

LE RENDEZ-VOUS GROUPAUTO 2018 LES RÉSEAUX DE RÉPARATION VL AFFICHENT UNE EXCELLENTE SANTÉ

Parc des Expositions de Paris Nord Villepinte, le 10 novembre 2018,

A l'occasion du salon LE RENDEZ-VOUS GROUPAUTO 2018, GROUPAUTO dresse un état des lieux du développement de TOP GARAGE, TOP CARROSSERIE et GARAGE PREMIER, les 3 réseaux de réparation VL développés par le groupement de distributeurs de pièces de rechange automobile, poids lourd et carrosserie. **Avec 1 450 points de service sur le territoire français**, soit près d'un quart de plus qu'il y a 4 ans, les 3 enseignes n'ont jamais comptabilisé autant de réparateurs. Une ascension très dynamique que la tête de réseaux doit à des recettes maison particulièrement efficaces.

2018, l'année de tous les records

Les différents réseaux VL du groupement affichent une excellente santé et cumulent les records d'adhésions. En effet, **TOP GARAGE vient de passer le cap des 900 garages**, une annonce que le réseau est fier de pouvoir faire lors de sa convention sur le salon. Côté **TOP CARROSSERIE, le réseau bat également un record avec 210 carrosseries**, une belle montée en puissance caractérisée par un doublement du réseau en à peine 4 ans. Enfin, le réseau GARAGE PREMIER n'est pas en reste. Après une refonte de l'offre et une prise de risques il y a 4 ans avec le passage d'un réseau 100 % gratuit à un réseau à la carte, le réseau **GARAGE PREMIER** a su trouver sa place sur le marché puisqu'il **passé la barre des 350 garages**, contre 250 il y a 4 ans.

Le dernier record annoncé sur le salon concerne le plus jeune des panneaux lancé par le groupement il y a 2 ans : **TOP GARAGE CLASSIC**. Le réseau de réparation dédié aux véhicules de collection **comptabilise à ce jour 170 ateliers**, ce qui fait de l'enseigne, le seul réseau national de spécialistes représentatif, loin devant les autres acteurs du marché. L'objectif de 200 ateliers à 3 ans devrait donc être largement atteint.

A l'occasion du salon, GROUPAUTO annonce que ce panneau sera dorénavant accessible au réseau TOP CARROSSERIE. Les carrossiers du réseau ayant une activité sur les véhicules anciens pourront ainsi arborer le panneau TOP GARAGE CLASSIC ce qui apportera une nouvelle dimension à leur activité et affichera leur statut de spécialiste reconnu aux yeux de leurs clients. L'activité carrosserie faisant partie intégrante de la rénovation des véhicules anciens, l'ouverture de TOP GARAGE CLASSIC au réseau TOP CARROSSERIE devrait permettre à l'enseigne de spécialistes d'accélérer encore son développement et de parfaire son rayonnement.

Les clés du succès

Grâce à l'appui d'Alliance Automotive Group, GROUPAUTO dispose d'une offre extrêmement riche et diversifiée, sans équivalent sur le marché. Via leurs distributeurs, les réparateurs des réseaux GROUPAUTO ont accès à un large panel de pièces allant de la pièce de réemploi à la MDD, la pièce technique ou encore la pièce de carrosserie à des tarifs très étudiés, toutes livrables partout en France dans des délais rapides. Combiné à une offre d'outils et de services particulièrement complète développée par les 3 enseignes de réparation, l'offre GROUPAUTO dispose de tous les atouts pour séduire les garages indépendants à la recherche d'un panneau pour les accompagner dans leur business et ce, quel que soit leur profil.

« Depuis 4 ans, nous avons réalisé un travail de fond, notamment avec la labellisation de nos garages, qui nous permet aujourd'hui d'afficher une compétence technique reconnue sur le marché. Cette montée en compétence associée au développement d'offres performantes, uniques sur le marché, comme la pièce de réemploi ou la pièce de carrosserie, a permis de séduire de nombreux agents de marques qui ont décidé de passer sous pavillon TOP GARAGE. Ainsi, au cours des 2 dernières années, 115 agents de marques ont opté pour notre enseigne multimarque TOP GARAGE, ce qui représente près de 60 % des recrutements du réseau », commente Vincent Congnet, Directeur des réseaux de réparation VL.

Parmi les clés du succès figure le travail d'anticipation du groupement sur les évolutions du marché. Le salon GROUPAUTO est toujours un moment privilégié pour les visiteurs qui peuvent, en une journée, découvrir les nouveautés développées par leur réseau, faire le point sur ces évolutions auxquelles ils seront rapidement confrontés et identifier les pôles de croissance de demain. Cette année, le salon GROUPAUTO leur propose par exemple une réflexion autour des technologies ADAS sur lesquelles trop peu de MRA sont en mesure d'intervenir aujourd'hui. Les visiteurs assisteront à la présentation d'outils qui leur permettront de répondre à la demande d'un marché naissant mais qui devrait rapidement représenter 20 % des entrées atelier.

