



PRIX DE L'ENSEIGNE LA MIEUX NOTÉE SUR GOOGLE : VASANO DÉVOILE LES 21 LAURÉATS DE SON PALMARES 2023

Satisfaction client sur Google : quelles sont les enseignes plébiscitées par les Français ? ⁽¹⁾

Paris, le 18 janvier 2024 – VASANO, acteur du pilotage de la relation client, révèle les lauréats de la seconde édition de son Prix « L'Enseigne la mieux notée sur Google » en 2023. Ce palmarès s'appuie sur l'étude exhaustive et impartiale de 9,58 millions de notes et avis sur les points de vente des enseignes en réseau, publiés les consommateurs sur leurs fiches Google Business Profile. L'analyse porte sur les évaluations publiées sur Google entre le 1er janvier et 31 décembre 2023. Le prix met à l'honneur les marques plébiscitées par les consommateurs dans 21 secteurs clés de la distribution généraliste et spécialisée. Performances confirmées, nouveaux entrants, analyse étendue à de nouveaux secteurs... : cette édition dresse le panorama 2023 de la satisfaction client.

Un éclairage unique sur la satisfaction des clients des grands réseaux d'enseignes sur Google

Les avis déposés par les clients sur les fiches Google des grandes enseignes sont devenues un point de passage incontournable du parcours client et le levier principal de la stratégie Web-to-Store des réseaux. La note Google Business Profile influence en effet l'acte d'achat de près de 9 consommateurs sur 10^[2].

Pour apporter un éclairage unique sur l'engagement des marques dans leur politique de relation clients, VASANO, qui étudie tout au long de l'année les avis et notes Google sur l'ensemble des secteurs, a lancé en 2022 le "Prix de l'Enseigne la Mieux Notée sur Google". Pour la 2^e année consécutive, ce palmarès récompense les réseaux les plus appréciés des consommateurs, en listant les lauréats dans 21 catégories incontournables.

Les lauréats 2023 du Prix de l'Enseigne la Mieux Notée sur Google

Si certaines enseignes confirment, en 2023, leur performance de l'année précédente, les cartes sont redistribuées dans certaines catégories. Par ailleurs, pour une édition encore plus complète, VASANO a souhaité mettre en lumière 8 nouveaux secteurs :

AUTOMOBILE

- **Contrôle Technique : Autosécurité**, avec une note de 4,87/5 et 37 961 avis sur 153 504 sur l'ensemble des établissements analysés par Vasano sur ce secteur, conforte sa 1^{re} place de 2022
- **Entretien & réparation automobile : Speedy**, avec une note de 4,60/5 et 24 308 avis sur 219 973, passe de la 3^e à la 1^{re} place en 2023
- **Spécialiste du pare-brise : 123 Pare-brise**, avec une note de 4,86/5 et 12 553 avis sur 63 971, passe de la 3^e à la 1^{re} place en 2023
- **Pneumaticien : Eurotyre**, avec une note de 4,55/5 et 2 537 avis sur 49 982, arrive en tête de classement de cette nouvelle catégorie
- **Location de véhicules : Ucar**, avec une note de 4,78/5 et 1 214 avis sur 58 716, arrive en tête de classement de cette nouvelle catégorie

BANQUE ASSURANCE

- **Agences d'assurance : Allianz**, avec une note de 4,81/5 et 30 722 avis sur 132 473, passe de la 3^e à la 1^{re} place en 2023
- **Agences bancaires : LCL**, avec une note de 4,75/5 et 61 313 avis sur 300 741, conforte sa 1^{re} place de 2022

BEAUTE ESTHETIQUE

- **Parfumerie & Cosmétique : Adopt'**, avec une note de 4,79/5 et 21 982 avis sur 101 865, conforte sa 1^{re} place de 2022
- **Institut de beauté : L'Atelier du Sourcil**, avec une note de 4,81/5 et 10 966 avis sur 48 569, passe de la 3^e à la 1^{re} place en 2023
- **Salons de coiffure : Franck Provost**, avec une note de 4,65/5 et 39 398 avis sur 98 333, arrive en tête de classement de cette nouvelle catégorie

EQUIPEMENT DE LA MAISON

- **Cuisiniste : Cuisines Références**, avec une note de 4,85/5 et 2 030 avis sur 88 625, conforte sa 1^{re} place de 2022
- **Ameublement : Mobilier de France**, avec une note de 4,82/5 et 7 089 avis sur 110 842, arrive en tête de classement de cette nouvelle catégorie

