



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 17 indicateurs s'articulant autour de 3 thèmes principaux : le taux de charge, le taux et le délai de prise de rendez-vous, 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 juillet au 30 septembre 2022 et 2023.

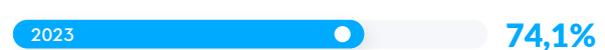


Taux de charge*

30 derniers jours



15 jours à venir



Si on constate que la période estivale est habituellement synonyme de charge importante dans les ateliers, comme le montre le taux de charge mensuel en 2023 et 2022, on note une évolution significative en 2023 : + 4,4 points.

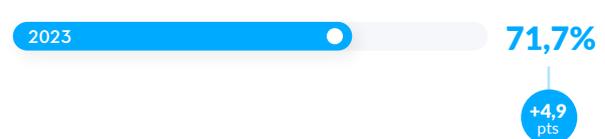


Taux de charge avec ou sans call center*

30 derniers jours, sites sans call center



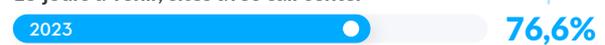
15 jours à venir, sites sans call center



30 derniers jours, sites avec call center



15 jours à venir, sites avec call center



On peut noter une différence conséquente du taux de charge, entre les sites équipés d'un call center et ceux qui ne le sont pas : entre 5 et 6 points supplémentaires pour les sites avec call center. On constate également, en comparant les chiffres 2022 et 2023 pour la même période, que la progression constatée est encore plus nette pour les sites utilisant des call centers : + 4,8 points.

* Le taux de charge mesure ici le rapport entre le nombre d'heures effectivement travaillées et le nombre d'heures de présence des productifs.



Délai de premier rendez-vous disponible

2023 **4,6 j**

2022 **4,5 j**

Délai stable ; 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

2023 **16,5 j**

2022 **15,7 j**

Délai moyen de prise de rendez-vous pour des diagnostics

2023 **16,3 j**

2022 **15,1 j**

Délai moyen de prise de rendez-vous pour des entretiens

2023 **18,6 j**

2022 **17,7 j**

On constate que le délai moyen de prise de RDV est plutôt important, en particulier pour des entretiens, corollaire directe de l'augmentation des taux de charge entre 2022 et 2023 et de la priorisation des interventions "nécessaires".

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

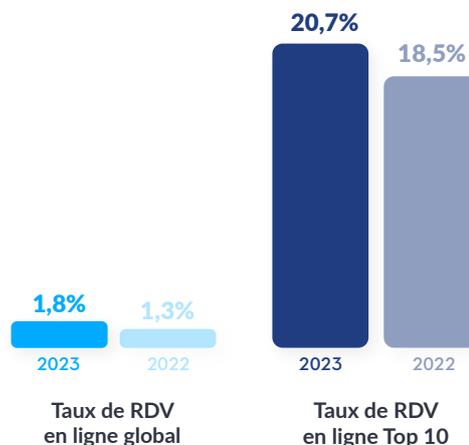
2023 **19,5 j**

2022 **15,1 j**

Logiquement, avec des taux de charge proche de 90%, les sites utilisant des call center voient leurs délais s'allonger plus que les autres. De même, le délai est plus important pour les RDV pris sur Internet, car les créneaux disponibles sont plus rares avec des taux de charges aussi élevés.



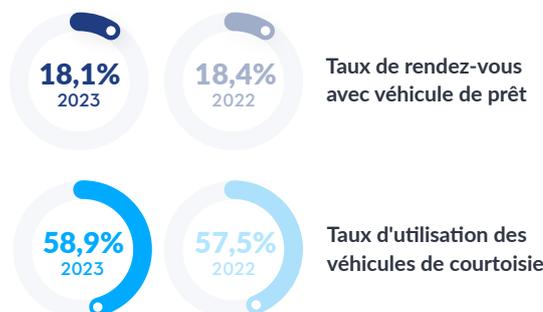
Prise de rendez-vous en ligne



Le taux de prise de RDV sur internet est en constante augmentation et a progressé de manière importante sur la période estivale. Cette progression est encore plus notable pour les sites ayant mis en place les outils adéquats, pour lesquels 1 RDV sur 5 est maintenant pris en ligne.



Véhicules de courtoisie



Durée moyenne de prêt

2023 **4,2 j**

2022 **3,6 j**

On remarque que le taux de RDV avec véhicule de prêt est assez constant sur la même période en 2022 et en 2023. En revanche, le taux d'utilisation est en augmentation ; résultat d'un allongement non négligeable de la durée moyenne de prêt.

En savoir plus sur 3Dsoft →



+33 1 81 80 30 00



contact@3dsoft.fr



Suivez-nous sur LinkedIn



Tableau récapitulatif

2023 vs. 2022

	Juillet 2023	Évolution	Août 2023	Évolution	Septembre 2023	Évolution
 Taux de charge						
30 derniers jours	88,4%	+5,4 pts	86,9%	+4,4 pts	85,8%	+3,7 pts
15 jours à venir	66,8%	-	91,9%	-	68,1%	-
 Taux de charge avec ou sans call center						
30 derniers jours, sites sans call center	85,4%	+4,4 pts	84%	+3,1 pts	83,3%	+2,3 pts
30 derniers jours, sites avec call center	91,6%	+5,1 pts	89,8%	+4,7 pts	88,2%	+4,4 pts
15 jours à venir, sites sans call center	62,9%	-	87,6%	-	68,1%	-
15 jours à venir, sites avec call center	71,2%	-	96,2%	-	68,2%	-
 Délai de rendez-vous						
1er RDV disponible	6,2 j	+1 j	2,8 j	-1,6 j	4,5 j	+0,7 j
Délai moyen de prise de RDV	15,7 j	+1,3 j	17,3 j	+0,6 j	16,4 j	+0,6 j
Délai moyen de prise de RDV pour des diagnostics	15,1 j	+1,9 j	17 j	+0,9 j	16,9 j	+1 j
Délai moyen de prise de RDV pour des entretiens	18,1 j	+1,5 j	19,6 j	+0,6 j	18,2 j	+0,6 j
Délai moyen de prise de RDV pour le Top 10 des ateliers avec prise de RDV en ligne	18,3 j	+4 j	20 j	+5,1 j	18,9 j	+1,5 j
 Prise de rendez-vous en ligne						
Taux de RDV en ligne global	1,7%	+0,3 pts	1,8%	+0,5 pts	1,9%	+0,6 pts
Taux de RDV en ligne Top 10	22,7%	+0,2 pts	13,9%	-2 pts	25,8%	+7,3 pts
 Véhicule de courtoisie						
Taux de RDV avec véhicule de prêt	18,2%	0 pts	17,9%	-1 pts	18,2%	+0,1 pts
Taux d'utilisation des véhicules de courtoisie	60,1%	-3,6 pts	54,6%	-0,9 pts	61,7%	+1,7 pts
Durée moyenne de prêt	4 j	-	4,2 j	-	4,4 j	-

En savoir plus sur 3Dsoft →

+33 1 81 80 30 00

contact@3dsoft.fr

Suivez-nous sur LinkedIn

 3Dsoft