S'il est vrai que le groupement travaille chaque jour au développement de l'offre de ses enseignes de réparation pour qu'elle soit la plus complète et attractive possible, le succès de ces dernières années est également dû à l'implication de ses distributeurs dans le développement des enseignes. Au vu des bons résultats affichés, les objectifs et les actions mises en place par GROUPAUTO pour inciter ses distributeurs à déployer les enseignes de réparation auprès de leurs clients ont su motiver les troupes :

« Disposer d'une offre qualitative ne suffit pas, elle doit être correctement relayée sur le terrain. En cela, les distributeurs ont un rôle essentiel à jouer. Ils sont au cœur du dispositif. Si aujourd'hui nos 3 enseignes de réparation ont un développement si dynamique, c'est en grande partie à eux que nous le devons », souligne Vincent Congnet.

En 2019, cap sur le service

Après 4 ans d'un travail méthodique autour du recrutement d'ateliers et de la montée en compétence des réparateurs, les réseaux de réparation de GROUPAUTO disposent aujourd'hui d'un niveau satisfaisant de qualité et de représentativité sur le territoire. En 2019, la tête de réseaux s'attaque donc à un **nouveau cheval de bataille, la qualité de service.**

« La qualité de service permettra de franchir une nouvelle étape dans le professionnalisme et la reconnaissance de nos réseaux. Ce sera notre axe de travail prioritaire pour 2019, » confie Vincent Congnet.

Selon la tête de réseaux, la qualité de service s'articule autour de 2 axes :

Le niveau des prestations techniques, déjà au cœur des préoccupations cette année avec la labellisation des ateliers ou des initiatives, notamment chez TOP GARAGE, comme la **création du Techno-centre de Malakoff**. Unique en son genre, ce centre TOP GARAGE, qui incarne la vision et les méthodes de l'enseigne, sert de centre d'intégration pour les nouveaux arrivants (plus d'une centaine depuis son ouverture au mois de mai) et, plus largement, de centre de formation.

Autre initiative en faveur de la compétence technique, la création de **la compétition du Meilleur Atelier de France** qui distingue les techniciens TOP GARAGE les plus compétents. Préalablement sélectionnés pour leur niveau de connaissances techniques, sur la base du questionnaire d'audit utilisé pour la labellisation des ateliers, les 20 meilleurs candidats sont venus se mesurer dans une épreuve pratique de résolution de panne au Techno-centre de Malakoff, en septembre dernier. (Liste des vainqueurs communiquée séparément). Le succès de cette première édition du Meilleur Atelier de France devrait inciter des techniciens du réseau à participer à la compétition, dès l'année prochaine, pour faire valoir leur savoir-faire.

Outre la compétence technique, la qualité de service passe également par **la qualité du parcours client**. Afin de faciliter le parcours client, les réseaux investissent beaucoup dans le digital, notamment avec le lancement **d'un nouveau système de devis en ligne** sur les sites TOP GARAGE et TOP CARROSSERIE dès la fin de l'année. Côté mécanique, le devis sera totalement automatisé selon une grille tarifaire nationale basée sur 3 zones géographiques. En renseignant sa plaque d'immatriculation et en choisissant son réparateur TOP GARAGE, le client obtiendra en quelques clics un devis précis de la prestation dont il a besoin, un service encore rarement proposé sur la toile tant il est difficile à mettre en place au sein de réseaux hétéroclites. Côté carrosserie, le devis sera semi-automatique, le réparateur ayant besoin d'une photo pour pouvoir évaluer le montant de la prestation. Le groupement s'appuie sur une technologie qu'il avait préalablement développée et expérimentée.

Toujours dans l'optique d'améliorer la qualité du parcours client, l'ensemble des réseaux de réparation GROUPAUTO se dotent de **l'outil d'e-réputation GarageScore**. Les automobilistes étant majoritairement des internautes avertis, le choix d'un réparateur passe aujourd'hui par la consultation des avis en ligne. Rien de pire que de ne pas maîtriser sa e-réputation. C'est pourquoi, doter ses réseaux d'une solution digitale efficace de recueils d'avis qui permette à chaque garage de piloter sa e-réputation présente une véritable valeur ajoutée pour les réparateurs. La tête de réseaux incite donc ses garages à opter pour cette solution sans tarder et mise sur une adhésion de près de 150 garages lors du salon.

À propos de GROUPAUTO :

GROUPAUTO France est un acteur majeur de la distribution de pièces et services destinés à l'automobile, au véhicule utilitaire et au poids lourd sur le territoire national.

Avec 320 points de ventes distributeurs en France et dans les Dom-Tom, GROUPAUTO France s'adresse principalement aux professionnels de la réparation auxquels il assure un service de proximité. Les magasins GROUPAUTO sont également ouverts au grand public.

TOP GARAGE, TOP CARROSSERIE, TOP TRUCK et GARAGE Prem'ier sont les enseignes de réparations développées et animées de manière exclusive par le réseau GROUPAUTO en France.

GROUPAUTO France est une enseigne d'Alliance Automotive Group (AAG), l'un des leaders européens sur le marché de la distribution de pièces détachées VL et PL à destination de la rechange indépendante. Il est par ailleurs membre de GROUPAUTO INTERNATIONAL.