COMMUNIQUÉ DE PRESSE
20 novembre 2026

SPEEDY ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE 2027 !

Avec une note globale de 17,28/20, Speedy remporte le titre Élu Service Client de l'Année 2027* dans la catégorie « Réparation automobile ». Avec cette treizième victoire en treize ans, l'enseigne confirme la constance d'un engagement porté chaque jour par ses équipes au service des automobilistes et inscrit l'excellence de sa relation client dans la durée.

Une relation client accessible, enjeu majeur pour obtenir la confiance des consommateurs

Selon l'Observatoire des Services Clients 2025, réalisé par Ipsos bva pour l'Élection du Service Client de l'Année, **29 % des utilisateurs français interrogés ont déjà renoncé à contacter un service client à distance**. Parmi eux, **54 % évoquent la difficulté à joindre le service, tandis que 37 % mettent en cause l'impossibilité d'obtenir une réponse**. Pouvoir joindre facilement un interlocuteur et obtenir une réponse à sa demande restent donc des enjeux majeurs de la relation client.

Ces obstacles peuvent peser directement sur la relation entre une marque et ses clients. **94 % des Français estiment ainsi que la qualité de la relation client influence l'image qu'ils ont d'une entreprise**, et 89 % déclarent qu'elle intervient dans leur décision d'achat ou de réachat. Faciliter le contact et apporter une réponse utile constituent dès lors des leviers essentiels pour construire la confiance et fidéliser les consommateurs.



Pour Speedy, cette exigence se traduit par **un engagement quotidien auprès des automobilistes**, afin de leur proposer un accompagnement accessible, attentif et adapté à leurs besoins. La mobilisation de l'enseigne se poursuit **tout au long de l'année**, au-delà des huit semaines d'évaluation du concours Élu Service Client de l'Année.

Une treizième victoire portée par la qualité des échanges et des parcours

Distingué lors de la cérémonie organisée le 19 novembre à l'Olympia, **Speedy obtient une note globale de 17,28/20, supérieure de 3,37 points à la moyenne de sa catégorie**, établie à 13,91/20. L'enseigne dépasse également la moyenne de l'ensemble des lauréats qui atteint, elle, 16,63/20.



Speedy affiche des résultats supérieurs à la moyenne de sa catégorie sur chacun des cinq canaux évalués. L'enseigne obtient **19,85/20 sur les réseaux sociaux**, **19,69/20 pour les navigations Internet**, **17,92/20 au téléphone**, **17,20/20 par chat** et **15,01/20 par e-mail et formulaire de contact**.

Les **réseaux sociaux et la navigation Internet constituent deux points forts** particulièrement marqués, avec des notes en progression par rapport à l'édition précédente. Sur les réseaux sociaux, les dix sollicitations testées ont toutes reçu une réponse en moins de deux heures ouvrées, avec un délai moyen de 47 minutes. La personnalisation des messages et la qualité globale des échanges y obtiennent chacune **100 % de scores « bon ».**

Sur Internet, l'information recherchée est accessible en 2,1 clics en moyenne, contre 4,4 pour l'ensemble des participants. La qualité des réponses obtient également **100 % de scores « bon » sur les quinze navigations évaluées**. Au téléphone, la dimension humaine se distingue avec 99 % de conformité pour l'accueil et 98 % pour l'écoute.

« Être Élu Service Client de l'Année une fois récompense une performance. L'être treize années consécutives récompense une culture. Être accessible partout et pour tous, c'est notre ambition et le sens de notre engagement quotidien. Cette treizième victoire consécutive récompense les équipes qui font vivre cette promesse auprès de nos clients et tout au long de l'année », déclare Éric Terefenko, président de Speedy France.

Speedy se distingue là où l'accompagnement fait la différence

Les résultats de cette 20e édition de l'Élection du Service Client de l'Année soulignent l'importance de **conjuguer simplicité des parcours numériques et qualité des échanges avec les consommateurs**. Les tests clients mystères réalisés par Ipsos bva montrent que, si les performances des lauréats et des non-lauréats sont proches sur Internet, **les écarts se creusent lorsqu'un client sollicite directement l'entreprise**.

Cette 20e édition rappelle ainsi que la performance d'un service client se mesure à sa capacité à apporter une aide concrète au moment où le consommateur en a besoin. **Speedy a fait le choix d'un service client humain et de qualité.**

* Catégorie Réparation automobile - Étude Ipsos bva - Viséo CI - Plus d'infos sur escda.fr.

À PROPOS DE SPEEDY
Speedy est spécialiste des solutions de mobilité avec 48 ans d'expérience et près de 500 centres en France. Faisant écho à des valeurs qui lui sont chères comme la convivialité, la proximité et la qualité d'accueil, Speedy est Élu Service Client de l'Année 2027, titre remporté pour la treizième année consécutive. Depuis 2016, l'enseigne fait partie du groupe Bridgestone, acteur majeur des solutions de pointe et de mobilité.