



11 décembre 2020

## Cote d'Amour des constructeurs 2020

***La 25<sup>ème</sup> édition de la Cote d'amour des constructeurs restera une édition particulière. Marquée par la crise sanitaire et les deux confinements du printemps et de novembre, l'étude de cette année 2020 est particulièrement riche en enseignements, dans ce contexte inédit pour la Profession.***

Une enquête terrain, réalisée par le CNPA et ses partenaires Leads Machine et Auto Infos, a été menée du 24 juin 2020 au 8 octobre 2020, permettant de recueillir 531 réponses. Les profils des répondants attestent d'une taille moyenne des affaires qui augmente, et d'une concentration encore plus marquée chez les groupes de distribution lors des 12 derniers mois.

L'étude\* ne démontre pas d'évolution majeure dans l'activité VN, sauf pour la politique VD (satisfaction en baisse de -17%) ou le niveau de qualité des véhicules livrés (-13%), en forte régression par rapport à 2019. Si globalement, les politiques commerciales gagneraient à être simplifiées et plus opérationnelles, les disparités demeurent fortes chez les constructeurs, qui n'ont pas tous passé avec le même succès l'évolution des normes règlementaires (WLTP). Au cœur de la transition technologique, on constate que la quasi-totalité des marques propose des produits adaptés, et que le rapprochement des constructeurs semble inéluctable devant le défi des motorisations à énergie électrique.

Il est remarquable que l'activité VO marque un net progrès cette année, où la satisfaction des réseaux est en progression (+5% en moyenne). Il semble que les constructeurs ont bien réagi face aux enjeux du marché de seconde main, notamment par l'animation des labels VO. Nous notons également que les distributeurs se sont organisés au travers de leurs propres places de marché digitales.

Concernant les pièces de rechange, des difficultés sensibles sont mises en avant quant à la disponibilité des pièces et aux délais de livraison. Si une amélioration du prix des pièces est observée, les difficultés logistiques sont largement pointées dans l'étude.

Sur l'activité réparateur agréé, la qualité de la formation est saluée par les réseaux, contrairement au traitement de la garantie. Or, cette garantie, centrale dans le contact avec le client, nécessite un niveau satisfaction accru entre concédé et concédant.

Cette année, une partie de l'étude a été consacrée au comportement des constructeurs pendant la crise sanitaire (affacturages prolongés, gel des agios, adaptation de la politique commerciale). On y constate de fortes disparités, même si les constructeurs se sont montrés

RETROUVEZ TOUS NOS COMMUNIQUÉS ET DOSSIERS DE PRESSE SUR [WWW.CNPA.FR](http://WWW.CNPA.FR), RUBRIQUE « PRESSE »

dans l'ensemble plutôt bons partenaires des réseaux. Mais cette attitude pendant la crise a été déterminante, puisque nous constatons une forte corrélation entre les constructeurs salués dans leur gestion de la crise.

**\*Retrouvez les résultats de l'étude sur le lien - <https://we.tl/t-FTHClx7iBW>**

### **> À propos du CNPA**

*Le Conseil National des Professions de l'Automobile représente la 5ème branche économique de France avec 142 000 entreprises de proximité et 500 000 emplois non délocalisables. Le CNPA défend l'intérêt général des services de l'automobile en animant une dynamique de filière et en développant une approche prospective sur des thèmes communs à tous les métiers de la mobilité tels que l'activité économique, l'emploi, les nouvelles technologies, le développement durable ou encore l'économie circulaire.*

RETROUVEZ TOUS NOS COMMUNIQUÉS ET DOSSIERS DE PRESSE SUR [WWW.CNPA.FR](http://WWW.CNPA.FR), RUBRIQUE « PRESSE »