



Mercedes-Benz

Communiqué de presse

27 août 2026

Étude de marché

Une étude anglaise pointe les conséquences financières et humaines suite à l'immobilisation des utilitaires

Une étude menée au printemps dernier par Mercedes-Benz Vans au Royaume-Uni auprès de 500 dirigeants d'entreprises - dont l'activité dépend directement de véhicules utilitaires de toutes marques - pointe les conséquences de l'immobilisation d'un véhicule sur la performance économique, la satisfaction client et le bien-être des collaborateurs.

L'utilitaire : bien plus qu'un moyen de transport

Qu'il s'agisse de livrer des marchandises, d'assurer des interventions techniques, de transporter du matériel ou de garantir l'approvisionnement en médicaments, les véhicules utilitaires constituent un maillon essentiel de nombreuses activités économiques. Leur indisponibilité entraîne des conséquences immédiates sur la productivité et la qualité de service. Les entreprises interrogées déclarent avoir subi en moyenne près d'une semaine d'immobilisation de véhicule au cours des douze derniers mois. Cette situation se traduit notamment par :

- une augmentation du stress pour 41 % des répondants ;
- davantage de réclamations clients pour 24 % des entreprises ;
- une perturbation des flux de travail pour 33 % ;
- un risque de perte de contrats ou de clients pour 18 % des dirigeants.

Des impacts différents selon la taille du parc

L'étude met en évidence des enjeux spécifiques selon la taille des flottes.

Pour les petites entreprises disposant de 1 à 9 véhicules, l'arrêt d'un utilitaire représente un obstacle opérationnel avec un impact important. Dans ce contexte, chaque véhicule compte et son absence peut réduire significativement la capacité opérationnelle de l'entreprise. 40 % des dirigeants concernés déclarent une hausse du stress et 23 % indiquent devoir allonger leurs journées de travail.

Pour les flottes intermédiaires comptant entre 10 et 250 véhicules, les conséquences se font sentir sur l'organisation des tournées, la productivité et le respect des engagements clients.

À partir de 250 véhicules, les gestionnaires recherchent avant tout de la visibilité et des outils prédictifs. Pas moins de 96 % des responsables de grandes flottes estiment qu'une assistance dépannage efficace renforcerait leur confiance dans la croissance future de leur activité.

Un enjeu humain souvent sous-estimé

Au-delà de l'impact financier, l'étude met en lumière le coût humain de l'immobilisation des véhicules.

Parmi les conducteurs et équipes opérationnelles :

- 40 % déclarent ressentir davantage de stress ;
- 26 % évoquent des perturbations dans le travail d'équipe ;
- 23 % indiquent effectuer des journées plus longues ;
- 13 % constatent une baisse du moral ou du bien-être.

Chez les gestionnaires de flotte, les effets apparaissent encore plus marqués : 59 % mentionnent une hausse du stress et 41 % un allongement de leur charge de travail.

La prévention au cœur de la stratégie Mercedes-Benz Vans

L'étude révèle également les attentes prioritaires des entreprises pour limiter les impacts de l'immobilisation des véhicules. Ainsi :

- 87 % souhaitent des délais de réparation garantis ;
- 87 % jugent important l'accès à un véhicule de remplacement ;
- 86 % plébiscitent l'assistance dépannage et l'entretien régulier ;
- 83 % considèrent qu'une assistance conducteur disponible 24h/24 et 7j/7 est essentielle.

Afin d'aider les professionnels à gérer plus efficacement la disponibilité de leurs véhicules, Mercedes-Benz Vans met en avant son « [Van Uptime Monitor](#) », un service connecté qui surveille en permanence l'état technique d'un véhicule et alerte les exploitants en cas de problèmes potentiels avant qu'ils ne se transforment en défauts susceptibles de mettre un utilitaire hors service. D'autres outils de Service Après-Vente premium accompagnent les clients Mercedes-Benz : assistance [MobiloVan](#), service d'intervention Service24h et [Mobile Service](#) pour les opérations de maintenance mobile réalisées directement chez les clients.

Cette étude, dont les résultats peuvent majoritairement s'appliquer au marché français, confirme que la disponibilité des véhicules utilitaires est devenue un enjeu stratégique pour les entreprises. L'immobilisation d'un véhicule ne génère pas seulement des coûts supplémentaires : elle impacte directement les collaborateurs, les clients et la capacité de croissance des entreprises. Mercedes-Benz Vans a pour ambition d'accompagner ses clients avec des solutions toujours plus proactives afin d'anticiper les incidents et de maximiser le temps de disponibilité de leurs véhicules.

Méthodologie

Étude réalisée par Opinium pour Mercedes-Benz Vans UK auprès de 500 décideurs d'entreprises britanniques dont l'activité repose sur l'utilisation de véhicules utilitaires, dans des secteurs tels que la construction, les services, la maintenance, la logistique, l'alimentaire et les services publics.