

## DEKRA est réélue N°1 des Meilleures Enseignes 2021 par le magazine Capital



Pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive, DEKRA est désignée la « Meilleure Enseigne 2021 » dans la catégorie Contrôle Technique Automobile, à l'issue du palmarès annuel publié par le magazine Capital. Cette distinction récompense la qualité des services déployés par l'enseigne pour ses clients suite à leur passage dans un centre.

Réalisée auprès d'un panel de 20 000 consommateurs, l'enquête\* a permis de classer 392 enseignes en 144 secteurs d'activité selon 3 critères de notation :

- L'attention portée au client,
- Le niveau d'expertise de l'enseigne et la qualité de l'information,
- La volonté de recommander l'enseigne.

DEKRA se démarque sur le secteur du Transport, dans la catégorie du Contrôle Technique Automobile en conservant la première place du classement avec un score de 7,81/10, suivie par Auto Sécurité et Sécuritest.

« Nous sommes très fiers de recevoir une nouvelle fois cette distinction qui associe l'investissement quotidien des centres du réseau et de nos collaborateurs. Ce label récompense aussi la relation de confiance que nous cherchons à instaurer entre les centres et les automobilistes, mais aussi le niveau d'expertise que nous garantissons à nos clients lors du contrôle de leur véhicule (accueil, conseils et explications du procès-verbal) » se réjouit Karine Bonnet, Présidente du Réseau et Directrice Générale de DEKRA Automotive SAS.

Sachant que la moitié des clients restent en centre durant la réalisation du contrôle (hors contexte sanitaire actuel), le réseau œuvre à proposer des services pour rendre cette attente agréable, tels que le prêt de véhicules, un aménagement des espaces intérieurs avec corner « wifi gratuit » et la mise à disposition d'informations réglementaires pour expliquer la mission de prévention routière et de protection de l'environnement du contrôle technique.

Le réseau porte une attention toute particulière à ses clients puisqu'il les accompagne avant, pendant et après la réalisation du contrôle : de la prise de rendez-vous en ligne ou par téléphone, à l'accueil en centre et aux conseils lors de la remise du résultat du contrôle technique, jusqu'aux prestations complémentaires comme le contrôle volontaire Fiabilis (un bilan sécurité des organes essentiels du

véhicule) à réaliser entre deux échéances réglementaires ou les différents forfaits mis à disposition des clients.

*« Cette récompense nous encourage à poursuivre la qualité des formations déployées pour nos contrôleurs, associant la réglementation et la relation commerciale ainsi que le déploiement de nouvelles prestations pour une meilleure satisfaction clients » poursuit Karine Bonnet.*

Enfin dans le contexte actuel de crise sanitaire liée au Covid-19, DEKRA Automotive a rapidement sensibilisé les centres affiliés du réseau à mettre en place les mesures de protection sanitaire appropriées pour la sécurité du personnel et des clients. L'information à destination des clients sur les mesures barrières à respecter se fait dès la prise de RDV en ligne (page dédiée) et en centre (affichage spécialisé). Le respect des mesures de protection lors de la réalisation du contrôle permet de continuer à délivrer une qualité de service en toute sécurité, ADN de la marque depuis 95 ans.

*\*Enquête online réalisée par l'institut Statista pour le compte du magazine Capital auprès de 20 000 consommateurs du 22/07/2020 au 30/08/2020.*

#### **A propos de DEKRA :**

*Depuis 95 ans, DEKRA s'engage pour la sécurité. Fondé en 1925 à Berlin sous le nom de Deutscher Kraftfahrzeug-Überwachungs-Verein e.V., DEKRA est aujourd'hui l'un des plus grands organismes d'expertise au monde. Filiale de DEKRA e.V., DEKRA SE gère les activités opérationnelles du groupe. En 2018, DEKRA a réalisé un chiffre d'affaires de près de 3,3 milliards d'euros. Le groupe emploie actuellement 46 000 personnes dans plus de 60 pays sur cinq continents. Ses experts qualifiés et indépendants proposent, pour améliorer la sécurité sur la route, au travail ou à la maison, des services couvrant aussi bien le contrôle technique de véhicules, l'expertise, la gestion et le règlement de sinistres, le contrôle industriel et de bâtiments, le conseil en sécurité, le contrôle et la certification de produits et de systèmes. La vision 2025 de DEKRA est d'être le partenaire global pour un monde plus sûr. ([dekra.com](http://dekra.com) / [dekra-roadsafety.com](http://dekra-roadsafety.com))*

#### **A propos de DEKRA Automotive :**

*Numéro 1 mondial avec 26 millions de contrôles techniques réalisés dans le monde, DEKRA Automotive gère en France un large réseau d'affiliés et de centres en propre. Couvrant avec plus de 1700 établissements l'ensemble du territoire national pour des contrôles techniques VL (1555 centres) et PL (149 centres) garantissant aux usagers un contrôle technique impartial, répondant aux plus hauts standards de qualité.*

*DEKRA Automotive gère 3 enseignes de contrôle technique automobile, DEKRA, NORISKO et AUTOCONTROL ainsi qu'une enseigne DEKRA pour le poids lourd et réalise près de 6.5 millions de contrôles par an. Acteur engagé sur la sécurité routière, DEKRA Automotive poursuit en France la mission d'intérêt général portée depuis 90 ans en Allemagne, par sa société mère, qui finance un pôle de recherche en prévention des accidents. Partenaire de la Délégation Interministérielle à la Sécurité Routière depuis 2000, étendue en 2008 en signant la charte européenne, DEKRA Automotive mène de nombreuses actions de sensibilisation et de prévention, dans ce cadre. ([dekra-norisko.fr](http://dekra-norisko.fr) / [dekra-pl.com](http://dekra-pl.com)).*