



Précurseur, Euromaster a mis ses premiers ateliers mobiles à la route en 98. Aujourd'hui, 800 unités mobiles multi-véhicules sillonnent la France.

TOUTES PHOTOS D. R.

Ateliers mobiles : nouveau

Tendance. Qu'il s'agisse de centres auto ou de groupes de distribution automobile, nombreux sont ceux qui proposent avec succès des prestations d'entretien à domicile. Témoignages.

Si le concept d'atelier mobile n'est pas nouveau, il trouve aujourd'hui un écho favorable sur le marché. En cause, la crise sanitaire qui a pour effet de pousser les clients, qu'ils soient particuliers ou professionnels, à limiter leurs déplacements. Moralité, qu'il s'agisse de centres auto ou bien de groupes de distribution automobile, nombreux sont ceux qui proposent désormais des prestations d'entretien à domicile. Leur but : multiplier les interactions avec le client et l'affranchir des déplacements bien sûr, mais aussi partir à la conquête d'une nouvelle clientèle BtoB, BtoC, ou les deux à la fois. Faciles à mettre en œuvre, rapidement rentables, ces ateliers mobiles sont l'atout dans la manche de l'après-vente. Retours d'expériences...



◆ **DIDIER DI MEGLIO**
Directeur des ventes BtoB
chez Euromaster

Nous avons été les premiers, en France, à déployer des ateliers mobiles pour le VL en 1998. Aujourd'hui, nous disposons de 800 ateliers mobiles multi-véhicules (VUL, PL, VL) et nous réalisons plus de 80 % de notre chiffre d'affaires avec les professionnels. L'idée, d'ici à 2025, est d'avoir une centaine d'unités mobiles, en sus, dédiées aux VL pour les pneus et l'entretien courant. Pour nous, ils constituent un complément de maillage car nous pensons qu'au-delà de 20 km, le client ne vient pas en centre. En termes opérationnels, sur certains camions nous avons des coordinateurs, surtout dans les grandes villes. Cela nous permet de traiter essentiellement du BtoB et de regrouper les interventions, ce qui facilite notre organisation et nos plannings. Et c'est également grâce à notre tra-



Pneumatiques, révision, vidange, freinage, batterie... Les unités mobiles Feu Vert tout juste mises à la route proposent aux pros comme aux particuliers un vaste panel de prestations.

must-have de l'après-vente

vail auprès des entreprises que nous touchons leurs collaborateurs, donc les particuliers. Concrètement, nous traitons, hors pics hivernaux, 7 à 8 véhicules par jour et par camion, soit entre 50 000 et 60 000 véhicules par an et nous enregistrons, depuis le début de cette année, une progression de 20 % liée au fait que de nombreuses entreprises ne veulent plus que leurs collaborateurs se déplacent en centre pour des raisons sanitaires. Ceci étant, je pense que ces interventions n'auraient pas la rentabilité attendue si nous ne facturions pas de frais de déplacement. Chez nous, ce sont les masters techniciens qui sont affectés aux ateliers mobiles. C'est-à-dire qu'ils ont fait leurs preuves en atelier et ont déjà l'expérience de la relation client, du diagnostic, etc. In fine, même si nous recrutons 400 mécaniciens par an, nous ne leur dispensons pas de formation spécifique aux interventions en mobilité puisqu'elles sont les mêmes qu'en atelier fixe.



◆ **RÉMI HUSSON**
Responsable du pôle
Innovation, Services et
Expérience Client chez Feu Vert

