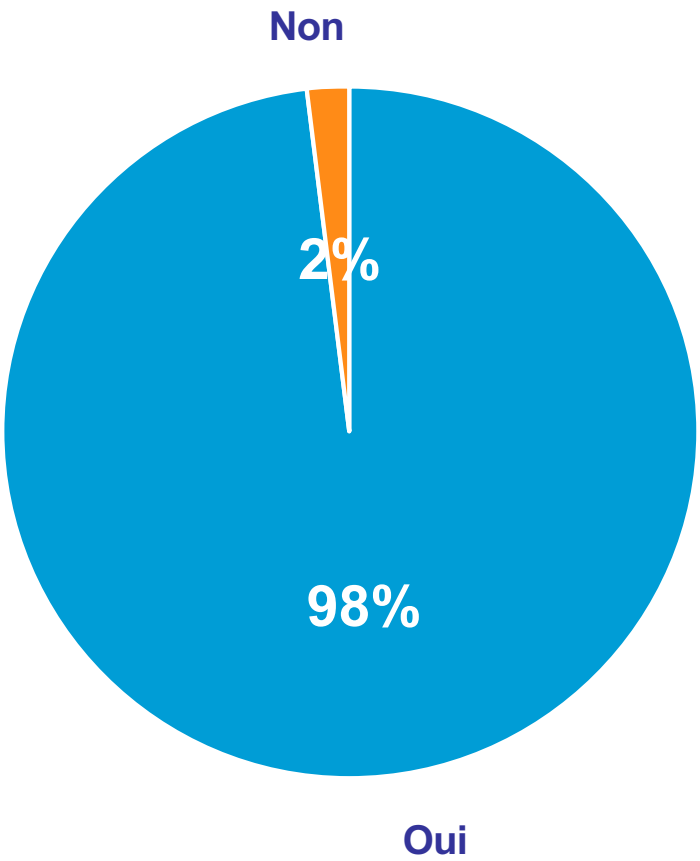
Les questions complémentaires

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



Les questions complémentaires

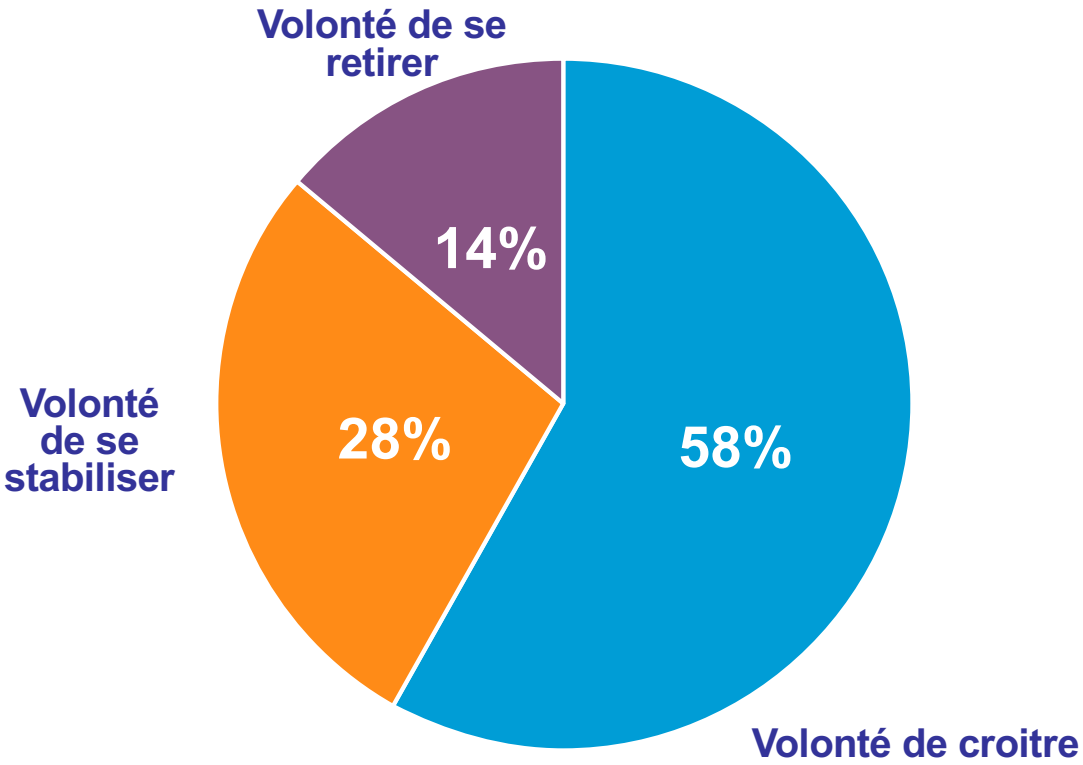
Soutenez-vous l'action du CNPA pour la création, en droit français, d'un statut du distributeur qui encadrerait et assurerait un certain équilibre dans la relation constructeur / concessionnaire ?



