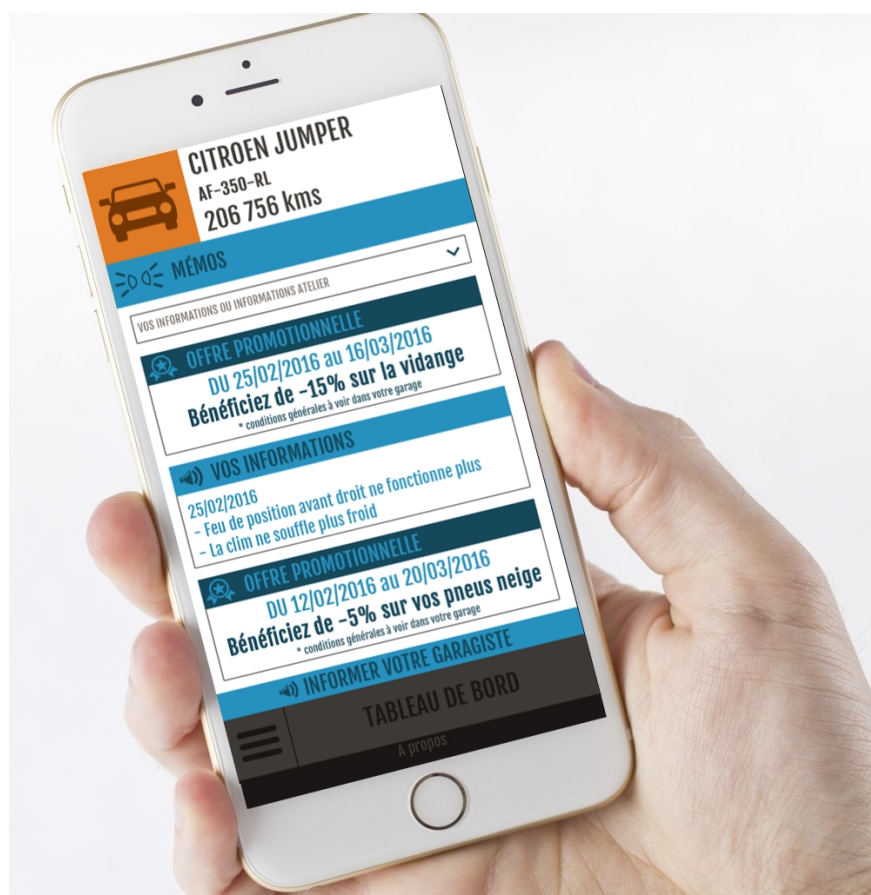


## Car Care, l'appli métier pour l'entretien prédictif pensée par un pro !

mercredi, 08 juin 2016

Car Care remet le réparateur dans une démarche proactive auprès de ses clients fidèles : grâce à l'application, c'est lui qui suit régulièrement et précisément le kilométrage et l'état d'usure du véhicule et propose à l'avance aux clients un pré-contrôle technique, une révision, une simple vidange, l'entretien du système de freinage ou même le remplacement de ses pneus, entre autres. L'appli et son créateur, le mécanicien drômois Michaël Plédran, seront parmi les start-ups à l'honneur lors d'Equip Auto 2017 mais d'ici là, le produit aura déjà un an de commercialisation.



Voici comment se présente la fonctionnalité "Mémos" sur l'application My Car Care du client automobiliste.

Elle a valu à son créateur, le mécanicien drômois Michaël Plédran, de remporter en mai dernier le concours Rapplic organisé par la région Rhône-Alpes-Auvergne, et d'empocher 15 000 euros pour continuer de la développer. Elle, c'est l'application Car Care et le monde de la rechange et de la réparation automobile pourront mieux la découvrir à l'occasion de l'édition 2017 d'Equip Auto. En effet, son créateur, qui a monté une entreprise dédiée à l'amélioration et à la commercialisation de la solution, a été le premier à être sélectionné par les organisateurs du salon pour faire partie du "Village des start-ups" qui doit être renouvelé l'an prochain.

La promesse de Car Care ? Refaire du réparateur le déclencheur de la démarche d'entretien, par des propositions ciblées auprès de ses clients fidèles en termes de maintenance prédictive, d'actions commerciales et lui offrir ainsi un levier inédit de rentabilité. *« Aujourd'hui, c'est le client qui amène son véhicule à son garagiste pour le faire entretenir, souligne Michaël Plédran. Car Care propose donc au garagiste de redevenir le moteur de l'entretien du véhicule de leurs clients, pour leur assurer sécurité et confort sur la route. »* Et cela passe par connaître avec précision le kilométrage et les conditions d'utilisation de chaque véhicule par son propriétaire.

