



Communiqué de presse

## PRIX DE L'ENSEIGNE LA MIEUX NOTÉE SUR GOOGLE 2025

### *Quelles sont les 22 enseignes plébiscitées par les consommateurs français ?*

Paris, le 14 janvier 2025 – VASANO, expert en gestion de la relation client, dévoile les résultats de la 3<sup>è</sup> édition de son Prix « L'Enseigne la mieux notée sur Google ». Ce classement <sup>(1)</sup>, qui célèbre les enseignes et marques préférées des consommateurs dans 22 secteurs majeurs de la distribution, repose sur l'analyse rigoureuse et impartiale de 9,4 millions de notes et avis publiés sur les fiches Google Business Profile tout au long de l'année 2024. La progression notable des chiffres collectés en 2024 prouve que l'expérience client est plus que jamais au cœur de la stratégie des entreprises. Ainsi, la note moyenne globale atteint 4,28 en 2024 (contre 4,17 en 2023), soit une augmentation significative de 0,11 points. Par ailleurs, le taux de réponse aux avis grimpe à 60 %, marquant un net progrès par rapport aux 52 % enregistrés l'année précédente.

#### Un baromètre clé pour les marques et les consommateurs

Créé en 2022, le "Prix L'Enseigne la Mieux Notée sur Google" de VASANO est devenu le rendez-vous annuel de l'analyse des performances des distributeurs et des réseaux. Ce palmarès apporte une perspective unique sur l'engagement des enseignes dans leur relation client. L'édition 2024 met en lumière les enseignes ayant su maintenir ou améliorer leur excellence. Si certaines confirment leur position de leader, d'autres se démarquent en bouleversant les classements dans leurs catégories respectives.

VASANO a enrichi cette édition en introduisant 2 nouveaux secteurs (restauration, équipements sportifs) et 4 nouvelles catégories (distribution automobile, restauration rapide, restauration traditionnelle, magasins de sport) offrant un panorama encore plus complet de la satisfaction client.

Sans rebattre totalement les cartes, l'édition 2024 salue l'arrivée de ces nouveaux acteurs et confirme les performances de nombreux réseaux à découvrir en détail ci-dessous :

#### AGENCE IMMOBILIERE

- **Agence immobilière : Human Immobilier**, avec une note de 4,85/5 (vs 4,83 en 2023) et 13 349 avis soit 10% du secteur, accède à la 1<sup>ère</sup> place

#### AUTOMOBILE

- **Contrôle Technique : Autosécurité**, avec une note de 4,90/5 (vs 4,87 en 2023) et 45 238 avis soit 27% du secteur, conserve la 1<sup>ère</sup> place pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive.
- **Entretien & réparation automobile : Speedy**, en 2024, la note de 4,63/5 (vs 4,60 en 2023) et les 23 180 évaluations sur Google (soit 20% secteur) placent la marque sur la 1<sup>ère</sup> marche du podium.
- **Spécialistes du pare-brise : 123 Pare-brise**, avec une note stable de 4,86/5 et 20 423 avis (soit 20% du secteur) se maintient à la 1<sup>ère</sup> place.
- **Pneumaticiens : Euromaster**, affiche une note de 4,62/5 (vs 4,46 en 2023) et 18 636 avis (soit 36 % du secteur). Cette forte progression globale lui permet de devenir le lauréat du Grand Prix dans sa catégorie.
- **Location de véhicules : Europcar**, avec une note de 4,77/5 et 58 610 avis (soit 30% du secteur), s'offre une progression spectaculaire passant de la 7<sup>ème</sup> à la tête de la catégorie.
- **Distribution automobile : Dacia** recueille 45 824 avis en 2024 (soit 8% du secteur) et une note de 4,85/5. La marque décroche la pole position de cette nouvelle catégorie.

#### BANQUE ASSURANCE

- **Agences d'assurance : Allianz**, avec une note de 4,86/5 (vs 4,81 en 2023) et 42 982 avis (soit 28% du secteur), affiche une progression notable et conforte sa place de leader du classement
- **Agences bancaires : LCL**, avec une note de 4,77/5 (vs 4,75 en 2023) et 58 610 avis (soit 17% du secteur), se maintient sur la 1<sup>ère</sup> marche du podium pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive

#### BEAUTE ESTHETIQUE

- **Parfumerie & Cosmétique : Adopt'**, avec une note de 4,80/5 (vs 4,79 en 2023) et 27 865 avis (soit 31% du secteur), conforte sa 1<sup>ère</sup> place pour la 3<sup>ème</sup> année de suite
- **Institut de beauté : Guinot**, avec une note de 4,88/5 (vs 4,80) et 2 977 avis (soit 7% du secteur), passe de la 2<sup>ème</sup> à la 1<sup>ère</sup> place en 2024
- **Salons de coiffure : Franck Provost**, avec une note de 4,72/5 (vs 4,65 en 2023) et 44 731 avis (soit 46% du secteur), conserve son titre pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive

