

Contact

Rémi Rivière - Directeur

+33 (0)6.69.56.46.34

remi.riviere@c-d-f.org



Communiqué de Presse

Qualiscore ABS®

CONSULTANT DIGITAL FRANCE publie son rapport « QUALISCORE ABS : VEHICULES ELECTRIQUES, FRANCE 2021 ».

CDF rend public la classification de 29 sites de constructeurs de véhicules électriques dans leur capacité à répondre aux interrogations d'un panel de prospects en cœur de cible.

Après le succès de ses deux rapports Qualiscore ABS dédiés à l'après-vente automobile en 2020, CDF publie « QUALISCORE ABS : VEHICULES ELECTRIQUES, FRANCE 2021 », analysant 29 sites de constructeurs de Véhicules Electriques (VE), audités entre février et mai 2021.

Dans un marché VE en forte croissance, le rapport vise à évaluer comment les contenus digitaux des sites des constructeurs de ces véhicules répondent aux attentes de leurs clients et prospects. Pour cela, un panel de 15 personnes en cœur de cible a été constitué et interrogé, consolidant plus de 200 questions regroupées en 12 catégories.

- Les deux catégories où les sites des constructeurs savent répondre au mieux aux attentes des futurs clients VE sont « **Solutions de recharge** » et « **Technologies embarquées** » où **26 sites sur 29 sont jugés « bons » ou « très bons »**.
- Les deux catégories les moins bien renseignées par les marques sont « **Recyclage & remplacement batterie** » -2 mentions « bons »-, et « **Durée de vie et garantie batterie** » -1 seule mention « bon »-.
- La catégorie « **Entretien - Assistance** » est **décevante**, avec seulement **6 mentions « bon » ou « très bon »** alors que le panel y exprime un intérêt élevé.
- **HYUNDAI** et **SKODA** sont les seules marques dont le contenu des sites dédiés au VE répond à la classification « **Excellent** ». La performance est d'autant plus remarquable que Skoda vient juste de présenter son premier VE -l'Enyaq iV- et que Hyundai est une marque relativement récente sur le marché du véhicule électrique.

- Les acteurs « historiques », **NISSAN** (Leaf), **RENAULT** (Zoé) et **TESLA**, de par leur expérience, présentent un contenu évalué « **Très bon** ». **MINI**, **OPEL**, **SMART** et **VOLKSWAGEN** obtiennent la même mention.
- **Les marques premiums sont en retrait.** Si les contenus VE de **AUDI**, **BMW**, **DS AUTOMOBILES**, **JAGUAR**, **LEXUS** et **MERCEDES-BENZ** sont jugés « **Bon** », **PORSCHE** et **VOLVO** sont classés « **Perfectible** ».
- Les contenus des sites des **nouveaux entrants chinois** **AIWAYS** et **MG** restent à enrichir et sont cantonnés à la classification « **Faible** ».

Ville d'Avray, le 28 juin 2021 – Consultant Digital France publie le rapport « Qualiscore ABS : Véhicules Electriques France 2021 », premier de son genre, qui dresse une analyse comparative des contenus dédiés aux véhicules électriques (VE) des 29 constructeurs commercialisant leurs voitures électriques sur le marché français. Les contenus sont évalués par rapport aux interrogations d'un panel de 15 prospects et clients, regroupées en douze catégories. Les évaluations sont résumées par la notation « Qualiscore ABS » qui en indique le degré de qualité –i.e. la possibilité pour le visiteur de trouver réponse à ses questions sur le site du constructeur- sur une échelle de 0 à 100, selon cinq niveaux de classification, de « Faible » à « Excellent ».

Le panel a fait l'objet d'entretiens et de questionnaires entre novembre 2020 et janvier 2021, les sites ont été audités entre février et mai 2021.

CLASSIFICATION DU CONTENU VE DES SITES WEB DES CONSTRUCTEURS :

Marque	Classification Qualiscore ABS
Hyundai, Skoda	71+ Excellent
Mini, Nissan, Opel, Renault, Smart, Tesla, VW	61-70 Très bon
Audi, BMW, Citroën, DS Automobiles, Ford, Jaguar, Lexus, Mercedes-Benz, Peugeot, Toyota(*)	51-60 Bon
Dacia, FIAT, Honda, KIA, Mazda, Porsche, SEAT, Volvo	41-50 Perfectible
Aiways, MG	0-40 Faible

(*) En juin 2021, la gamme VE annoncée par Toyota n'étant pas encore commercialisée, l'évaluation est faite sur la gamme de véhicules hybrides, avec une méthodologie identique de l'audit VE, permettant une projection à des fins de comparaison équitable avec les autres marques.

COMMENT INTERPRETER LA NOTE « QUALISCORE ABS » ?

EXCELLENT – QSABS > 71 points : contenu du site précis et détaillé sur un très large éventail de catégories, enrichi par de nombreuses fonctionnalités ou de réalisations facilitant grandement l'information des visiteurs. Une ou deux catégories peuvent cependant être peu renseignées.

TRES BON – 70 > QSABS > 61 points : contenu du site précis et détaillé sur un large éventail de catégories, enrichi de fonctionnalités ou de réalisations profitant à l'expérience du visiteur. Trois ou quatre catégories peuvent cependant être peu renseignées.

BON – 60 > QSABS > 51 points : contenu du site généralement complet pour les catégories les plus usuelles, enrichi de quelques fonctionnalités ou de réalisations profitant à l'expérience du visiteur. Près de la moitié des catégories peuvent cependant être peu renseignées.

PERFECTIBLE – 50 > QSABS > 41points : contenu du site généralement complet pour les catégories essentielles –à forte pondération-, enrichi de rares fonctionnalités profitant à l'expérience du visiteur. Plus de la moitié des catégories présentent des lacunes d'informations, voire sont ignorées.