CONSTRUCTEUR	OUI	NON
ALFA	100%	0%
AUDI	95%	5%
BMW	96%	4%
CITROEN	100%	0%
DACIA	100%	0%
DS	100%	0%
FIAT	100%	0%
FORD	96%	4%
HONDA	100%	0%
HYUNDAI	100%	0%
JEEP	100%	0%
KIA	100%	0%
LAND ROVER	100%	0%
MAZDA	100%	0%
MERCEDES	100%	0%
MINI	83%	17%
MITSUBISHI	100%	0%
NISSAN	100%	0%
OPEL	96%	4%
PEUGEOT	100%	0%
RENAULT	98%	2%
SEAT	100%	0%
SKODA	100%	0%
SUZUKI	100%	0%
TOYOTA	100%	0%
VOLKSWAGEN	96%	4%
VOLVO	100%	0%
TOTAL	**98%**	**2%**

Les questions complémentaires

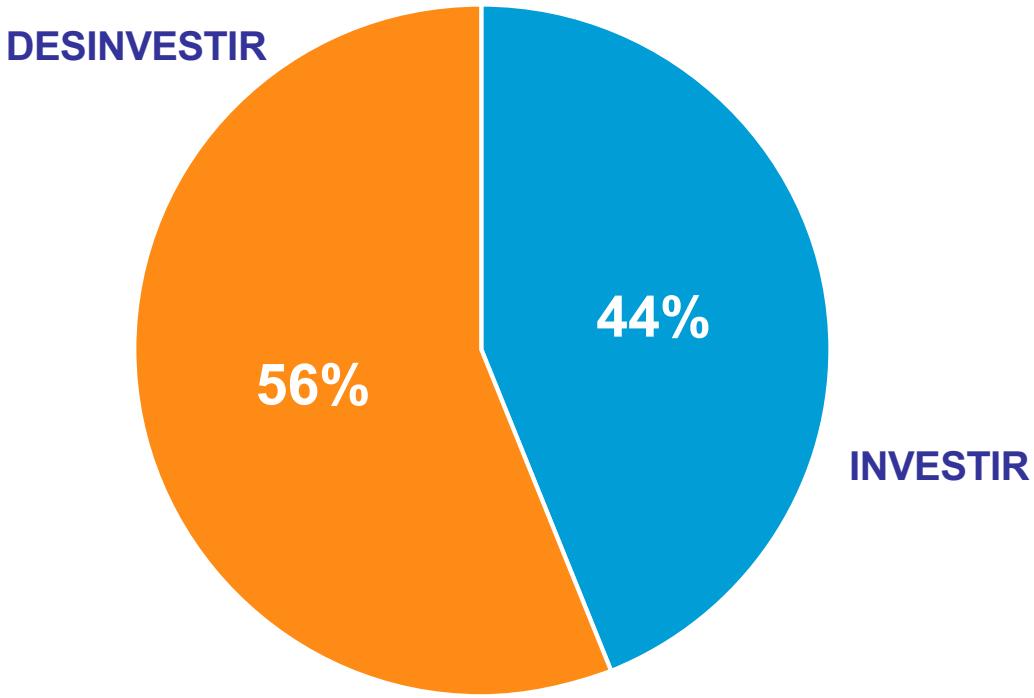
Comment jugez-vous la logique de développement avec la marque