Nous venons tout juste de lancer notre activité Atelier Mobile avec 4 camions, et prochainement un

cinquième en région parisienne. Nous avons décidé de développer ce service parce que la notion de proximité est dans notre ADN et que nous voulons nous positionner comme un acteur de la mobilité. Nous proposons déjà des services à domicile de voiturier et de dépannage batterie qui fonctionnaient plutôt bien. Mais la crise sanitaire a clairement modifié le comportement des consommateurs vis à vis des services à domicile. Il y a aujourd'hui de nombreuses offres d'ateliers mobiles sur le marché donc nous avons pris le parti du BtoB et du BtoC. Pour nous, les unités mobiles seront, dans les années à venir, de véritables relais de croissance. Et même si nous sommes en phase de montée en charge, nous travaillons déjà sur les améliorations à apporter à cette activité afin d'être rapidement rentables. Au final, nous n'avons pas pour objectif d'avoir un camion par centre car stratégiquement cela n'a pas d'intérêt, mais un ou deux par grande agglomération c'est tout à fait envisageable. Côté franchisés, ce sont eux qui décident de développer cette activité. Pour nos centres en succursales, nous déterminons ceux qui peuvent accompagner ce type de projet. Le monde de l'automobile a besoin de se réinventer et nous pensons que c'est un complément d'activité car l'atelier mobile ne propose pas tout ce qu'il y a en centre. De fait, cela peut générer de la vente ●●●

additionnelle en garage fixe. Enfin, si nous garantissons le même écosystème d'intervention en unités mobiles et en ateliers, nous avons cependant des techniciens dédiés aux camions avec des process administratifs très spécifiques. Tout l'enjeu finalement a été de sélectionner les bons profils d'autant qu'avec un atelier mobile, la relation client est très importante.



◆ **ÉRIC LEGRAND**
Directeur général
du Groupe Legrand

Nous avons lancé notre premier camion atelier il y a un an et le second en décembre 2020. Nous réalisons déjà ces interventions

de *spot repair* et de vitrage en mobilité, via des sous-traitants. Or, nous savions que nous avions les ressources en interne et que nous pouvions ainsi offrir nous-mêmes ce service à nos clients et ainsi les garder plus longtemps dans notre giron. Après une année pleine, avec des tarifs identiques à ceux de l'atelier fixe, les frais de structure en moins, nous constatons que c'est une activité très rentable. Ainsi, l'achat d'un camion et son aménagement représentent un investissement de 30 000 à 40 000 euros, et en 2020, nous avons réalisé un CA de 150 000 € avec notre premier atelier mobile. De fait, nous souhaitons développer cette activité en mettant à la route d'autres ateliers mobiles (10 d'ici 3 ans) dans différentes spécialités, par exemple, sur les campagnes de rappel qui peuvent être traitées en mobilité, ou sur l'entretien-révision. Nous souhaitons également utiliser ce levier pour nous adresser davantage aux clients professionnels. En réalité, le travail et la demande ne manquent pas. Ce sont les hommes qui



Avec un CA de 150 000 € généré en un an sur son premier atelier mobile, le Groupe Legrand envisage de faire la part belle à cette activité. Le but : avoir 10 unités mobiles actives d'ici 3 ans.



Norauto a préféré recentrer son activité d'atelier mobile sur le dépannage de la batterie. Son atout différenciant : répondre aux urgences de ses clients.

sont plus difficiles à trouver. Pour développer ces ateliers mobiles, il nous faut des personnes qui ont une vraie technicité mais qui ont aussi l'envie d'être mobiles et autonomes. Ce sont presque des profils d'indépendants et c'est une denrée rare. C'est une activité qui, au-delà de tout, nous permet d'obtenir une vraie satisfaction clients et c'est cela qui fait le profit d'entreprises comme les nôtres aujourd'hui. Et cela n'enlève rien au chiffre d'affaires de nos ateliers, bien au contraire, ce qui prouve bien qu'il y avait un manque.



