



### Objectif

Le baromètre de l'APV est un outil de suivi des tendances et de mesure de la performance de l'activité après-vente à destination de l'ensemble des acteurs du marché : indépendants et réseaux de marques.

Celui-ci se matérialise par le calcul de 16 indicateurs s'articulant autour de 3 thèmes principaux : le taux de charge, le taux et le délai de prise de rendez-vous et les prêts de véhicules de courtoisie.



### Méthodologie

Les données statistiques ont été calculées à partir d'extractions de la base de données clients MecaPlanning (plus de 2 000 sites et 300 000 rendez-vous par mois).

Champ de l'étude : les sites ayant une activité automobile, les ateliers mécaniques et de service rapide (hors ateliers spécifiques carrosserie, préparation VO, sous-traitance, etc.), sur la période du 1er janvier 2023 au 30 juin 2023.



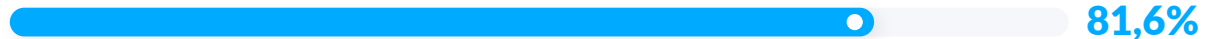
### Taux de charge

Taux de charge 30 derniers jours



Ce chiffre, un peu en deçà de la norme, pourrait résulter d'une légère sous-activité sur le début de semestre.

Taux de charge 15 jours à venir



Ce taux est assez fluctuant d'un mois à l'autre. Son niveau moyen d'un peu plus de 80% sur la période semble néanmoins indiquer que les réseaux après-vente s'assurent d'être en capacité de répondre aux demandes de dernière minute. En outre le délai moyen de prise de RDV étant de 15 jours environ, il paraît logique que le taux de charge n'excède pas les 80% à 15 jours.



### Taux de charge call center

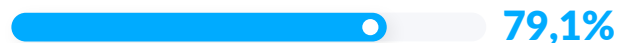
Taux de charge 30 derniers jours sites sans call center



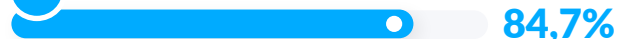
+5% pour sites avec call center



Taux de charge 15 jours à venir sites sans call center



+5,6% pour sites avec call center



On constate en moyenne sur la période une différence de taux de charge de plus de 5 points entre les sites reliés à un call center et ceux qui ne le sont pas, avec un niveau plus élevé pour les sites avec call center. Cet écart démontre que les call centers permettent de traiter et de transformer plus de demandes de RDV et d'optimiser le remplissage des ateliers.



## Délai de premier rendez-vous disponible



### Délai de 1er rendez-vous disponible

Délai plutôt court et proche d'un délai minimal permettant aux ateliers de garantir un accueil client de qualité.



## Délai moyen de prise de rendez-vous



### Délai moyen de prise de rendez-vous

On observe une différence notable (près de 10 jours) avec le délai de premier RDV disponible. Différence qui semblerait s'expliquer par une difficulté côté client à planifier un RDV à moins de 2 semaines (≈ délai incompressible).



### Délai moyen de prise de rendez-vous pour des diagnostics



### Délai moyen de prise de rendez-vous pour des entretiens

On constate que le délai moyen pour un diagnostic est légèrement inférieur à celui pour des opérations d'entretien. Ce faible écart pourrait traduire un manque de disponibilité chez les techniciens hautement qualifiés.

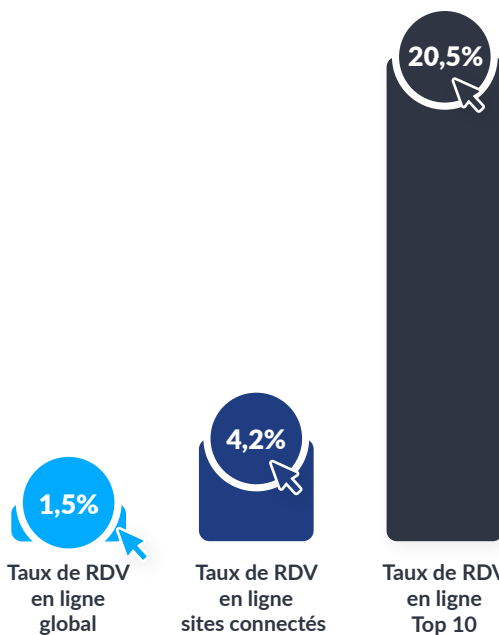


### Délai moyen de prise de rendez-vous pour le Top 10 des ateliers avec prise de rendez-vous en ligne

Dans le cadre d'une prise de rendez-vous en ligne, le délai est principalement dépendant du choix du client et de ses contraintes propres, ce qui tendrait à confirmer l'hypothèse d'un délai quasi incompressible côté client.