CONSTRUCTEUR	CROITRE	SE STABILISER	SE RETIRER
ALFA	43%	0%	57%
AUDI	62%	33%	5%
BMW	61%	32%	7%
CITROEN	28%	22%	50%
DACIA	93%	7%	0%
DS	47%	27%	27%
FIAT	42%	29%	29%
FORD	32%	60%	8%
HONDA	36%	36%	27%
HYUNDAI	100%	0%	0%
JEEP	40%	40%	20%
KIA	100%	0%	0%
LAND ROVER	54%	38%	8%
MAZDA	60%	30%	10%
MERCEDES	67%	33%	0%
MINI	100%	0%	0%
MITSUBISHI	0%	20%	80%
NISSAN	13%	52%	35%
OPEL	38%	50%	13%
PEUGEOT	73%	24%	2%
RENAULT	59%	41%	0%
SEAT	89%	11%	0%
SKODA	100%	0%	0%
SUZUKI	69%	31%	0%
TOYOTA	95%	5%	0%
VOLKSWAGEN	48%	33%	19%
VOLVO	75%	25%	0%
TOTAL	**58%**	**28%**	**14%**

Les questions complémentaires

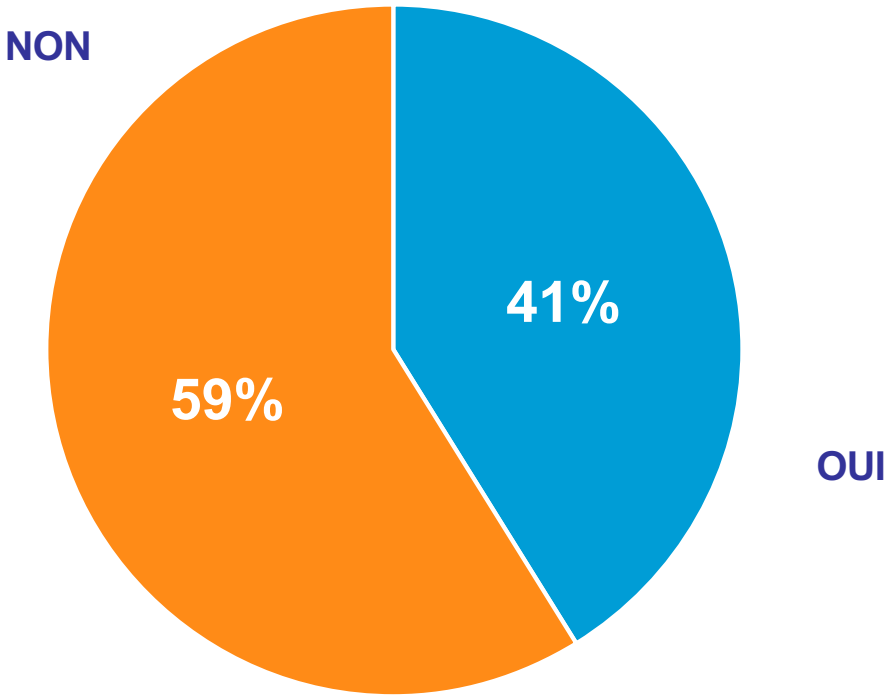
La plupart des constructeurs imaginent le futur de la distribution digitale et le développement des ventes directes. Ces annonces vous incitent à :



CONSTRUCTEUR	Investir	Désinvestir
ALFA	14%	86%
AUDI	43%	57%
BMW	61%	39%
CITROEN	26%	74%
DACIA	67%	33%
DS	27%	73%
FIAT	8%	92%
FORD	48%	52%
HONDA	27%	73%
HYUNDAI	56%	44%
JEEP	40%	60%
KIA	31%	69%
LAND ROVER	23%	77%
MAZDA	30%	70%
MERCEDES	67%	33%
MINI	75%	25%
MITSUBISHI	40%	60%
NISSAN	35%	65%
OPEL	38%	63%
PEUGEOT	42%	58%
RENAULT	61%	39%
SEAT	67%	33%
SKODA	73%	27%
SUZUKI	46%	54%
TOYOTA	57%	43%
VOLKSWAGEN	44%	56%
VOLVO	50%	50%
TOTAL	**44%**	**56%**

Les questions complémentaires

Par le développement du digital, pensez-vous que votre constructeur à une vision claire de l'évolution du business model et de la répartition des rôles entre amont et aval de la filière ?

