

## COMMUNIQUE DE PRESSE

Le 8 novembre 2024

### Cote d'amour des constructeurs 2024

***Depuis 28 ans, la branche Concessionnaires VP de MOBILIANS réalise une enquête de satisfaction des réseaux de distribution par rapport à leurs constructeurs. Les résultats\* de l'édition 2024 de la Cote d'amour des constructeurs ont été dévoilés ce vendredi 8 novembre, dans le Cadre de l'évènement Connect Distribution, organisé par Auto Infos.***

Une enquête terrain, réalisée par MOBILIANS et son partenaire Leads Machine, a été menée entre juillet et octobre 2024, permettant de recueillir 598 réponses. Cette enquête concerne 28 marques automobiles jugées à travers 30 critères, répartis sur les activités suivantes : Vente VN, Activité réparateur agréé, Vente pièces détachées, Vente VO, Financement, Marketing et publicité.

La satisfaction des réseaux est globalement supérieure à celle mesurée lors de l'étude de 2023 la note globale évoluant de 5,12 à 5,41/10. On note certaines activités avec des progressions à deux chiffres, notamment pour la fiabilité des délais de livraison (+11% de satisfaction), ou la qualité de la formation proposée par le constructeur (+11% également).

En revanche, la satisfaction est en recul dans les domaines de la vente de pièces de rechange (le positionnement prix de la pièce proposée par le constructeur et la charge administrative propre au constructeur sont en chute de 8 points), et dans le domaine marketing / publicité (efficacité des campagnes publicitaires en baisse de 10%, efficacité des journées portes ouvertes en baisse de 6%).

En outre, cette étude 2024 met en lumière la grande préoccupation des distributeurs quant à la possibilité de faire face à leurs niveaux d'endettement avec les flux de trésorerie actuels : seuls 16% d'entre eux ne se disent pas préoccupés par cette thématique.

Cette édition 2024 confirme par ailleurs la notation très sévère de certains constructeurs généralistes dans tous les domaines : qualité des interlocuteurs, recours aux immatriculations tactiques pour atteindre les objectifs de ventes,



pertinence de la mesure de la qualité pour être éligible aux primes, niveau de confiance dans l'avenir de la marque sur le territoire national, niveau de partenariat avec la concession.

Une performance à saluer, celle du groupe Renault. Si la marque Renault s'impose en effet cette année en ravissant la première place du podium des marques généralistes, Dacia remporte la deuxième place. Chez les marques Premium comme sur le podium général, c'est BMW qui prend la tête du classement.

\*Retrouvez les résultats de l'étude 2024 en pièce jointe.

## À propos de MOBILIANS

MOBILIANS est le premier mouvement des chefs d'entreprises du commerce et de la réparation automobile et des services de mobilité : voitures, motos, vélos, véhicules industriels, trottinettes, etc. Notre organisation professionnelle représente près de 180 000 entreprises de proximité et 560 000 emplois non délocalisables partout en France. MOBILIANS défend les intérêts individuels et collectifs des professionnels de la mobilité par la route et les accompagne dans les évolutions de leurs métiers. Il déploie une action prospective de développement durable et de promotion d'une mobilité individuelle ou partagée en lien avec toutes les parties prenantes.