#### EQUIPEMENT DE LA MAISON

- **Cuisiniste : Cuisines Références**, avec une note de 4,86/5 (vs 4,85 en 2023) et 1 694 avis (soit 3% du secteur), s'installe pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive à la tête du classement
- **Ameublement : Mobilier de France**, avec une note de 4,83/5 (vs 4,82 en 2023) et 6 918 avis (soit 7% du secteur), s'affiche, comme en 2023, à la 1<sup>ère</sup> place

## GRANDE DISTRIBUTION ET DISTRIBUTION SPÉCIALISÉE

- **Grande distribution : E. Leclerc**, avec une note de 4,09/5 (vs 4,07 en 2023) et 267 459 avis (soit 25% du secteur), passe de la 2<sup>e</sup> à la 1<sup>re</sup> place du classement
- **Grandes surfaces de bricolage : Weldom**, avec une note de 4,58/5 (vs 4,48 en 2023) et 21 938 avis (soit 13% du secteur), se maintient en pole position depuis 3 ans
- **Négoces de matériaux de construction : France Matériaux**, avec une note de 4,59/5 et 826 avis (soit 6% du secteur), fait une entrée remarquée dans le podium dont il prend la 1<sup>ère</sup> place
- **Jardineries : Gamm Vert** affiche une progression spectaculaire de sa note de 4,70/5 (vs 4,11 en 2023) et du nombre d'avis 40 462 avis soit 60% du secteur (vs 8 949 en 2023), lui permettant de passer de la 5<sup>e</sup> à la 1<sup>ère</sup> place

## EQUIPEMENTS SPORTIFS

- **Magasin de sport : Intersport**, avec une note de 4,48/5 et 64 659 avis (soit 66% du secteur), arrive en tête de classement de cette nouvelle catégorie

## OPTIQUE

- **Opticiens : Atol**, avec une note de 4,92/5 (vs 4,89) et 23 070 avis (soit 9% du secteur), passe de la 3<sup>e</sup> à la 1<sup>ère</sup> place

## RESTAURATION

- **Restauration traditionnelle : La Boucherie**, avec une note de 4,47/5 et 5 871 avis (soit 1,5% du secteur), arrive en tête de classement de cette nouvelle catégorie
- **Restauration rapide : KFC**, avec une note de 4,36/5 et 255 090 avis (soit 18% du secteur), occupe la 1<sup>ère</sup> place du podium de cette nouvelle catégorie

### Méthodologie

- 1- **Critère de la note moyenne** : Seuls les réseaux ayant obtenu une note moyenne supérieure à 4 peuvent être désignés lauréats dans leur catégorie. Si aucune enseigne n'atteint ce seuil, aucun lauréat ne sera désigné.
- 2- **Gestion des égalités** : En raison de la marge d'incertitude liée à la composition des réseaux au cours de l'année (ouvertures, fermetures, changements d'enseigne, fiches obsolètes, etc.) et des ajustements possibles sur les avis (suppression ou modification d'avis dans la période de clôture des relevés), les conditions suivantes s'appliquent pour départager les réseaux en cas d'égalité : a. Les notes moyennes seront calculées sur 2 décimales. b. L'égalité est constatée si l'écart de la note moyenne entre plusieurs réseaux est inférieur à 0,5%. *Exemple : Un réseau avec une note moyenne de 4,52 sera considéré ex-aequo avec un réseau ayant une note moyenne de 4,54.* c. Dans ce cas, le lauréat sera le réseau ayant reçu le plus grand nombre d'avis au cours de l'année, mais uniquement si ce réseau a reçu au moins 10 % d'avis en plus que son/ses ex-aequo.
- 3- **Il n'y a qu'un lauréat par secteur d'activité.**

### À propos de [Vasano](#)

Editeur de solutions d'analyse et de benchmark de la satisfaction client, Vasano aide les réseaux de points de vente à transformer la voix de leurs clients en levier de croissance et de différenciation sur leurs marchés. Son programme innovant comprend : l'Indice de Transformation Client (ITC), un outil qui aide les enseignes à évaluer le potentiel client capté ou perdu en fonction de l'écart entre les notes Google de leurs établissements celles de leurs concurrents. L'objectif est de renforcer leur attractivité par zone de chalandise. Deux propositions de valeur complètent ce dispositif unique : le Cockpit, véritable panorama de l'expérience client sur son marché, et STICKERS Business, label des points de vente qui ont amélioré leur note Google sur les 12 derniers mois, ainsi que STICKERS Network, qui révèle la note moyenne Google des réseaux de points de vente sur l'année écoulée.

Vasano a compilé, à ce jour, plus de 150 millions d'avis sur 275 000 établissements en France, couvrant divers secteurs tels que l'assurance, l'automobile, la banque, la GSM, l'immobilier, ...

---

[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.