FAIBLE – 40 > QSABS : contenu du site généralement pauvre, même pour les catégories de questions fondamentales ; peu fonctionnalités remarquables profitant à l'expérience du visiteur. Plusieurs catégories peuvent être ignorées.

METHODOLOGIE « QUALISCORE ABS : VEHICULES ELECTRIQUES, FRANCE 2021 »

Des entretiens avec le panel de prospects, plus de 200 questions ont été recueillies et classées selon 12 catégories. Les catégories sont pondérées selon la fréquence des questions qui y sont relatives :

Catégories	Coefficient
A- BATTERIE Recharge	2
B- BATTERIE Autonomie	1
C- BATTERIE Durée de vie	1
D- COÛTS usage, installations, décote	4
E- ENTRETIEN - ASSISTANCE	3
F- RECYCLAGE-REPLACEMENT	2
G- TECHNOLOGIES EMBARQUÉES	2
H- FISCALITE ET AVANTAGES	1
I- FINANCEMENT	1
J- PERFORMANCES / POIDS	1
K- ASSURANCE	1
L- OFFRES ALTERNATIVES	1

Chaque site est audité pendant deux jours et leurs contenus analysés et évalués pour chaque catégorie. Les catégories sont évaluées selon les critères établis lors de l'entretien du panel ; le contenu pour chaque catégorie est confronté aux 4 critères les plus représentatifs issus des attentes du panel. Le site reçoit un point chaque fois qu'un contenu répond à un des critères. La liste des 48 critères (12 catégories x 4 critères) est détaillée dans le rapport.

Le site d'un constructeur reçoit également des points de bonification, dits de « Réalisation remarquable », qui récompensent une fonctionnalité particulièrement bien réalisée ou astucieuse, toujours au service du renseignement du client. 102 « Réalisations remarquables » sont répertoriées dans le rapport.

Le site est parcouru au moins quatre fois : 3 fois le premier jour -15 minutes, 45 minutes puis 1h30-, chaque « scan » visant à améliorer les points obtenus par le site avec une analyse de plus en plus profonde et minutieuse. Ainsi, le contenu du site est examiné, puis le contenu des sites liés au site constructeur est examiné, et enfin l'ensemble des pièces téléchargeables (catalogues, brochures, notices...) depuis le site. Un dernier examen d'1h30 est effectué le second jour pour une ultime vérification.

VALEUR STATISTIQUE DU PANEL DE « QUALISCORE ABS : VEHICULES ELECTRIQUES FRANCE 2021 »

L'interprétation statistique du panel de 15 individus montre un taux de confiance de 95% pour une population de 30 millions de personnes (i.e. : probabilité de 95% que le panel soit représentatif de la population) et une marge d'erreur de 26% (i.e. : si pour un sujet particulier, 30% du panel en exprime un intérêt, la part de la population exprimant le même intérêt serait comprise entre 22,2% et 37,8%).

Pour être au plus proche des données des études de marché sur le profil des clients de VE (homme de plus de 50 ans, revenus élevés...), le panel Qualiscore ABS est constitué à 87% d'individus entre 40 et 54 ans, 66% de cadres et assimilés, 20% de Chefs d'entreprise, 40% de femmes, et 60% ayant une expérience significative avec un VE ou un hybride (propriétaire, utilisateur ponctuel, ou essayeur).

CONTENUS DU RAPPORT « QUALISCORE ABS : VEHICULES ELECTRIQUES FRANCE 2021 » :

- Le classement complet et détaillé de tous les sites avec les notations Qualiscore ABS individuelles,
- Le classement du nombre de « Réalisations remarquables » par marque, et une sélection « best of » des réalisations remarquables, « encore plus remarquables ».
- Le descriptif détaillé du panel, de la méthodologie d'audit et d'évaluation, et le détail des 48 critères d'évaluation.
- La fiche d'analyse « Expert » sur 2 pages pour Aiatways, Citroën, Dacia, DS Automobiles, FIAT, Ford, Honda, Hyundai, Jaguar, Lexus, Mazda, Mini, Opel, Porsche, SEAT, Skoda, Smart, Tesla, Toyota, Volkswagen, Volvo,
- Les « Maxi-analyses » de 5 à 8 pages pour Audi, BMW, KIA, MG, Mercedes-Benz, Nissan, Peugeot, Renault.

Informations produits

« QUALISCORE ABS : VEHICULES ELECTRIQUES, FRANCE 2021 »

Rapport de 120 pages, 297x210mm.

Prix et prestations associées sur demande.

La fiche d'information et des visuels sont disponibles sur le site <http://c-d-f.org>

A propos de CONSULTANT DIGITAL FRANCE,

CDF est une société de conseil créée en décembre 2015 par un cadre issu des secteurs de l'automobile et de la mobilité, et ayant occupé des postes à responsabilité dans le développement du digital chez Renault, Nissan et Europcar, et conseillé Toyota, Kia, Honda. Depuis mai 2019, CDF a spécialisé son activité dans l'analyse comparative des plateformes digitales du secteur d'activité, en publiant les rapports « Qualiscore ABS » -Quality Score, Automotive Benchmarking Series-, et collabore avec des experts du secteur.

Après l'édition « Après-vente » en juin 2020 et son supplément en octobre 2020, « Véhicules électriques » est publié en juin 2021. Les rapports « Financement automobile » et « Chatbots et Messagerie instantanée » sont programmés pour 2021.

Contact

Rémi Rivière – Directeur - +33 (0)6.69.56.46.34 - remi.riviere@c-d-f.org - site : <http://c-d-f.org>