Avis Google : qui répond (vraiment) aux clients ?

Toutes les enseignes ne se montrent pas aussi réactives face aux avis déposés sur Google. D'après une étude exclusive de Vasano, les taux de réponse diffèrent fortement selon les réseaux. Pneumaticiens, MRA, spécialistes du vitrage : quels acteurs prennent réellement au sérieux la relation client en ligne ?

En partenariat avec VASANO

CARROSSERIE

MARQUE	NOMBRE D'AVIS 2024	TAUX DE RÉPONSE 2024	NOMBRE D'AVIS 2025	TAUX DE RÉPONSE 2025
AD CARROSSERIE	7 033	48,54 %	8 317	51,80 %
AXIAL	1 943	28,92 %	2 288	31,51 %
TOP CARROSSERIE	604	20,03 %	633	20,54 %
MOYENNE	**3 193**	**33 %**	**3 746**	**35 %**
Ce secteur répond très peu aux avis Google.				

ENTRETIEN AUTOMOBILE

MARQUE	NOMBRE D'AVIS 2024	TAUX DE RÉPONSE 2024	NOMBRE D'AVIS 2025	TAUX DE RÉPONSE 2025
SPEEDY	23 300	**97,83 %**	24 616	**98,36 %**
MIDAS	17 203	**97,40 %**	22 216	**98,16 %**
DELKO	3 442	**98,93 %**	6 401	**97,59 %**
E.LECLERC AUTO	5 407	81,25 %	5 442	83,35 %
NORAUTO	55 900	77,61 %	57 452	77,77 %
FEU VERT	20 566	65,43 %	26 965	73,09 %
AVATACAR	500	64,60 %	504	54,76 %
BOSCH CAR SERVICE	4 655	54,46 %	4 407	51,71 %
AD GARAGE	10 634	40,91 %	11 452	46,26 %
TECHNICAR SERVICES	993	28,40 %	1 182	32,23 %
EUROREPAR	3 608	26,77 %	9 569	30,86 %
AUTOPRIMO	1 141	34,88 %	1 141	29,54 %
TOP GARAGE	4 277	24,50 %	4 134	25,11 %
MOTRIO	6 874	23,58 %	9 055	23,46 %
GARAGE PREMIER	1 570	21,21 %	1 555	22,06 %
PRECISIUM	1 089	12,67 %	1 115	12,20 %
MOYENNE	**10 072**	**53 %**	**11 700**	**54 %**
Ce secteur répond moyennement aux avis Google. Toutefois, les trois marques sur le podium sont extrêmement attentives à leur relation client.				

CONTRÔLE TECHNIQUE AUTOMOBILE

MARQUE	NOMBRE D'AVIS 2024	TAUX DE RÉPONSE 2024	NOMBRE D'AVIS 2025	TAUX DE RÉPONSE 2025
DEKRA	14 291	45,30 %	18 301	64,24 %
NORISKO	7 795	39,74 %	8 901	61,67 %
MON CONTRÔLE TECHNIQUE	12 931	59,52 %	16 485	54,47 %
AUTOCONTROL	2 725	39,82 %	2 552	35,46 %
AUTOVISION	11 879	39,67 %	13 518	35,30 %
AUTOSUR	25 377	33,20 %	30 182	32,38 %
SECURITEST	54 152	26,14 %	99 807	29,45 %
AUTOSÉCURITÉ	44 103	24,53 %	80 715	27,81 %
MOYENNE	**21 657**	**38 %**	**33 808**	**43 %**
Ce secteur répond très peu aux avis Google.				

PARE-BRISE

MARQUE	NB AVIS 2024	% RÉPONSE 2024	NB AVIS 2025	% RÉPONSE 2025	
123 PARE-BRISE	20 262	**99,51 %**	24 270	**99,50 %**	+20 % d'avis en plus en 2025, et un taux de réponse proche de 100 % !
MONDIAL PARE-BRISE	7 020	**92,66 %**	8 317	**95,54 %**	
FRANCE PARE-BRISE	9 465	73,34 %	12 609	**90,79 %**	Très belle progression en 2025.
RAPID PARE-BRISE	4 349	77,60 %	4 051	76,35 %	
A+GLASS	1 419	67,72 %	1 608	45,83 %	Chute importante en 2025.
MOYENNE	**8 503**	**82 %**	**1 171**	**82 %**	
Ce secteur répond bien aux avis Google. Les trois marques sur le podium sont extrêmement attentives à leur relation client.					

PNEUMATICIENS

MARQUE	NOMBRE D'AVIS 2024	TAUX DE RÉPONSE 2024	NOMBRE D'AVIS 2025	TAUX DE RÉPONSE 2025
EUROTYRE	2 061	94,32 %	2 478	**93,42 %**
PROFIL PLUS	3 886	92,72 %	3 795	**93,36 %**
EUROMASTER	18 808	75,71 %	35 312	**90,38 %**
BEST DRIVE	1 779	89,15 %	2 334	89,63 %
FIRST STOP	3 833	64,10 %	3 990	79,15 %
VULCO	1 769	63,71 %	1 882	65,41 %
ROADY	10 437	36,33 %	5 916	59,79 %
SILIGOM	1 617	28,39 %	1 628	46,74 %
POINT S	6 405	39,05 %	7 278	34,30 %
MOYENNE	**5 622**	**65 %**	**7 167**	**72 %**
Ce secteur répond moyennement aux avis Google. - Très belle performance d'Euromaster, qui a récolté deux fois plus d'avis en 2025 qu'en 2024, et affiche un taux de réponse très élevé. - Roady, en revanche, a reçu deux fois moins d'avis par rapport à 2024.				

MÉTHODOLOGIE

- **AVIS PUBLIÉS ENTRE** le 01/01/2025 et le 31/12/2025.
- **RÉSEAUX AVEC** plus de 100 agents.
- **NOMBRE D'AVIS SUR LA PÉRIODE :** cumul du nombre d'avis reçus par chaque établissement du réseau sur la période de l'étude (12 mois).
- **TAUX DE RÉPONSE :** le pourcentage de réponses qui ont été apportées par chaque établissement aux avis qui lui ont été attribués. Si le chiffre dépasse la barre des 90 %, le nom apparaît en gras.
- **CHIFFRES SUR FOND VIOLET :** signale les établissements qui ont recueilli très peu d'avis.