

## Contact

Rémi Rivière - Directeur

+33 (0)6.69.56.46.34

[remi.riviere@c-d-f.org](mailto:remi.riviere@c-d-f.org)



Communiqué de Presse

**Qualiscore ABS®**

## **Un an après la publication de ses rapports « QUALISCORE ABS : APRES-VENTE AUTOMOBILE, FRANCE 2020 », CONSULTANT DIGITAL FRANCE dresse le bilan des évolutions des parcours digitaux des acteurs de l'Aftermarket et publie le classement des 71 sites web réévalués.**

Au dernier trimestre 2020, « Qualiscore ABS : Après-vente automobile France 2020 » mettait en avant le grand écart sur les propositions digitales entre les spécialistes de l'Aftermarket - fast-fitters, réseaux indépendants, Marketplace ou comparateurs- et l'offre après-vente des constructeurs. L'année écoulée montre que ces derniers ont généralement complété et enrichi leur fonctionnalités digitales après-vente –notamment les constructeurs de taille « moyenne »-, alors qu'à de rares exceptions, les premiers sont restés sur leurs acquis consacrant leurs efforts à adapter leur offre à la pandémie (service à domicile, voiturier, car-jockey...).

*Pour rendre la comparaison pertinente, la réévaluation de sites est faite suivant les mêmes conditions que l'étude initiale. La prochaine édition de Qualiscore ABS programmée pour 2022 intégrera les attentes d'un marché s'étant adapté au Covid.*

**Ville d'Avray, le 09 septembre 2021** – Consultant Digital France, après la publication de ses deux rapports « Qualiscore ABS » en 2020 dédiés à l'analyse des parcours digitaux dans l'Après-Vente Automobile en France -premiers du genre-, établit le bilan des évolutions des sites des acteurs de ce marché. Il en ressort :

**Les spécialistes de l'Aftermarket ont peu fait évoluer les fonctionnalités de leurs sites sur l'année écoulée : seules 6 marques sur 35 ont apporté des évolutions.** Notons :

- **AVATACAR** qui, en gagnant 14 points Qualiscore ABS, rejoint la classification « Excellent », +6 places chez les spécialistes et +9 au général ; 6<sup>ème</sup> dans les deux classements,
- **AUTOBACS**, avec une offensive sur les fonctionnalités de son site, gagne 44 points Qualiscore ABS, 15 places chez les spécialistes et 23 au général, et passe de la classification « Faible » à « Très bon » ; 13<sup>ème</sup> chez les spécialistes, 20<sup>ème</sup> au général,
- **VULCO**, avec la mise en place de la prise de rendez-vous en ligne, gagne 31 points, 22<sup>ème</sup> (+9) et 37<sup>ème</sup> (+14), passant de « Faible » à « Perfectible »,
- **BOSCH CAR SERVICES**, critiqué pour un design « à l'ancienne » malgré d'excellentes fonctionnalités, a revu sa mise en page et son identité visuelle : l'amélioration de la lisibilité pour le visiteur permet à la marque de se hisser à la première place du classement en compagnie d'**ID GARAGES** et de **123AUTOSRVICES** ; +3 points, +1 place.

- **POINT S**, qui a tenté une refonte, améliorant certains aspects de son parcours mais en dégradant d'autres, fait un surplace dans le classement ; -1 point, -2 places.
- **MOTRIO** qui perd 37 points, passant de « Très bon » à « Faible » (-16 et -34 places), est le seul acteur qui régresse significativement. La marque n'exploite plus les fonctionnalités avancées à disposition dans le groupe Renault : les fonctionnalités restantes sont peu nombreuses et simplistes.
- Enfin notons la disparition du site de **SFALT**; le classement tient compte de ce retrait.

**Les constructeurs automobiles ont été beaucoup plus actifs sur leur proposition digitale Après-vente, avec plus de la moitié des marques -19 sur 35-, qui l'a enrichi à des degrés divers sur les 12 derniers mois.** Notons :

- **VOLVO, NISSAN, JAGUAR** et **LAND ROVER** qui ont doté leurs sites de nouveaux modules après-vente assez complets, gagnant de 35 à 45 points, et atteignant la classification « Perfectible », venant de « Faible » voire « Très faible », et jusqu'à 9 places chez les constructeurs.
- **OPEL** et **DS AUTOMOBILES** implémentent peu à peu les outils déjà présents chez **PEUGEOT** et **CITROËN**. Elles gagnent respectivement 25 et 13 points et progressent dans le classement. DS passe à la classification « Très bon » et Opel « Perfectible ».
- **BMW** et **MINI**, avec un léger enrichissement, prennent le leadership des constructeurs et sont les seuls classés « Excellent » parmi eux. **RENAULT** et **DACIA** changent aussi de classification à « Bon » avec quelques ajustements.
- Les marques du groupe **VOLKSWAGEN** et ex-**FCA** -sauf **JEEP** qui a inauguré un meilleur système de renseignement de véhicule- sont restées au statut quo. Il en est de même pour **ALPINE CARS**, qui n'exploite pas encore les ressources du groupe **RENAULT**. Pas ou peu d'évolutions sont remarquées chez **HYUNDAI** et **KIA**.
- **TESLA** gagne 21 points en ajoutant sur son site le dealer locator disponible sur l'application mobile et s'échappe de la dernière place du classement.
- Enfin **INFINITI** poursuit sa lente agonie avec un site encore appauvri.

