



## **iDGARAGES.com et AD.fr dans le top 5 des meilleurs sites de l'après-vente automobile d'après le baromètre Qualiscore ABS**

**Arcueil, le 21 juillet 2020** – Les plateformes digitales d'iDGARAGES.com et d'AD.fr classées première et quatrième dans le baromètre Qualiscore ABS (Quality Score, Automotive Benchmarking Series) de l'après-vente Automobile en France en 2020. Pour la première édition de ce rapport, Consultant Digital France a analysé les plateformes digitales de 46 enseignes de l'industrie automobile.

### **L'expérience client en ligne de mire de cette première édition**

Le spécialiste des analyses comparatives des plateformes digitales, Consultant Digital France, a comparé les sites d'une quarantaine d'enseignes de l'industrie automobile afin d'évaluer de manière objective l'expérience clients sur ces plateformes et au final, la performance opérationnelle. Parmi ces 46 enseignes, ce panel regroupe 33 sites de constructeurs (Peugeot, Citroën, Mercedes, Toyota...) et 10 sites de centres auto ou de réseau de garagistes (Ad.fr, Norauto, Feu Vert, Midas, Eurorepar...) et 3 start-up, dont iDGARAGES.com.

Les sites ont été revus entre décembre 2019 et mai 2020 selon 3 requêtes types de visiteurs : Où puis-je faire entretenir mon véhicule ? Combien devrais-je payer ? Quand est-ce que l'on peut convenir d'un rendez-vous ? Ainsi, durant la recherche, quatre types de fonctionnalités sont scrutées sur les plateformes : la déclaration et reconnaissance du véhicule, l'identification de l'atelier, le détail et tarif de la prestation et enfin la prise de rendez-vous. Deux critères sont pris en compte, la facilité de la navigation et la clarté de l'information, évalués entre 0 (Très Faible) et 4 (Excellent).

### **iDGARAGES.com en tête, notamment grâce à un module de recherche inédit pour un comparateur de devis**

Parmi les fonctionnalités qui permettent au site d'iDGARAGES.com de se classer à la première place du baromètre Qualiscore ABS (89/100 points) figure son module de recherche qui regroupe, dès la page d'accueil, la recherche d'ateliers et de prestations ainsi que l'immatriculation du véhicule. Durant la recherche d'un garage, le nombre d'étapes habituellement nécessaires (informations à renseigner, ouverture de nouvelles page, confirmations...) est donc fortement réduit et permet l'obtention d'un devis immédiatement. Cette fluidité de navigation sur son site permet à iDGARAGES.com d'obtenir la note maximale de 4 pour le critère « Facilité à trouver le parcours après-vente dès la page d'accueil ». iDGARAGES.com permet également le paiement en ligne d'un acompte de la prestation (10% du tarif), valant pour confirmation de rendez-vous. Pour les garagistes, cette fonctionnalité permet la diminution de « no show » tandis que les automobilistes bénéficient d'une garantie de prix sur la prestation. Évalué sur la « clarté des tarifs et la nature des prestations », iDGARAGES.com obtient la note de 3, Consultant Digital France notant que « les prestations sont nombreuses et les tarifs extrêmement clairs ».

Jonathan Bloch, Directeur Général d'iDGARAGES.com commente ces résultats : « *Cette première place obtenue au Qualiscore ABS nous ravit. Ce travail sur la navigation en ligne et la clarté des informations que nous diffusons est justement au cœur de nos préoccupations pour espérer atteindre le parcours client idéal. Cela représente un gage de qualité certain pour les automobilistes* ».

*que nous espérons fidéliser et l'assurance envers nos garagistes partenaires que nous visons l'excellence opérationnelle sur notre plateforme pour accroître les prises de rendez-vous dans leur garage ».*

#### **Une 4<sup>e</sup> place pour AD.fr et son guide « pas-à-pas » salué**

AD.fr atteint 79/100 points au baromètre Qualiscore ABS et accède ainsi à la 4<sup>e</sup> place du classement devant Peugeot. La plateforme d'AD.fr se distingue par un guide « pas-à-pas » qui propose aux automobilistes un accompagnement plus didactique et pédagogique lors du choix de la prestation. Une option « je ne sais pas identifier mon problème » est également présente sur la plateforme. Cette « facilité à sélectionner une prestation » vaut à AD.fr la note de 4. A l'image d'IDGARAGES.com, la plateforme AD.fr est enrichie d'un comparateur de prix des prestations entre différents garages très détaillé dont les résultats sont affichés simultanément sur le site. La possibilité d'avancer un acompte en ligne est également disponible.

Yannick Savina, directeur marketing Autodistribution commente ce résultat : *« Cette 4<sup>e</sup> place confirme l'expertise d'AD.fr dans le digital et vient corroborer les récentes performances que nous avons relevé sur le site. Juin 2020 fut effectivement un mois record pour la prise de rendez-vous en ligne, marquant une hausse de +83% vs juin 2019 et de +53% depuis le début de l'année. En termes de chiffre d'affaires, cela représente une hausse de +30% (vs. juin 2019) apportée par le digital ».*

#### **À propos de Parts Holding Europe (PHE)**

Parts Holding Europe est un leader de la distribution indépendante de pièces détachées pour Véhicules Légers et Poids Lourds en Europe de l'Ouest, présent en France, en Belgique, aux Pays-Bas, au Luxembourg, en Italie et en Espagne. Il intervient sur le marché BtoB de la distribution de pièces détachées notamment auprès des professionnels de la réparation via Autodis. Avec la création de Digital Auto Parts Holding, PHE est désormais présent dans la distribution BtoC via Oscaro. Le Groupe PHE, soutenu par son actionnaire Bain Capital, a réalisé en 2019 un chiffre d'affaires consolidé de 1,8 milliard d'euros.