

Toyota Prius : n°1 de l'enquête satisfaction client J.D. Power and Associates, France 2007

Pour la troisième année consécutive, l'organisme indépendant *J.D. Power and Associates* mesure le degré de satisfaction des propriétaires de voitures en France :

- **La Toyota Prius sur la première marche du podium du classement général par modèle**
- **Toyota sur la troisième marche du podium du classement général par marque**

Les enquêtes *J.D. Power and Associates* sont mondialement connues et reconnues pour mesurer le degré de satisfaction qu'un client peut avoir de son automobile. La méthodologie est simple : un questionnaire envoyé aux automobilistes leur demandant de juger eux-mêmes leur véhicule selon 77 attributs regroupés en 4 catégories de mesures : qualité et fiabilité du véhicule, attrait du véhicule, service après-vente, coût d'utilisation.

Pour cette troisième étude réalisée en France par *J.D. Power and Associates* en partenariat avec *l'Automobile Magazine*, ce ne sont ainsi pas moins de 112 modèles qui ont été passés au crible, représentant 27 marques automobiles. Pour l'enquête 2007, *J.D. Power and Associates* a fait parvenir son questionnaire à plus de 93.000 propriétaires de modèles achetés entre le 1^{er} janvier 2004 et le 31 décembre 2005. Plus de 15.700 ont répondu, soit un taux de réponse de 17%.

Le classement général par marque est établi selon la moyenne des taux de satisfaction de chacun des modèles 'sondés' par J.D. Power. Il fait apparaître Toyota à la troisième place avec 7 modèles classés et un taux de satisfaction de 81,4% -en augmentation de plus d'un point par rapport à la même étude réalisée l'année dernière-, et l'une des trois marques dont le taux de satisfaction est supérieur à 81%.

La moyenne de l'industrie se situe, quant à elle, à 78,7% soit en hausse de 0,5% par rapport à 2006.

Le classement général par modèle toutes catégories confondues fait apparaître la Toyota Prius à la première place avec un taux de satisfaction de 85,8%.

Prius se classe également première de sa catégorie, tout comme Yaris (81,9%).

Pour leur part, Corolla (83,3%), Corolla Verso (79,6%) et RAV4 (80,9%) se classent seconds de leur catégorie respective.

A noter également que Toyota se classe deuxième pour la qualité du service après-vente avec un taux de satisfaction de 93%, soit plus d'un point par rapport à l'an passé.

A propos de J.D. Power and Associates

J.D. Power and Associates mènent de manière indépendante des études de satisfaction client dans de nombreux pays du monde : Europe - (France, Allemagne, Royaume-Uni) - Amérique du Nord (Canada, Mexique, Etats-Unis) - Asie Pacifique (Chine, Inde, Indonésie, Japon, Malaisie, Nouvelle Zélande, Philippines, Taïwan, Thaïlande) et Afrique (Afrique du Sud). Elles servent à l'industrie automobile qui peut ainsi établir des points de repère internationaux en vue de mesurer et d'accroître la satisfaction du client. Elles servent aussi à donner aux consommateurs des renseignements fiables et précis sur de nombreux modèles de véhicules. Les résultats des autres études ISC menées par *J.D. Power and Associates* à travers le monde recoupent ceux qui viennent d'être publiés en France : Toyota et Lexus obtiennent régulièrement les meilleures places.

Philippe Boursereau

Directeur des Relations Publiques

Tél. : 01.47.10.81.08

Mail : philippe.boursereau@toyota-europe.com

Hélène Vay

Responsable Presse

Tél. : 01.47.10.82.55

Mail : helene.vay@toyota-europe.com

Gaëlle Capin

Attachée de Presse

Tél. : 01.47.10.81.09

Mail : gaelle.capin@toyota-europe.com