Baromètre VASANO « La Voix des Clients »[1] Entretien Automobile
Delko, Eurorepar et Motrio à l'écoute de la voix de leurs clients !

Infographie jointe

Paris, le 6 novembre 2023 - VASANO, spécialiste de la stratégie Web-to-Store dévoile son nouveau baromètre, La Voix des Clients, dans le domaine de l'entretien automobile. Et, contrairement à une idée répandue, les professionnels du secteur sont largement plébiscités par les consommateurs. VASANO a ainsi analysé sémantiquement des milliers d'avis publiés sur les fiches Google d'une quinzaine de réseaux. Il en ressort un taux de satisfaction particulièrement élevé, notamment sur la qualité des réparations, avec une moyenne de 92 % d'avis positifs exprimés. En tête du palmarès, on retrouve le franchisé Delko, qui devance 2 enseignes multimarques, Eurorepar et Motrio.

La qualité des réparations, saluée dans plus de 9 commentaires sur 10

Pour évaluer la e-réputation des enseignes de l'entretien automobile, Vasano a décrypté plus de 82.000 commentaires déposés sur les fiches Google Business Profile de l'ensemble des points de vente appartenant à ces réseaux, entre le 1er juin et le 30 septembre derniers.

Cette analyse sémantique a permis de définir 6 grandes thématiques récurrentes exprimées par les clients *(voir l'encadré)*. Globalement, les résultats apparaissent très positifs. « La qualité des réparations », en particulier, est saluée dans plus de 9 avis sur 10. Il en va de même pour la « facilité à obtenir un rendez-vous », soulignée dans 82 % des cas, tandis que la « joignabilité » et « l'amabilité du personnel » sont mises en avant de manière positive dans pas moins de 43 713 commentaires (contre 11 105 commentaires négatifs) soit 80 % des avis exprimés sur cette thématique.

Au classement général, l'enseigne Delko se positionne en tête avec 93,2 % de commentaires positifs, suivie par Eurorepar (92,6 % d'avis positifs) et Motrio (92,1 %).

Des avis globalement positifs, même si des axes d'optimisation demeurent

Dans le détail, le réseau Motrio préempte la première place, à la fois pour « la qualité des réparations », avec 96,1 % de commentaires positifs, mais aussi pour « la joignabilité et l'amabilité du personnel » (92,8 %). Il est suivi par Top Garage, dont les prestations sont saluées par 95,8 % et 92 % d'avis positifs sur ces 2 thématiques. Delko se positionne, quant à lui, à la 3e place pour « la qualité des réparations » (95,7 %), tandis que Speedy est lui aussi classé 3e pour « la joignabilité du personnel », avec 91,2 % d'avis positifs. Concernant « la simplicité d'obtention des rendez-vous », le trio de tête est le suivant : Delko (95,6 % de commentaires positifs), suivi de Bosch Car Service (94,9 %) et de Top Garage (94,2 %).

Face à une expérience-client perçue globalement comme satisfaisante, 3 thématiques apparaissent toutefois en demi-teinte. Les Internautes sont en effet nombreux à exprimer un avis mitigé concernant « l'intégrité et le respect des engagements des enseignes », avec 45 % de ressentis négatifs recensés et une moyenne de 71,2 % seulement de satisfaction. Plusieurs marques parviennent néanmoins à se situer au-dessus de cette moyenne, parmi lesquelles Top Garage (83,2 %), Motrio (82,8 %) et Bosh Car services (78,9 %), situées en pole position, suivis de Ad-Entretien & Réparation Auto (76,9 %), puis de Speedy (76,1 %) et de Midas (72,8 %), tandis que E. Leclerc Auto (40,6%), Norauto (40,5 %) et Feu Vert (39,3 %) se placent en fin de classement.

Autre point d'optimisation : « les conditions de prise en charge », qui recueillent un pourcentage élevé de ressentis négatifs (25 %). Sur ce critère, les enseignes Delko, Speedy et Roady s'en sortent mieux que les autres avec respectivement 91,7 %, 91,1 % et 89,7 % d'avis positifs. Même chose concernant « le prix des réparations et des pièces », qui génèrent 24 % de ressentis négatifs. Dans cette dernière catégorie, ce sont cette fois Motrio, Delko et Top Garage qui sont les mieux notées – recueillant respectivement 89,2 %, 88,9 %, 88,7 % de commentaires favorables -, alors que E. Leclerc Auto (78,3 %), Norauto (72,3 %) et Feu vert (60,8 %) terminent, là encore, en queue de peloton.

« *Si, au classement général, le palmarès est trusté par les enseignes multimarques constructeurs, à savoir Eurorepar et Motrio, ce baromètre révèle la capacité des acteurs plus modestes à soigner leur e-reputation. C'est le cas en particulier de Delko, en tête du baromètre, alors que cette enseigne dispose d'un maillage plus faible que les autres au niveau national, avec une centaine d'implantations seulement. Au contraire, les centres auto et tout particulièrement les poids lourds du secteur, Norauto et Feu vert, doivent soigner davantage leur e-réputation. Ils font très certainement les frais de leur forte notoriété et du décalage avec leurs campagnes télévisées d'envergure, qui génèrent un niveau d'attente élevé »,* commente Jean-Marc Chabrol, CEO de Vasano Solutions.

À propos de Vasano

Créé en 2022, Vasano est un spécialiste du pilotage de la relation client. La start-up édite une plate-forme d'audit et d'analyse de la e-réputation Google, qui collecte, compile et analyse les notes et commentaires déposés sur les fiches Google Business Profile. Ses solutions aident les grands réseaux d'enseignes physiques à mesurer la satisfaction de leurs clients et la préférence de leur marque. Grâce à ses outils d'analyse, Vasano publie chaque mois un classement sectoriel (podium) des enseignes en réseaux : assurance, automobile, banque, GSM, immobilier… L'éditeur a compilé à ce jour plus de 42,5 millions d'avis sur 215 000 établissements en France.

[1] Analyse sémantique de plus de 82 000 commentaires déposés sur les fiches Google Business Profile des points de vente du secteur de l'entretien automobile affiliés à leurs réseaux : AD-Entretien &éparation Auto, Avatacar, Bosch Car Service, Delko, E. Leclerc Auto, Eurorepar, Eurotyre, Feu Vert, Midas, Motrio, Norauto, Precisium, Roady, Speedy, Technikar, Top Garage.