### **Retour d'expérience personnel**

La tâche peut paraître énorme mais elle ne réclame, en fait, qu'un renseignement précis et régulier de sa base de données clients. Ce dont Michaël Plédran a fait l'expérience, à l'aide d'un système basique, depuis février 2014. *« Je me suis installé comme mécanicien à domicile en 2012 et je monte, depuis, les pièces que mes clients achètent sur Internet en ne facturant que la main d'œuvre, explique le Valentinois. Début 2014, un client fidèle m'a demandé s'il était possible de savoir à l'avance la date de sa vidange et de la faire avant l'échéance : de l'entretien préventif, en somme. »* Le mécano de formation a donc mûri l'idée et s'est dit que, connaissant déjà les intervalles constructeur des principales prestations d'entretien, il lui fallait juste savoir le kilométrage des véhicules de ses clients et connaître leurs conditions d'utilisation.

Le Drômois a donc créé un programme sur Google Forms, baptisé Siter (Suivi d'entretien automatisé en temps réel) afin de demander chaque mois, par e-mail, à ses clients le kilométrage de leur véhicule, qu'il renseignait ensuite dans un tableur Excel. Le programme permettait alors, par extrapolation, d'anticiper le nombre de kilomètres parcouru en un mois par le véhicule, à 150 km près, et d'anticiper par là même les prochaines échéances d'entretien. *« 2 000 kms avant l'échéance du contrôle d'usure des freins, j'envoyais donc un mail aux clients concernés pour leur proposer la prestation, explique Michaël Plédran. J'en faisais de même pour la vidange, les pneumatiques, le pré-contrôle technique... A partir de là, mes clients se sont mis à m'appeler pour me dire qu'ils avaient reçu un mail les avertissant de l'échéance et me demandaient donc d'effectuer le contrôle de leur véhicule. »*

### **L'idée d'une, ou plutôt deux, application(s)**

Sur une base clients de 450 personnes, 260 ont été inscrits sur leur programme, pour leur régularité et leur fidélité. Le garagiste itinérant a ainsi reçu, en moyenne, durant les deux ans au cours desquels il a utilisé ce système, 58% de réponses mensuelles spontanées. Il s'est ainsi rendu compte du potentiel de l'entretien prédictif auprès des automobilistes. En septembre 2015, Michaël Plédran s'est donc résolu à créer une application. Il a donc fait appel au développeur TooEasy, lui aussi établi à Valence, et sollicité les services d'un spécialiste du marketing, qui lui a donné l'idée de créer, en fait, deux applications sur le même principe.

La première, My Car Care, est destinée aux clients et propose : le suivi du kilométrage de leur véhicule, un carnet d'entretien, des mémos pour communiquer avec son garagiste et connaître ses promotions du moment, des rappels des échéances d'entretien, un historique du véhicule afin de garantir la bonne tenue de celui-ci en vue de sa revente et une fonctionnalité dédiée au changement de véhicule, au cas où le client détiendrait plusieurs véhicules et qu'il souhaiterait afficher les informations relatives aux autres de ses véhicules.

La seconde, appelée tout simplement Car Care, s'adresse, elle, aux garagistes. Ceux-ci ont certaines fonctionnalités en commun avec leurs clients, comme les mémos à travers lesquels ils peuvent communiquer leurs opérations promotionnelles et accéder aux demandes spécifiques de leurs clients. Mais ils en ont surtout des différentes : nouveau client, modification/suppression de comptes clients, suivre un client en renseignant les étapes d'entretien de son véhicule, opérations à venir pour consulter toutes leurs échéances, générer une liste de clients, envoyer une offre dans le cas de propositions et de remises personnalisées afin de fidéliser encore davantage, et enfin statistiques sur les clients, les véhicules et les interventions effectuées.

### **Faire d'une pierre, plusieurs coups**

*« L'avantage de l'entretien prédictif qu'offre Car Care est de pouvoir, si deux échéances sont proches l'une de l'autre, les proposer en même temps, ce qui permet d'améliorer sa marge nette »,* précise Michaël Plédran. Voir de proposer des prestations du même ordre, comme par exemple la vidange et la purge du liquide de freins ou la vidange de la boîte de vitesses. *« Je n'ai jamais autant vendu de vidange de boîte que depuis que je pratique l'entretien prédictif et que je suis le kilométrage de mes clients »,* confesse-t-il. *« Et Car care est la seule solution, aujourd'hui, qui remette l'œil du mécanicien, son regard sur l'état d'usure du véhicule et de ses équipements, pour capitaliser dessus »,* ajoute l'entrepreneur.