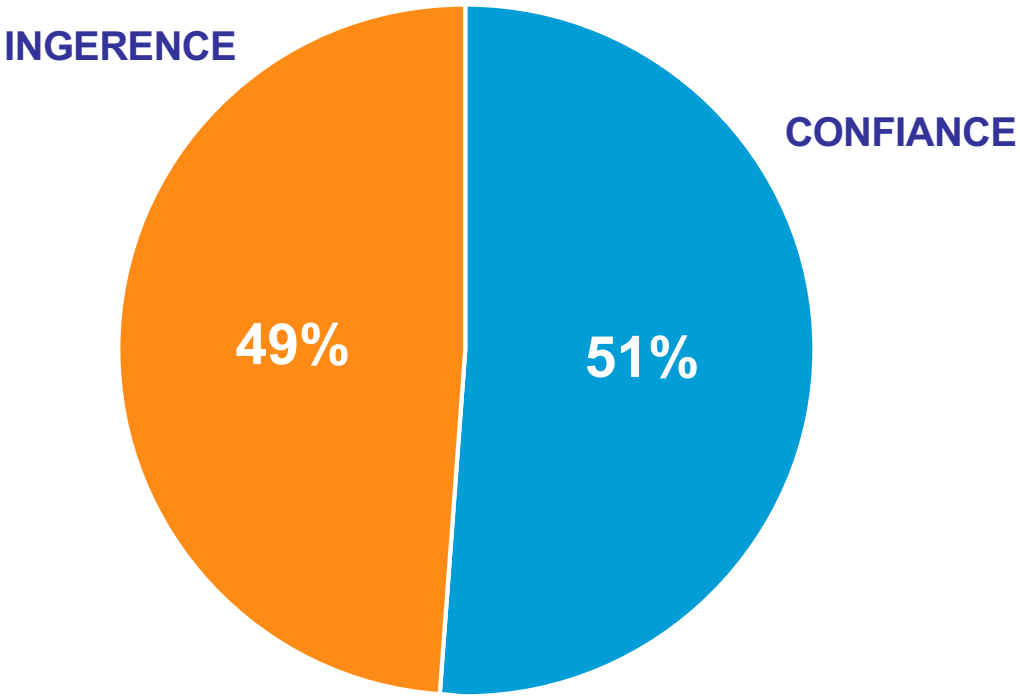


CONSTRUCTEUR	OUI	NON
ALFA	29%	71%
AUDI	38%	62%
BMW	57%	43%
CITROEN	33%	67%
DACIA	53%	47%
DS	40%	60%
FIAT	42%	58%
FORD	24%	76%
HONDA	45%	55%
HYUNDAI	38%	63%
JEEP	40%	60%
KIA	46%	54%
LAND ROVER	31%	69%
MAZDA	40%	60%
MERCEDES	33%	67%
MINI	75%	25%
MITSUBISHI	30%	70%
NISSAN	26%	74%
OPEL	17%	83%
PEUGEOT	47%	53%
RENAULT	48%	52%
SEAT	33%	67%
SKODA	0%	100%
SUZUKI	62%	38%
TOYOTA	76%	24%
VOLKSWAGEN	48%	52%
VOLVO	31%	69%
TOTAL	**41%**	**59%**

Les questions complémentaires

THEME « COVID-19 »

Dans la traversée des confinements successifs, jugez-vous que votre constructeur vous a fait confiance et a assoupli sa politique commerciale, ou au contraire s'est ingéré dans vos affaires et a maintenu une pression via des objectifs de ventes ?



CONSTRUCTEUR	CONFIANCE	INGERENCE
ALFA	43%	57%
AUDI	24%	76%
BMW	71%	29%
CITROEN	11%	89%
DACIA	87%	13%
DS	7%	93%
FIAT	21%	79%
FORD	76%	24%
HONDA	91%	9%
HYUNDAI	31%	69%
JEEP	20%	80%
KIA	77%	23%
LAND ROVER	85%	15%
MAZDA	80%	20%
MERCEDES	83%	17%
MINI	92%	8%
MITSUBISHI	60%	40%
NISSAN	52%	48%
OPEL	21%	79%
PEUGEOT	16%	84%
RENAULT	72%	28%
SEAT	67%	33%
SKODA	64%	36%
SUZUKI	100%	0%
TOYOTA	67%	33%
VOLKSWAGEN	37%	63%
VOLVO	94%	6%
TOTAL	**51%**	**49%**

Les questions complémentaires

THEME « COVID-19 »