Les rapports « Qualiscore ABS : **Après-vente automobile France 2020** » sont toujours disponibles à la vente, leur acquisition donne également une remise sur l'édition 2022 du rapport, enrichi de nouveaux critères.

Egalement disponibles : « Qualiscore ABS : **Véhicules Electriques France 2021** » et « Qualiscore ABS : **Chatbots et Messageries Instantanées Automobile France 2021** » (fin septembre 2021).

### **COMMENT INTERPRETER LES VARIATIONS DE LA NOTE « QUALISCORE ABS » ENTRE SEPTEMBRE 2020 ET SEPTEMBRE 2021 ?**

Une augmentation inférieure à 10 points Qualiscore ABS reflète des ajustements qui améliorent marginalement l'expérience client. A partir de 20 points, on considère qu'une marque a significativement investi dans l'amélioration de ses fonctionnalités. 30 points et plus illustrent la mise en place de nouveaux outils et/ou de nouvelles sections.

A contrario, les évaluations à la baisse reflètent également une dégradation, voire une perte des fonctionnalités.

## CLASSEMENT DES RESEAUX, MARKETPLACE ET COMPARATEURS :

Classification	Marque	Qualiscore ABS® Septembre 2021	Evolution vs Septembre 2020	Rang		Clst Général <sup>100</sup>	
				Septembre 2021	vs Septembre 2020	Septembre 2021	vs Septembre 2020
REFERENCE 91-100	(-)						
EXCELLENT 81-90	ID Garages	89	=	1	=	1	=
	123 AutoService	89	=	1	=	1	=
	Bosch Car Service	89	+3	1	+2	1	+2
	Norauto	84	=	4	=	4	=
	Vroomly	84	=	4	=	4	=
	Feu Vert	82	=	6	=	6	=
TRES BON 66-80	Avatacar*	82	+14	6	+6	6	+9
	AD	79	=	8	-1	10	-3
	Euromaster	75	=	9	-1	12	-4
	Midas	73	=	10	=	14	-3
	Delko	72	=	11	=	16	-2
	Eurorepar	71	-4	12	-4	18	-10
BON 51-65	Autobacs*	68	+44	13	+15	20	+23
	Speedy	61	=	14	=	23	-1
	Autobutler	57	=	15	=	26	=
	First Stop	55	=	16	=	27	=
	Club Auto Conseil	54	=	17	=	28	=
	Roady	53	=	18	=	31	-2
PERFECTIBLE 36-50	Motocraft	51	=	19	=	32	-2
	Best Drive	50	=	20	=	33	-2
	Profil +	44	=	21	=	36	-2
	Vulco*	43	+31	22	+9	37	+14
	Précisium	39	=	23	-1	38	-3
	Garage & Co	39	=	23	-1	38	-3
	Garage Premier	39	=	23	-1	38	-3
	Mon Garage	39	=	23	-1	38	-3
FAIBLE 16-35	Top Garage	39	=	23	-1	38	-3
	Motrio <sup>2</sup>	31	-37	28	-16	49	-34
	Point S	28	-1	29	-2	51	-9
	Leclerc Auto	26	+7	30	-1	53	-8
TRES FAIBLE <15	Axial	18	=	31	-1	57	-9
	Five Star	4	=	32	=	58	-4
	Etape Auto	1	=	33	=	60	-3
	Best Oil	-3	=	34	=	61	-3
	Autofit	-20	=	35	=	68	-1

(\*) Marques qui ont amélioré leur classification (e.g. de "Bon" à "Très bon")

(†) Marques qui ont détérioré leur classification (e.g. de "Perfectible" à "Faible")

(\*\*) Le classement général tient compte de la disparition de Sfalt.fr, classé dans l'édition Qualiscore ABS de septembre 2020

Source : Consultant Digital France, éditeur de Qualiscore ABS, c-d-f.org, 09/2021

