



Parkopoly veut étendre ses services à la livraison de véhicules neufs avec une prise en main technique.

Quand l'entretien se met à la livraison à domicile

Réservé il y a encore peu aux réseaux de constructeurs haut de gamme, le convoyage, aussi appelé "service de jockey", se développe dans les enseignes d'entretien et de réparation. Très apprécié en milieu urbain, le service représente un véritable levier de fidélisation pour les ateliers.

Par Jacques Fresnay @J2R_Auto

Déposer sa voiture chez le réparateur pour effectuer son entretien ou une réparation est rarement une partie de plaisir. En particulier dans les environnements urbains. Il faut prendre rendez-vous, déposer le véhicule, trouver un moyen de transport pour aller à son travail lorsque l'atelier ne dispose pas de voiture de courtoisie (ou à des tarifs pas très amicaux) et revenir le récupérer le soir avant la fermeture du garage. Bref, c'est compliqué. Pour le réparateur, la gestion de ces flux n'est pas plus évidente. Dès l'ouverture de son atelier, il est souvent noyé par

"DÈS L'OUVERTURE, LE RÉPARATEUR EST SOUVENT NOYÉ PAR DES CLIENTS IMPATIENTS DE DÉPOSER LEUR VÉHICULE"

des clients impatients de déposer leur véhicule. Idem en fin de journée, quand ils sont de retour pour le récupérer. Sans compter que ces voitures peuvent rapidement occuper les parkings des garagistes.

SÉDUIRE LES FLOTTES

Convoicar et Parkopoly, deux start-up françaises, ont trouvé la solution à ce problème. À quelques mois d'intervalle, elles ont lancé un service de convoyage à destination des professionnels de l'automobile. "Nous allons chercher le véhicule au domicile du client ou sur son lieu de travail pour l'emme-

ner au garage et le lui rapporter une fois l'intervention terminée", présentent chacun de leur côté Yann Ménard, cofondateur de Convoicar et Arthur Darde, cofondateur de Parkopoly. Avec ce service, ils ont pour ambition d'accompagner les ateliers dans leur transformation.

Sur le papier, les avantages d'un tel service sont nombreux. En premier lieu, le réparateur évite l'embouteillage du matin et du soir, pouvant ainsi mieux étaler ses rendez-vous dans la journée et donc améliorer la productivité de son atelier. Ensuite, il peut utiliser à 100 % ses produits qui n'ont plus à jouer le

rôle de convoyeur. "Bien souvent, un mécanicien partait chez un client lui déposer sa voiture et comme il devait rentrer au garage, il était souvent accompagné d'un deuxième collaborateur, rappelle Yann Ménard. Je vous laisse imaginer le manque à gagner pour le garage..." Autre avantage : ce service permet de réduire les coûts d'une flotte de voitures de courtoisie. Arthur Darde y voit également un autre atout, et non des moindres. "C'est un levier idéal pour les têtes de réseau qui souhaitent toucher les flottes d'entreprise, souligne-t-il. Nous travaillons notamment avec Norauto qui utilise notre service pour répondre à des appels d'offres de sociétés."

Les enseignes de MRA se sont également laissé séduire par ces prestations. À l'instar

de Groupauto, qui propose depuis six mois ce service avec le partenariat de Convoicar, start-up fondée par un ancien salarié du groupement. Selon Vincent Congnet, directeur des réseaux chez Groupauto, le succès a immédiatement été au rendez-vous. "Nous testons actuellement ce service de convoyage sur notre site pilote de Malakoff (Hauts-de-Seine) et 36 % de nos clients l'ont déjà adopté, indique-t-il. Surtout, cela nous a permis de développer une image premium et d'attirer les flottes, marché qui nous échappait jusqu'à présent, car pour certaines d'entre elles, le convoyage est une condition sine qua non pour remporter les appels d'offres sur l'entretien." Ce nouveau service vient compléter l'offre de mobilité déjà mise



ARTHUR DARDE, COFONDATEUR DE PARKOPOLY

"C'EST UN LEVIER IDÉAL POUR TOUCHER LES FLOTTES D'ENTREPRISE"

en place par Groupauto sur ses sites franciliens. "Nous avions déjà le prêt d'une Fiat 500 pour 14 euros/jour, d'un vélo électrique pour 8 euros/jour ou l'offre d'un ticket de transport", rappelle Vincent Congnet. Le public visé ? Si, en principe, tous les clients peuvent être intéressés par cette prestation, les retours des deux start-up révèlent qu'elle séduit beaucoup plus les clientèles urbaines. Cela n'empêchera pas Groupauto d'envisager son déploiement dans tout son réseau, essentiellement situé en zone rurale et semi-rurale.