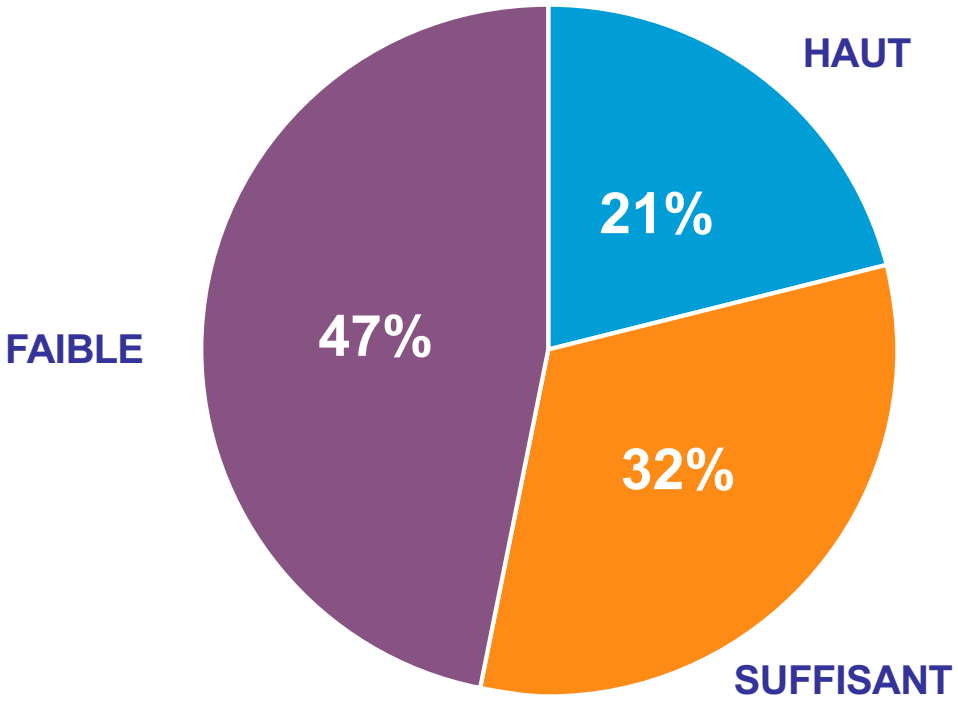
Comment jugez-vous globalement, de 0 à 10, l'accompagnement de votre constructeur dans la crise sanitaire ?

CONSTRUCTEUR	NOTE
ALFA	2,71
AUDI	3,24
BMW	6,71
CITROEN	2,65
DACIA	7,33
DS	2,40
FIAT	3,83
FORD	6,52
HONDA	6,82
HYUNDAI	4,19
JEEP	3,40
KIA	8,15
LAND ROVER	5,92
MAZDA	7,10
MERCEDES	7,58
MINI	8,33
MITSUBISHI	3,90
NISSAN	5,17
OPEL	3,88
PEUGEOT	4,00
RENAULT	6,63
SEAT	6,89
SKODA	5,91
SUZUKI	9,46
TOYOTA	7,38
VOLKSWAGEN	4,56
VOLVO	8,50
MOYENNE	5,67

Les questions complémentaires

THEME « COVID-19 »

Comment jugez-vous le niveau de confiance dans votre relation avec la marque au sortir de la crise sanitaire ?



CONSTRUCTEUR	HAUT	SUFFISANT	FAIBLE
ALFA	14%	0%	86%
AUDI	0%	29%	71%
BMW	39%	36%	25%
CITROEN	0%	13%	87%
DACIA	47%	47%	7%
DS	0%	20%	80%
FIAT	0%	21%	79%
FORD	20%	52%	28%
HONDA	18%	55%	27%
HYUNDAI	6%	44%	50%
JEEP	0%	40%	60%
KIA	77%	23%	0%
LAND ROVER	8%	38%	54%
MAZDA	70%	10%	20%
MERCEDES	50%	33%	17%
MINI	58%	42%	0%
MITSUBISHI	10%	30%	60%
NISSAN	4%	35%	61%
OPEL	0%	21%	79%
PEUGEOT	4%	22%	73%
RENAULT	22%	57%	22%
SEAT	44%	33%	22%
SKODA	9%	27%	64%
SUZUKI	77%	23%	0%
TOYOTA	57%	38%	5%
VOLKSWAGEN	4%	22%	74%
VOLVO	50%	44%	6%
TOTAL	**21%**	**32%**	**47%**