

## 54% des automobilistes prennent rendez-vous chez le garagiste par téléphone : malgré une volonté de simplifier l'entretien auto, les solutions digitales sont largement sous-exploitées

Une étude Vroomly auprès de 1500 automobilistes français, qui souligne un potentiel de digitalisation encore très important dans le secteur de l'entretien automobile.

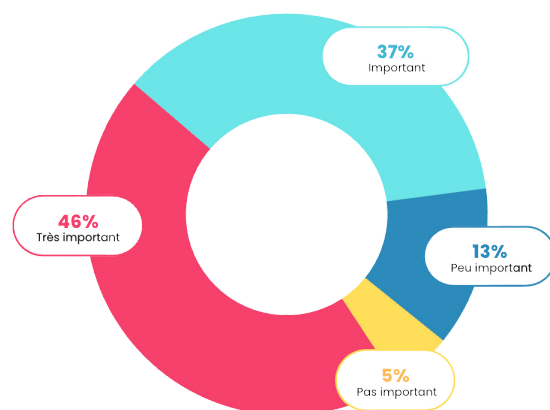
Le 29 novembre 2023

Pour demander un devis ou réserver chez le garagiste, les habitudes sont encore très attachées à des méthodes traditionnelles et n'ont pas encore le réflexe du digital, malgré des attentes de simplification autour de l'expérience de l'entretien automobile. Le point en chiffres avec la dernière étude menée par Vroomly auprès de 1500 automobilistes français, qui explore les comportements des automobilistes et leur rapport au digital.

### Prise de rendez-vous au téléphone, en atelier, sans devis... des habitudes tenaces qui font que l'entretien automobile reste une corvée

Aujourd'hui, **54% des automobilistes continuent de réserver leur entretien auto par téléphone, 32% se rendent directement en atelier et 12% seulement réservent en ligne.** Le bouche-à-oreille reste le moyen le plus plébiscité par 37% des conducteurs pour choisir un garage, suivi d'internet qui arrive en deuxième position, pour 30% d'entre eux. **Le secteur de l'entretien automobile n'est pas encore digitalisé.**

Une tendance qui se confirme en matière de devis. S'il est **important pour plus de 80% des automobilistes**, c'est là encore **les canaux non-digitaux qui priment : 43% se rendent directement en atelier pour le demander, 25% utilisent le téléphone et 15% préfèrent même aller en atelier sans avoir obtenu un préalablement.** Les automobilistes n'ont pas encore le réflexe du digital pour leur entretien auto, ils ne sont d'ailleurs que **12% des automobilistes à penser le demander en ligne.**