QUELLE VALORISATION POUR LE CONVOYAGE ?

Mais quel est le coût d'un tel service ? Et surtout, qui le paye ? "Il est facturé au garage environ 60 euros l'aller et retour", ●●●

5 MILLIONS

DE PNEUS DISPONIBLES EN 24/48H

LA SOLUTION ADOPTÉE PAR 35 000 PROFESSIONNELS DE L'AUTO

TOUTES LES MARQUES, TOUTES LES DIMENSIONS, TOUS LES BUDGETS

DEVIS PERSONNALISÉS - TARIFS ADAPTÉS - FRANCO 2 PNEUS

Pour plus d'informations :

0 811 140 088

Service 0,06 € / min
+ prix d'appel

comptepro@allopneus.com

CLUB AUTO CONSEIL PARIE SUR LE CONVOYAGE PREMIUM

Depuis deux ans, Club Auto Conseil s'est également converti au convoyage avec son offre "Entretien Privilège", un service de conciergerie automobile haut de gamme. Le principe est simple : à l'approche de sa prochaine révision, l'automobiliste peut prendre rendez-vous dans un garage du réseau, qui s'occupe alors de gérer son acheminement. "Le client dispose d'une carte avec un numéro dédié qu'il appelle lorsqu'il doit prendre rendez-vous pour l'entretien de sa voiture. Une fois le rendez-vous convenu, il vient lui-même la déposer et il est ensuite pris en charge par un taxi ou un VTC pour être amené sur le lieu de son choix dans un rayon de 25 km. Pour récupérer son véhicule,

même principe : un taxi vient le chercher pour le reconduire au garage", détaille Jean Delmas, responsable du réseau Club Auto Conseil. À la différence des autres enseignes, le réseau de MRA du groupe Flauraud a donc choisi de prendre en charge le transport du client, et non de son véhicule. "Nous estimons qu'avec ce type de service, le garagiste perd le contact avec son client. Un professionnel se doit d'expliquer la facture à son client, ce dernier a besoin d'être informé et rassuré sur le travail qui a été effectué", souligne Jean Delmas. Ce service est gratuit pour le client final, la course en taxi étant prise en charge par la tête de réseau. Tous les adhé-

rents bénéficient d'un quota de cartes qu'ils peuvent distribuer comme bon leur semble. "Certains l'utilisent pour fidéliser, d'autres pour séduire de nouveaux clients", indique le directeur du réseau. Il ne s'en cache pas : ce service a notamment été imaginé pour attirer les automobilistes dont les véhicules sont toujours sous garantie constructeur. Et l'opération semble porter ses fruits... "Le service a été lancé il y a un an, après six mois de test, et nous nous sommes aperçus qu'il s'adresse principalement à une clientèle de particuliers qui habite en ville ou en zone périurbaine. C'est moins efficace dans les territoires ruraux, où les habitudes de consommation sont différentes", conclut Jean Delmas.

indique Yann Ménard. Les prix sont sensiblement les mêmes chez Parkopoly, qui indique une fourchette entre 20 et 50 euros "selon les services". Libre aux garages de facturer ou non ce service.