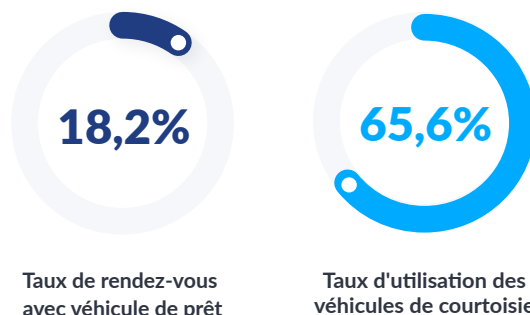
## Prise de rendez-vous en ligne



Si globalement le taux de RDV en ligne reste encore extrêmement faible, il apparaît que, dès lors que les sites sont connectés à un portail, ce chiffre est automatiquement doublé voire triplé. Si on s'intéresse à présent à l'écart entre les sites connectés dans leur ensemble et le Top 10, on observe que l'utilisation d'une plateforme digitale bien pensée et correctement utilisée, accompagnée d'une stratégie de communication adhoc permet d'accroître considérablement ce taux avec près d'1/4 des rendez-vous pris en ligne pour les sites du Top 10.



## Véhicules de courtoisie



**Taux de rendez-vous avec véhicule de prêt**  
En moyenne 1 client sur 5 bénéficie d'un véhicule de prêt. Un chiffre qui paraît cohérent avec les politiques des constructeurs.

**Taux d'utilisation des véhicules de courtoisie**  
Les véhicules de courtoisie sont utilisés en moyenne 20 jours par mois, laissant une marge confortable pour gérer les imprévus.

Ces deux taux traduisent une utilisation quasi optimale des véhicules de courtoisie.

En savoir plus sur 3Dsoft →



+33 1 81 80 30 00



contact@3dsoft.fr







Suivez-nous sur LinkedIn

www.linkedin.com/company/3dsoft-mecaplaning



# Tableau récapitulatif

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
 <b>Taux de charge</b>						
Taux de charge 30 derniers jours	80,9%	81,5%	81,2%	82,3%	84,7%	89,1%
Taux de charge 15 jours à venir	81,3%	81,4%	81,5%	84,5%	86%	75,1%
 <b>Taux de charge call center</b>						
Taux de charge 30 derniers jours pour sites sans call center	78,7%	79,7%	79,5%	79,8%	82%	86,5%
Taux de charge 30 derniers jours pour sites avec call center	83,8%	83,9%	83,2%	85,4%	88%	91,8%
Taux de charge 15 jours à venir pour sites sans call center	78,8%	79,8%	79,6%	81,6%	83,3%	71,8%
Taux de charge 15 jours à venir pour sites avec call center	84,9%	83,4%	83,9%	88%	89,2%	78,8%
 <b>Délai de rendez-vous</b>						
Délai de 1er RDV disponible	3,7	3,8	3,1	4,4	4,9	5,7
Délai moyen de prise de RDV	13,4	12,4	11,7	12,7	14,7	15,4
Délai moyen de prise de RDV pour des diagnostics	13,3	11,8	11,3	12,1	14,2	14,6
Délai moyen de prise de RDV pour des entretiens	15	14,2	13,5	14,5	17,2	18
Délai moyen de prise de RDV pour le Top 10 des ateliers avec prise de RDV en ligne	16,4	14,5	13,4	15,2	17,4	16,8
 <b>Prise de rendez-vous en ligne</b>						
Taux de RDV en ligne global	1,2%	1,3%	1,2%	1,4%	1,9%	1,8%
Taux de RDV en ligne pour les sites connectés (au moins 1 RDV)	3,9%	4,1%	3,7%	4,1%	4,7%	4,4%
Taux de RDV en ligne Top 10	17%	19,9%	16,3%	22,1%	26,7%	21,2%
 <b>Véhicule de courtoisie</b>						
Taux de RDV avec véhicule de prêt	18,6%	18,2%	18,0%	18,0%	18,3%	18,1%
Taux d'utilisation des véhicules de courtoisie	72,5%	69,6%	67,7%	61,1%	59%	63,7%

En savoir plus sur 3Dsoft →

+33 1 81 80 30 00

contact@3dsoft.fr



Suivez-nous sur LinkedIn

www.linkedin.com/company/3dsoft-mecaplanning

 3Dsoft