











## iDGarages : de l'impact du covid-19 sur la prise de rendez-vous en ligne...

mardi, 19 mai 2020

La plateforme digitale iDGarages.com, note un véritable boum de prise des rendez-vous en ligne auprès des 4 000 réparateurs visibles sur son site. Avec certaines demandes de prestations qui ont explosé...

	Evolution Versus N-1
 Décalaminage	76%
 Diagnostic électronique	55%
 Révision générale	51%
 Batterie	50%
 Courroie de distribution	43%
 Remplacement et purge liquide de frein	38%
 Climatisation	33%
 Parallélisme	29%
 Freinage	5%
 Kit d'embrayage	0%

*Croissance des prestations*

*enregistrées par iDGARAGES sur la première semaine de déconfinement...*

Le comparateur de devis et outil de prise de rendez-vous en ligne iDGarages.com vient mettre en lumière une très forte augmentation des prises de rendez-vous en ligne sur son site. Se penchant sur le nombre de demandes effectuées par les automobilistes internautes depuis le 11 mai, date du déconfinement, la plateforme digitale relève en effet que le nombre de rendez-vous pris a augmenté de plus de 40% par rapport à la même période en 2019. Dans certaines régions, comme l'Ile-de-France, cette hausse atteint même les 60%...

### Report d'entretien-réparation

Plus de 2 000 rendez-vous ont ainsi été enregistrés sur cette seule et unique semaine auprès des 4 000 professionnels recensés sur le site internet. Les prestations réservées par les automobilistes restent globalement les mêmes note iDGarages, ce qui signifie que l'acte d'achat concerne davantage un besoin lié au report de l'entretien courant du véhicule qu'à une prestation liée son immobilisation prolongée.

Certaines demandes d'entretien ont vu leur demande monter en puissance : tel est le cas par exemple du décalaminage, qui progresse de 76% par rapport à la même période un an plus tôt, ou encore du diagnostic électronique (+55%) et de la révision générale (+51%). «*Ces chiffres démontrent que le confinement a principalement généré un report d'entretien plutôt que de nouvelles interventions liées à l'immobilisation prolongée des véhicules* », souligne ainsi Jonathan Bloch, directeur général du comparateur en ligne.

Toutefois, la prestation batterie, qui peut être liée à une immobilisation longue, croît quant à elle de 50%... Autre point soulevé par le site : les tarifs moyens des principales prestations n'ont pas connu de hausse.

### **Le digital promu par la crise**

Et si le digital va dans le sens de l'histoire, tous secteurs de commerce confondus, «*le contexte actuel a certainement accéléré la digitalisation du devis, de la comparaison et de la prise de rendez-vous en ligne*», poursuit le directeur général d'iDGarages.com.

Il y aurait donc bel et bien un avant et un après covid-19 : les deux mois de confinement et l'apprentissage des gestes barrière ou plus simplement aussi la nécessité de commander en ligne à l'heure où tous les magasins physiques ou presque étaient fermés ont semble-t-il profondément modifié le parcours d'achat des consommateurs, parcours empruntant de plus en plus facilement le numérique.

Le consommateur peut en effet obtenir un ou plusieurs devis, comparer et réserver en ligne depuis son domicile ou son travail. Pour les professionnels, la prise de rendez-vous en ligne n'est pas dénuée de vertus non plus : le procédé permet d'abord de mieux 'lisser' les interventions à venir (mieux les préparer en amont du rendez-vous). A l'heure du déconfinement, il évite en outre des flux clients trop importants dans les garages.

Le 11 mai dernier, nombreuses ont d'ailleurs été les enseignes à communiquer sur l'ouverture de l'ensemble de leurs points de vente tout en demandant à leurs clients de privilégier la prise de rendez-vous par téléphone ou via leur site internet...