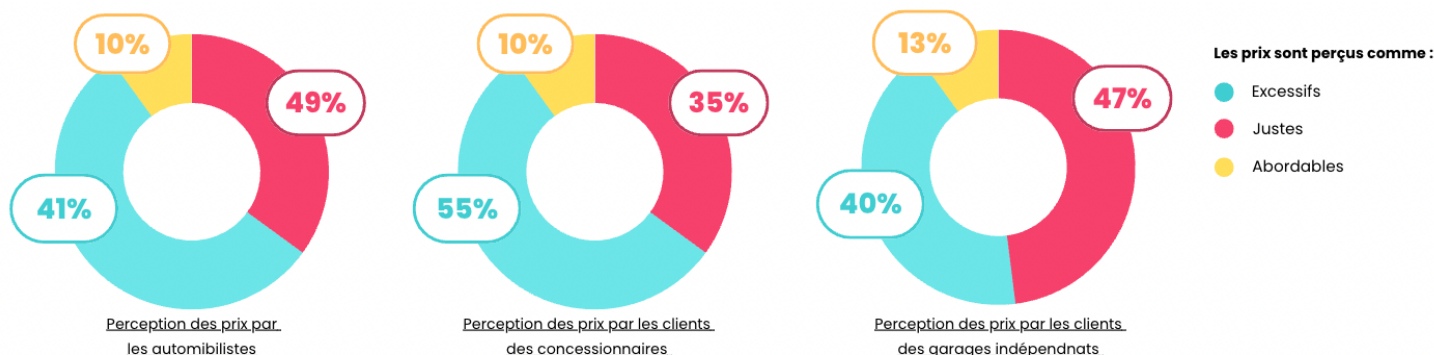


Importance du devis pour les automobilistes

Cela explique aussi pourquoi seulement **3% des automobilistes utilisent les plateformes de réservation ou les comparateurs en ligne** pour réserver chez le garagiste. Bien qu'il y ait peu d'utilisateurs de ces nouveaux canaux digitaux, **les automobilistes sont pourtant à la recherche de solutions pour simplifier l'entretien auto : 13% aimeraient des rappels** sur l'entretien auto, **11% automatiser le carnet d'entretien** et enfin, **9% voudraient un service d'abonnement annuel**, en échange d'une prise charge intégrale de l'entretien du véhicule.

### Bien que le prix reste un sujet de préoccupation, les automobilistes ne pensent pas à comparer

**Un conducteur sur quatre seulement compare plusieurs devis** avant de prendre rendez-vous chez le garagiste. **62% des conducteurs déclarent même ne jamais comparer les prix.** "Les automobilistes ne pensent pas encore à internet pour l'entretien auto. Ils ne réalisent pas que des outils, comme les plateformes de prise de rendez-vous en ligne, permettent de comparer facilement des garages en quelques clics. C'est un geste simple et rapide qui permet pourtant de réaliser de belles économies" explique **Alexis Frerejean, le fondateur de Vroomly**, dans un contexte où **le coût de l'entretien auto est toujours perçu comme excessif par plus de 41% des automobilistes.** Cela est particulièrement vrai pour les clients des concessionnaires, qui sont 55% à trouver les prix pratiqués dans ces ateliers excessifs, soit **15 points de plus que pour les clients des garages indépendants**



Autre moyen de contrôler son budget encore sous-estimé par les conducteurs : **les pièces issues de l'économie circulaire (PIEC)**. Elles permettent l'entretien d'un véhicule à moindre coût et d'en prolonger la durée de vie, des problématiques fondamentales pour près d'un automobiliste sur trois. Aujourd'hui, **80% des automobilistes connaissent l'existence des PIEC, mais ils ne sont pourtant que 30% à y avoir recours.** Aujourd'hui, 12% des garagistes seulement recommandent les PIEC à leurs clients.

Recherche, comparaison, réservation en ligne : **si des solutions qui simplifient l'expérience de l'entretien automobile existent déjà, elles sont encore méconnues et largement sous-exploitées par les automobilistes**, alors mêmes qu'elles pourraient répondre à leurs attentes de simplification et d'économies.

## **Méthodologie :**

- Étude réalisée en partenariat avec Madeinvote
- Terrain réalise du 16 au 23 août 2023
- 1500 répondants sur l'ensemble du territoire français : 18-64 ans représentatifs de la population française en termes de genre, d'âge, de CSP et de typologie de véhicules

## **À propos de Vroomly :**

Vroomly révolutionne l'entretien auto pour la tranquillité d'esprit des automobilistes comme des garagistes, grâce à une plateforme tout-en-un, pensée et conçue pour répondre à leurs besoins !

Pour les automobilistes, la solution Vroomly permet de comparer, obtenir un devis, trouver les garages le plus proche de chez soi et réserver son entretien auto en toute sérénité n'a jamais été aussi simple.

Pour les garagistes, la solution Vroomly Pro tout-en-un, pour développer son garage. Vroomly Pro permet d'obtenir des rendez-vous, commander des pièces détachées, générer des devis, ordre de réparation et facture en quelques clics.

Avec plus de 6000 garages références, Vroomly offre une visibilité unique à de nombreux garages indépendants.

Pour en savoir plus : <https://www.vroomly.com/>

## **Principaux chiffres :**

- 54% des automobilistes prennent rendez-vous en atelier par téléphone
- 12% des automobilistes prennent rendez-vous en atelier en ligne
- Le devis est important pour 80% des automobilistes
- 15% des automobilistes prennent rendez-vous chez le garagiste sans devis
- 41% des automobilistes perçoivent les prix de l'entretien auto comme excessifs
- 55% des automobilistes perçoivent les prix de l'entretien auto chez les concessionnaires comme excessifs