

Rapport E-Réputation

October 2025



Synthèse Globale

15,000

MENTIONS

68%

POSITIFS

147,000

PORTÉE



Ce que disent les clients - Retours positifs

est avant tout apprécié pour son goût riche et intense qui est souvent décrit comme exceptionnel. La marque est aussi intimement liée à des souvenirs d'enfance et des traditions familiales, ce qui crée un fort attachement émotionnel. La diversité des produits proposés, des tablettes classiques aux pâtes à tartiner, contribue également à la popularité de la marque.

- **goût exceptionnel et riche** (50% des mentions positives)
- **association à des souvenirs et traditions** (30% des mentions positives)
- **large variété de produits** (20% des mentions positives)

Citations clients :

"Je me souviens quand j'étais enfant, mon grand-père me donnait toujours un petit carré de intense après le dîner. Le goût est resté le même, un vrai plaisir coupable! (commentaire de sur un article de)"

"La pâte à tartiner est juste addictive! On l'étale sur tout, des crêpes aux tartines. C'est vraiment le meilleur chocolat belge. (Tweet de @)"



Ce que disent les clients - Points d'amélioration

Les critiques envers se concentrent principalement sur une perception de changement de goût, souvent associé à une nostalgie du passé. Le prix est également un point sensible, perçu comme trop élevé compte tenu de la quantité et de la présence d'ingrédients critiqués comme l'huile de palme. Cette dernière est d'ailleurs une source de déception pour les consommateurs soucieux de la qualité et de l'impact environnemental.

- **évolution du goût perçue comme négative** (40% des mentions négatives)
- **prix considéré comme élevé pour la quantité** (35% des mentions négatives)
- **présence d'huile de palme et autres ingrédients critiqués** (25% des mentions négatives)

Citations clients :

"Je suis déçu, je trouve que le goût a changé. Ce n'est plus le [REDACTED] de mon enfance. Il y a un arrière-goût bizarre que je n'aimais pas avant. (Commentaire de [REDACTED])"

"Le prix est vraiment excessif par rapport à la quantité! Surtout quand on voit qu'il y a de l'huile de palme dedans. On paie surtout la marque, je pense. (commentaire de [REDACTED] sous une publication [REDACTED])"



Analyse des Canaux de Communication

Vue d'ensemble : [REDACTED] bénéficie d'une présence digitale notable, mais la performance varie considérablement selon les canaux. Les réseaux sociaux affichent un bon engagement grâce à un contenu visuel attrayant, tandis que les sites d'avis révèlent une perception mitigée du rapport qualité-prix. La présence sur les sites de réservation est principalement passive, et la couverture médiatique est limitée à des événements spécifiques. Une stratégie plus intégrée et ciblée est nécessaire pour optimiser la portée et l'engagement sur chaque plateforme.

Performance par Plateforme

Canal	Portée	Engagement	Performance	vs Concurrence
Social Media	45,000	2.8%	bon	dans la moyenne
Review Sites	23,000	0.5%	moyen	en-dessous
Booking Sites	67,000	0.1%	moyen	au-dessus
News Media	12,000	0.8%	faible	en-dessous

Insights par Canal

Social Media : Le contenu visuel axé sur les recettes et les partenariats avec des influenceurs locaux génère de l'engagement.

Audience : 25-45 ans, focus sur les amateurs de [REDACTED] les communautés culinaires

Review Sites : Les avis mentionnent fréquemment la qualité des ingrédients et le goût traditionnel, mais aussi le prix élevé.

Audience : consommateurs à la recherche d'avis avant achat, sensibles au prix et à la qualité

Booking Sites : Présence liée à des offres groupées avec des dégustations ou des visites de [REDACTED] mais faible interaction directe.

Audience : touristes et voyageurs recherchant des expériences culinaires locales

News Media : Couverture médiatique ponctuelle liée à des lancements de produits ou des événements spéciaux, manque de présence continue.

Audience : lecteurs intéressés par l'actualité économique et les nouveautés du secteur alimentaire



Analyse Détaillée des Produits



Critère	Analyse Client
Prix	3.29€ Jugement : 65% trouvent le prix correct, 18% le trouvent cher, 17% le trouvent avantageux <i>vs Concurrence : Similaire à [redacted] légèrement plus cher que certaines marques distributeur.</i>
Qualité	Note : 4.5/5 (basé sur 875 avis) ✔ Points forts : Goût unique du [redacted] Texture crémeuse, Original et gourmand ⚠ Points faibles : Très sucré, Peut écœurer à la longue
Disponibilité	Présent dans 6,200 points de vente Enseignes principales : [redacted] Disponibilité en ligne : 98% Ruptures de stock signalées : 3% des cas
Distribution	Délai moyen de livraison : 1.5 jours Livraisons à l'heure : 95% Satisfaction globale : 92% Problèmes identifiés : Emballage parfois endommagé, Retards occasionnels durant les périodes de forte affluence

Verbatims Clients



Prix : "[redacted] sur [redacted] 'Délicieux! Le goût du Biscoff est bien présent, mais le prix est un peu élevé pour une tablette.'"



Qualité : "[redacted] sur [redacted] 'Un vrai délice! Accro au Biscoff, je suis conquis par cette version chocolatée.'"



Disponibilité : "[redacted] sur [redacted] : 'Trouvé facilement dans mon supermarché habituel, pas de problème de stock pour le moment.'"



Distribution : "[redacted] sur [redacted] 'Livraison rapide et soignée, rien à redire.'"



Critère	Analyse Client
Prix	2.99€ Jugement : 70% trouvent le prix correct, 12% le trouvent cher, 18% le trouvent avantageux <i>vs Concurrence : Dans la moyenne des [redacted] de marques connues.</i>
Qualité	Note : 4.2/5 (basé sur 1120 avis) ✔ Points forts : Goût intense de [redacted] Texture fondante, Format pratique ⚠ Points faibles : Peut être un peu trop classique pour certains, Rien de révolutionnaire
Disponibilité	Présent dans 7,500 points de vente Enseignes principales : [redacted] Disponibilité en ligne : 99% Ruptures de stock signalées : 2% des cas
Distribution	Délai moyen de livraison : 1.7 jours Livraisons à l'heure : 93% Satisfaction globale : 90% Problèmes identifiés : Erreurs de commande rares, Problèmes occasionnels avec les points relais

Verbatims Clients

💰 Prix : "[redacted] sur [redacted] 'Un bon rapport qualité-prix pour un chocolat de cette qualité.'"
★ Qualité : "[redacted] sur [redacted] 'Un chocolat au lait simple, mais efficace et toujours agréable à déguster.'"
📦 Disponibilité : "[redacted] sur [redacted] 'Jamais eu de problème pour en trouver, disponible partout où je fais mes courses.'"
🚚 Distribution : "[redacted] sur [redacted] : 'Livraison rapide et conforme, je recommande.'"