GRANDE DISTRIBUTION ET DISTRIBUTION SPECIALISEE

- **Grande distribution : Lidl**, avec une note de 4,11/5 et 239 676 avis sur 1 450 129, conforte sa 1^{re} place de 2022
- **Grandes surfaces de bricolage : Weldom**, avec une note de 4,48/5 et 22 978 avis sur 228 252, conforte sa 1^{re} place de 2022
- **Négoces de matériaux de construction : Gédimat**, avec une note de 4,51/5 et 4 547 avis sur 19 718, arrive en tête de classement de cette nouvelle catégorie
- **Jardineries : Truffaut**, avec une note de 4,46/5 et 26 257 avis sur 70 506, arrive en tête de classement de cette nouvelle catégorie
- **Animaleries : Médor & Compagnie**, avec une note de 4,58/5 et 2 894 avis sur 38 716, arrive en tête de classement de cette nouvelle catégorie

IMMOBILIER

- **Intermédiation immobilière : Safti**, avec une note de 4,93/5 et 8 140 avis sur 179 256, passe de la 2^e à la 1^{re} place en 2023

OPTIQUE ET AUDITION

- **Audition : Sonance Audition**, avec une note de 4,94/5 et 1 373 avis sur 22 822, conforte sa 1^{re} place de 2022
- **Opticiens : Le Collectif des Lunetiers**, avec une note de 4,94/5 et 10 429 avis sur 220 200, conforte sa 1^{re} place de 2022

SPORT

- **Clubs de sport : Vita Liberté**, avec une note de 4,63/5 et 1 316 avis sur 80 991, arrive en tête de classement de cette nouvelle catégorie

« Inflation, augmentation des taux de crédit, crise immobilière... Le secteur de la distribution a été chahuté par un contexte socioéconomique particulièrement tendu en 2023. Pour maintenir leur attractivité dans cette période compliquée, de nombreuses enseignes ont réévalué leur stratégie dans la relation client par rapport aux évaluations que leurs clients publient sur Google. Leur réseau est sensibilisé sur l'intérêt des avis du fait de leur impact majeur sur la préférence de marque.

Composantes essentielles de leur stratégie Web-to-Store, les notes attribuées spontanément par les consommateurs sur Google reflètent le sens du service et de l'accueil, la qualité de l'offre ou encore le positionnement prix de chaque réseau.

Avec ce prix, nous souhaitons donner à ces professionnels une vision précise du résultat de leur engagement et aux consommateurs un panorama objectif de l'année 2023.», précise Jean-Marc Chabrol, CEO de VASANO.

Méthodologie

Ne sont pas pris en compte dans le classement :

- Les établissements dont la fiche Google (i) ne contient pas une adresse identifiable en France ou (ii) ne stipule aucune note.
- Les points de vente d'un même réseau dont l'activité déclarée sur leur fiche Google diffère significativement du secteur principal de la marque, lequel est défini par le plus grand nombre d'établissements qui le mentionnent. ex: « supermarché » * « épicerie », « parfumerie » * « institut de beauté » ou « garage automobile » * « magasin de pièces de rechange » * « centre de contrôle technique », etc.
- Les marques dont les établissements ont reçu en moyenne moins de 6 avis sur l'année 2023. Le résultat correspond au nombre total d'avis reçus par le réseau / nombre d'établissements.
- Les marques dont le nombre d'établissements est inférieur à plus de la moitié du volume moyen de magasins des autres réseaux dans le secteur d'activité considéré. Par exemple, si les réseaux d'un secteur d'activité ont en moyenne 200 points de vente, les enseignes avec moins de 100 sites seront écartées du panel. Cette restriction peut toutefois être levée si le nombre de marques éligibles devient inférieur à 4 ou si la moyenne est déséquilibrée par des valeurs extrêmes (ex: 2 ou 3 réseaux avec 600 établissements face à un dizaine avec 100 magasins).

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 50 millions d'avis sur 235 000 établissements en France.

⁽¹⁾ VASANO réalise ses classements, sans aucune contrepartie financière ou matérielle des sociétés citées, et n'agit pour le compte d'aucun donneur d'ordre. Aucune société n'a été sollicitée directement ou indirectement par VASANO pour figurer dans ses classements.

⁽²⁾ Etude [Crustplace](#) 2022