◆ **ANTHONY FERRO-MILON**
Responsable marché Ateliers
chez Norauto

En 2015, nous avons déployé six camions ateliers en Ile-de-France. Mais l'étendue de notre maillage montrait qu'il n'y avait pas nécessité à se démarquer avec un atelier mobile réalisant

la même prestation qu'en atelier. Nous n'avons donc pas eu la volonté de développer cette activité que nous orientons davantage aujourd'hui vers les professionnels. Lors du premier confinement l'année dernière, nous avons souhaité être présents auprès des personnes qui étaient en première ligne afin de pouvoir les aider à régler leurs besoins urgents types panne de batterie ou crevaison. Et cela a fait émerger des besoins... Moralité, fin 2020, nous avons décidé de proposer Norauto Batterie. Le service s'articule autour de collaborateurs dédiés et de 42 camionnettes qui couvrent un maillage de 154 centres implantés autour des grandes agglomérations. Mais Norauto Batterie est proposé sur l'ensemble de nos 300 centres, ceux qui



Pendant la crise, les 3 unités mobiles du Groupe LG Automobiles lui ont permis de capter une nouvelle clientèle sur des véhicules hors garantie constructeur.

ne disposent pas de camionnettes s'appuyant sur leurs véhicules de courtoisie. Il nous est difficile, pour l'heure, d'en évaluer la rentabilité puisque l'offre est effective et complète depuis le début du mois de février. Mais nous nous appuyons sur l'exemple de Norauto Espagne qui a lancé une offre similaire il y a cinq ans. Eux ont moins de camions à la route et le service a été rentable au bout de quatre ans. Nous, nous bénéficions de l'effet Covid qui a clairement boosté la consommation à domicile. Ainsi, en janvier 2021, nous avons fait un mois exceptionnel, similaire à l'Espagne qui a beaucoup plus d'antériorité que nous sur le sujet! Concrètement, nous proposons 3 forfaits d'intervention à ajouter au prix de la batterie, ce qui nous permet d'avoir un panier moyen d'environ 100 à 120 euros. Pour la partie RH, soit nos centres s'appuient sur leurs techniciens, soit ils font le choix de recruter une personne dédiée. Quoi qu'il en soit, nous avons mis en place une formation vente spécifique à Norauto Batterie, obligatoire pour tout nouvel entrant.

Nous sommes convaincus qu'il faut apporter un service différenciant à nos clients. Notre atout c'est de donner, avec ces ateliers mobiles, une réponse concrète aux urgences de nos clients.



◆ LUDOVIC GARCIA P-DG du Groupe LG Automobiles

Lorsque nous avons lancé notre premier atelier mobile à destination des flottes en août 2019, il s'agissait alors d'une expérimentation. Aujourd'hui nous avons

trois camions destinés à la fois aux flottes et aux particuliers pour l'entretien et les pannes mécaniques. Si notre offre d'ateliers mobiles se développe et que nous envisageons de la développer encore, c'est parce que la clientèle, pour laquelle amener une voiture en révision est une contrainte, est très gourmande de ce type de service. Il est vrai que ces camions sont un investissement mais cela fidélise une clientèle et comme toutes les interventions sont faites par une seule personne et que nous n'avons pas de frais de structure, c'est une activité rentable. Nos tarifs sont les mêmes qu'en atelier. Seul un forfait de 45 € s'ajoute au prix de l'intervention. De fait, le panier moyen en atelier mobile se situe entre 200 et 400 euros, comme en atelier fixe. C'est un chiffre d'affaires et un service supplémentaire qui nous permettent de maintenir un flux en atelier. Pendant la crise, ces unités mobiles nous ont également permis de capter une nouvelle clientèle qui n'était pas la nôtre à l'origine, et sur des véhicules qui sont au-delà de la période de garantie de la voiture.

Pour la partie RH, nous faisons tourner nos techniciens certifiés qui sont tous très impliqués dans cette activité qui leur offre la possibilité d'aller davantage à la rencontre des clients. Concrètement, les tournées de nos ateliers mobiles sont planifiées et si il y a un creux dans la journée, le technicien intervient en atelier afin de ne pas perdre de main-d'œuvre. Rapidement, nous souhaitons proposer d'autres interventions via nos ateliers mobiles : carrosserie, nettoyage du véhicule... Le but étant de prendre en charge l'ensemble des contraintes directement chez le client pour que la voiture ne soit qu'un plaisir. ●

AMBRE DELAGE