La solution Car Care offre trois avantages au professionnel : elle augmente le volume d'entrées atelier, elle garnit le panier moyen, et améliore la fréquence de visites des clients, ce qui permet de les fidéliser davantage. Aujourd'hui, 22 points de contrôle regroupés en 5 catégories de services sont proposés dans Car Care. Et pour utiliser l'application plus facilement, la société Car Care remet donc à chacun de ses clients garagistes une tablette tactile, laquelle remplace la fiche de contrôle et ce, pour tous les véhicules. Un support qui permet la consultation simultanée d'autres fonctionnalités de l'application, laquelle fonctionne indifféremment sous Android ou iOS.

### **Un pack de services complet**

*« Notre crainte étant toutefois que le suivi des véhicules par les garagistes s'essouffle au bout de quelques mois, nous avons mis en place un assistant personnel qui va contacter chaque garage client de car Care et s'occuper des relances auprès des clients finaux à sa place, qu'il s'agisse de leur demander leur kilométrage ou de relayer les offres commerciales et promotionnelles choisies par le garagiste »,* affirme le mécanicien drômois. Ainsi, celui-ci est assuré que tous ses clients soient avertis de sa promotion, et Car Care s'assure en retour que le check-up de chaque véhicule de tous les clients du garage ait bien été fait. Du moins, tous les clients que le garagiste aura bien voulu intégrer dans sa base de données Car Care.

Car celui-ci n'est pas forcé de renseigner l'ensemble de son portefeuille clients. Il peut choisir de n'y mettre que les clients réguliers ou ceux venus simplement plus d'une fois et auxquels il pourra proposer d'installer My Car Care. Pour l'intégration de la base clients, Car Care propose de le faire à sa place sans augmentation du droit d'entrée aux services de la start-up. Ce coût inclut la personnalisation de l'appli, la création du compte Google pour la correspondance avec le client, l'intégration des données, donc, la PLV et une formation d'une demi-journée sur site. Sans oublier, bien sûr, l'assistance commerciale, la hotline, la sécurisation des données et le contrôle des statistiques.

La tablette tactile, elle, est offerte ainsi que sa protection. *« Et nous nous engageons également à ce que le garagiste augmente sa rentabilité, si sa base de données client est bien renseignée, si il renseigne le suivi des véhicules régulièrement et s'il transmet effectivement ses offres commerciales, affirme Michaël Plédran. Nous sommes sûrs que cela fonctionne lorsque le renseignement du suivi est bien fait, puisque nous avons un retour d'expérience depuis deux ans. »* Car l'application n'est, au fond, qu'une amélioration du programme Siter adopté par le garagiste itinérant il y a deux ans maintenant.

### **Une start-up pleine de promesses**

Car Care, aujourd'hui, fait décidément figure de start-up pleine de promesses, en témoigne le prix obtenu en région Rhône-Alpes-Auvergne. Mais contrairement à beaucoup de start-ups, elle est construite sur une expérience concrète, mûrie depuis 2014. Et en termes de développement, elle pourrait créer prochainement de nouveaux emplois. *« Pour l'instant je suis seul, mais lorsque j'aurai convaincu 70 garages, je pourrai employer un assistant personnel pour s'occuper d'eux : il restera le même durant toute la collaboration du garage avec nos services, car nous voulons garder de l'humain dans cette approche digitale. »*

Même les distributeurs auraient un bénéfice à tirer de Car Care, selon Michaël Plédran. *« Les promotions que proposent les distributeurs restent souvent bloquées au garage car le réparateur se contente de coller dans sa surface d'accueil l'affiche annonçant la promotion et n'en parle pas au client, déplore-t-il. Avec l'assistant personnel garage, nous pourrions remplacer le garagiste dans le relais de la promotion vers le client final : celui-ci pourra bénéficier de ces conditions avantageuses et le distributeur avoir un réel retour sur sa campagne promotionnelle. »* C'est pour ces raisons-là, et pour toutes celles précitées ci-dessus, qu'Equip Auto a accueilli à bras ouverts la participation de Car Care à son édition 2017, au sein du "Village des start-ups" que le président Jacques Mauge a d'ores et déjà annoncé lors de la présentation en avant-première de la prochaine édition du salon biennal.