Et c'est là que les choses se compliquent. Si les sociétés sont plus enclines à payer un service qui améliore la mobilité de leurs collaborateurs, c'est beaucoup plus délicat pour les particuliers. "Nos clients utilisent ce service principalement pour séduire et

fidéliser leur clientèle professionnelle", observe Yann Ménard qui travaille, outre Groupauto, avec Midas (en test) et les groupes de distribution lillois et parisiens Dugardin, Neubauer, Aliantis, etc. De son côté, Parkopoly a pour clients les filiales de distribution de Peugeot et de Renault, ainsi que Norauto et BMW France. Pour Vincent Congnet, refacturer ce service ne semble pas un problème. "Nous proposons déjà le convoyage mais de façon informelle, sans approche marketing,

"MALGRÉ LE CONFORT DE CE SERVICE, IL N'EST PAS TOUJOURS FACILE D'AJOUTER UNE LIGNE SUPPLÉMENTAIRE SUR UNE FACTURE"

rappelle-t-il. Lorsqu'un collaborateur ramenait la voiture à un client, ce service était déjà facturé en main-d'œuvre. Il n'est donc pas problématique de le facturer, d'autant plus qu'il s'agit ici d'une vraie valeur ajoutée." Mais encore faut-il le proposer et l'expliquer. Au-delà du coût, la communication reste donc fondamentale. "Lorsqu'ils prennent rendez-vous, nos clients ne savent pas que nous pouvons mettre un convoyeur à leur disposition", observe Vincent Congnet. "Nous devons faire preuve de pédagogie auprès des centres d'appels qui réceptionnent les rendez-vous,



JEAN DELMAS, RESPONSABLE DU RÉSEAU CLUB AUTO CONSEIL

"CERTAINS GARAGES UTILISENT LE CONVOYAGE POUR FIDÉLISER, D'AUTRES POUR SÉDUIRE DE NOUVEAUX CLIENTS"



Sélectionnée par le Mooue Lab, l'incubateur du CNPA, Convoicar espère étendre ses services à l'ensemble du territoire dans les prochains mois.

complète Arthur Darde. Nous challengeons d'ailleurs les équipes pour augmenter le taux de proposition de service." Malgré le confort de ce service, qui permet à un automobiliste urbain de gagner trois heures de son temps en moyenne, il n'est pas toujours facile d'ajouter une ligne de plus sur une facture... Pour populariser le convoyage auprès de ses clients, Groupau-

to prévoit d'intégrer cette prestation sur le module de devis en ligne du site de Top Garage à la fin de l'année. D'ici là, l'enseigne propose dans tous ses centres un convoyage aller/retour pour le contrôle technique. Facturé 25 euros, le service est temporairement offert aux clients. Une bonne manière de communiquer et d'inciter les clients à se laisser tenter. ●

UNE ÉQUIPE DE CHAUFFEURS INDÉPENDANTS

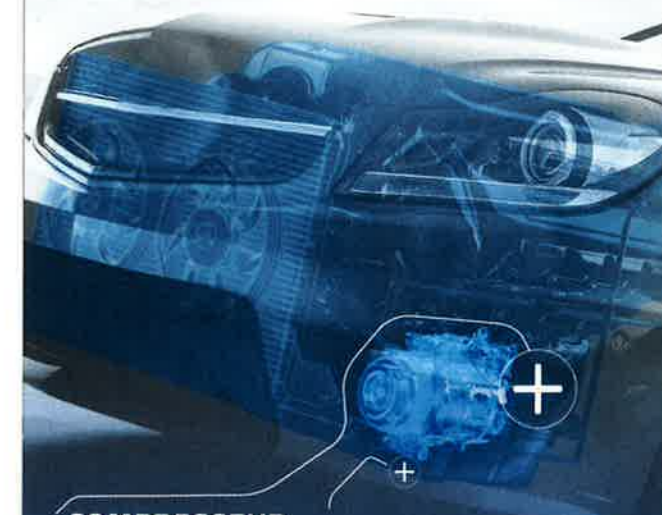
Les start-up proposant ces nouveaux services de convoyages adoptent un modèle économique dans l'air du temps. Pour réduire leurs charges fixes, elles n'ont quasiment pas de salariés et s'appuient sur des travailleurs indépendants qui, via une application dédiée, s'informent sur les missions du jour.