## CLASSEMENT DES CONSTRUCTEURS :

Classification	Marque	Qualiscore ABS® Septembre 2021	Evolution vs Septembre 2020	Rang		Clst Général <sup>100</sup>	
				Septembre 2021	vs Septembre 2020	Septembre 2021	vs Septembre 2020
REFERENCE 91-100	(-)						
EXCELLENT 81-90	BMW*	82	+9	1	+1	6	+5
	Mini*	82	+9	1	+1	6	+5
TRES BON 66-80	Peugeot	78	+3	3	-2	11	-3
	Toyota	75	+9	4	+1	12	+6
	DS*	73	+13	5	+5	14	+10
	Citroën	72	+4	6	-2	17	-2
	Lexus*	71	+7	7	=	18	+2
	Seat	66	=	8	-3	21	-3
BON 51-65	Skoda	64	=	9	-2	22	-2
	Volkswagen	61	=	10	-1	23	-1
	Audi	58	=	11	=	25	=
	Renault*	54	+7	12	=	28	+4
	Dacia*	54	+7	12	=	28	+4
	PERFECTIBLE 36-50	Volvo*	49	+45	14	+9	34
Nissan*		46	+35	15	+6	35	+17
FIAT		39	=	16	-2	38	-3
Jeep*		39	+17	16	=	38	+6
Ford		36	=	17	-2	45	-4
Jaguar*		36	+42	17	+9	45	+15
Land Rover*		36	+42	17	+9	45	+15
FAIBLE 16-35	Opel*	33	+25	20	+2	48	+5
	Suzuki	31	+12	22	-5	49	-4
	Mercedes	27	+10	23	-4	52	-3
	Alfa Romeo	22	=	24	-8	54	-10
	Hyundai*	22	+9	24	-4	54	-4
	KIA	19	=	26	-9	56	-11
TRES FAIBLE <15	Honda	4	=	27	-4	58	-4
	Subaru	-3	=	28	-3	61	-3
	Smart	-6	=	29	-3	63	-3
	Mazda	-10	=	30	-1	64	-1
	Mitsubishi	-10	=	30	-1	64	-1
	Tesla	-13	+21	32	+2	66	+2
	Porsche	-17	=	33	-1	67	-1
	Alpine Cars	-20	=	34	-1	68	-1
	Infiniti	-20	-10	34	-5	68	-5

(\*) Marques qui ont amélioré leur classification (e.g. de "Bon" à "Très bon")

(\*\*) Le classement général tient compte de la disparition de Sfalt.fr, classé en septembre 2020

Source : Consultant Digital France, éditeur de Qualiscore ABS, c-d-f.org, 09/2021

**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.

**PUBLICATIONS :**

« Après-vente automobile France 2020 », en juin 2020,.

« Après-vente automobile France 2020, supplément été » en octobre 2020,

« Véhicules électriques France 2021 », en mai 2021,

« Chatbots et messagerie instantanée, France 2021 », publication prévue septembre 2021

**Contact**

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

## **ANNEXE : RAPPEL DE L'INTERPRETATION DES NOTES « QUALSCORE ABS : APRES6VENTE AUTOMOBILE FRANCE 2020»**

Les parcours clients des différents sites évalués sont notés sur 10 critères : 5 consacrés à la qualité de la navigation tout au long du parcours (i.e. « Est-ce que le visiteur trouve facilement l'information dont il a besoin ? »), et 5 à la qualité des informations et des fonctionnalités (i.e. « Est-ce que les informations fournies au visiteur sont satisfaisantes ? »). Chaque critère est noté de 0 (min.) à 4 (max.) selon un référentiel commun à tout le panel. La combinaison des 10 notes donne la note « Qualiscore ABS » (QSABS) sur une échelle de -41 (très faible) à +100 (référence).

La note QSABS pivot est de 65, seuil où l'on considère que le site répond de façon satisfaisante aux principales attentes du visiteur : il a trouvé la prestation voulue, en connaît le coût, et sait où et quand il peut déposer son véhicule. Plus la note Qualiscore ABS est élevée, plus le parcours client anticipe ou excède ses attentes, plus elle est faible moins le parcours est à même de satisfaire le visiteur. Les sites des marques font l'objet d'une classification selon 7 mentions :

**REFERENCE et EXCELLENT – QSABS > 81 points** : parcours digital client répondant aux attentes des visiteurs exigeants, qui se caractérise notamment par le grand détail des opérations liées aux prestations choisies, la clarté et la composition des prix indiqués, l'indication des horaires de dépôt et de restitution des véhicules.

**TRES BON – 80 > QSABS > 66 points** : parcours qui répond de façon satisfaisante aux attentes principales du visiteur : prestation, prix, garage, RDV. C'est la mention que tout site traitant du sujet de l'après-vente en ligne se doit atteindre.

**BON – 65 > QSABS > 51 points** : parcours globalement complet, mais présentant des faiblesses sur plusieurs critères –souvent sur la tarification des prestations ou la prise de rendez-vous en ligne-. Ces sites peuvent généralement être facilement corrigés ou enrichis pour atteindre la mention supérieure.

**PERFECTIBLE – 50 > QSABS > 36 points** : parcours contrasté, souvent avec des fonctionnalités bien réalisées d'une part, et d'autres souffrant de lacunes importantes ou de grosses faiblesses de réalisation. Les marques ayant cette mention doivent voir l'opportunité de s'organiser autour d'un projet pour optimiser et compléter leur proposition digitale.

**FAIBLE et TRES FAIBLE – 35 > QSABS** : parcours très pauvre avec des fonctionnalités basiques, quand elles existent. Les propositions des sites de cette catégorie sont inadéquates par rapport aux attentes d'un monde digital. La mention TRES FAIBLE est attribuée aux marques pour qui le traitement de l'après-vente web est un sujet effleuré, presque inexistant : L'APV est une des opportunités les plus évidentes pour améliorer la contribution du digital à la performance globale de la marque.