Présent pour l'instant en Île-de-France et à Lille, avec une ouverture prochaine à Lyon et à Marseille, Convoicar a pour objectif de couvrir toute la France avant la fin de l'année. La jeune pousse dispose d'une communauté de 60 chauffeurs en région parisienne et d'une trentaine à Lille. Si la société ne communique pas sur le niveau de rémunération de ses chauffeurs, ceux-ci, qui ont tous au moins trois ans de permis, viennent de milieux socio-professionnels très variés. "Ils sont âgés de 25 à 60 ans et ce sont aussi bien des étudiants que de jeunes retraités, bien souvent d'anciens gendarmes ou militaires, sans oublier des personnes qui souhaitent un complément de revenu", présente Yann Ménard, cofondateur de Convoicar. Néanmoins, à terme, la société ne cache pas qu'elle souhaiterait avoir parmi ses convoyeurs des chauffeurs salariés pour une meilleure maîtrise de son offre.

De son côté, Parkopoly, qui est présent à Paris, Rouen et

Bordeaux, annonce une communauté d'une centaine de jockeys. "Nous ouvrirons cette année un service à Lille, sur la Côte d'Azur et en Belgique", annonce Arthur Darde, cofondateur de Parkopoly. La société, qui a réalisé il y a près d'un an une levée de 1,1 million d'euros, a pour ambition de couvrir les 10 plus grandes villes de France et, à moyen terme, les 50 plus grandes d'Europe. Le profil de ses convoyeurs est similaire à celui de Convoicar. "Pour 8 à 10 heures de travail par jour, un convoyeur peut gagner 2 000 euros brut par mois", indique Arthur Darde qui rappelle que cette activité ne demande aucun investissement, si ce n'est bien sûr un permis de conduire. "En outre, nous formons une partie d'entre eux à la conduite de véhicules de prestige pour une clientèle de showrooms et de carrosseries haut de gamme", complète-t-il. Côté assurances, les deux sociétés, Convoicar avec Allianz, Parkopoly avec Axa, prennent en charge les frais en cas d'incidents. "La période de transfert de clé, c'est-à-dire une fois que le garagiste a remis les clés à notre jockey jusqu'à ce que celui-ci les ait rendues au propriétaire, est assurée par nos soins", explique Arthur Darde. Pour se rémunérer, les start-up prélèvent une commission sur la course réalisée par leurs travailleurs indépendants.

AU COEUR DE LA CLIMATISATION



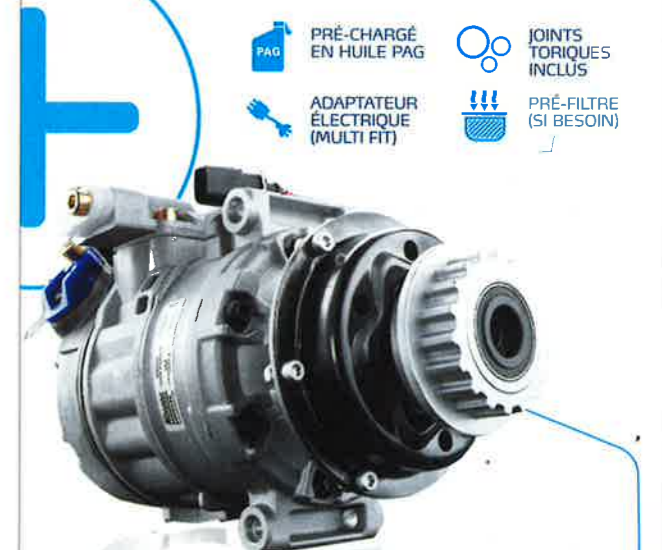
COMPRESSEUR

Au cœur du système, il est fondamental pour le fonctionnement de la climatisation. Il compresse et transporte le réfrigérant à travers le circuit, lui permettant de changer d'état physique et donnant ainsi au système la capacité de produire de l'air froid. Il est conçu pour fonctionner dans des conditions extrêmes.

+90 °C DE TEMPÉRATURE DE FONCTIONNEMENT
32 BARS DE PRESSION OPÉRATIONNELLE
+ 5 000 RPM DE VITESSE
+ 8KW DE CAPACITÉ
+ 0,5 M3/MIN DE DÉBIT DE RÉFRIGÉRANT

Optez pour la Différence

Durabilité, Performance et installation simplifiée



Compresseurs neufs, sans consigne!



Nissens
DELIVERING THE DIFFERENCE

www.nissens.com