

LE RENDEZ-VOUS GROUPAUTO 2016 FAIT SON CINÉMA ETAPE AUTO : EN 2017, CAP SUR LE DIGITAL ET LES NOUVEAUX SERVICES

Villepinte, le 05 novembre 2016 --- Etape Auto, enseigne de centres auto de Groupauto, dresse un bilan positif et annonce les projets pour 2017 à ses 62 franchisés lors de la convention annuelle du réseau organisée sur le salon Le Rendez-Vous Groupauto 2016.

Jérôme Christiaens, Directeur Enseigne Etape Auto, qui anime la convention, se réjouit de la bonne santé du réseau : « *Alors que le marché des centres auto enregistre une progression de l'ordre de +0.70% sur la période de janvier à août 2016 vs 2015, le réseau Etape Auto affiche une meilleure progression avec +2% de chiffre d'affaires sur la même période, à périmètre constant. Parallèlement, Etape Auto enregistre une progression de près de 15 % de son nombre d'adhérents cette année et la tendance devrait se confirmer en 2017. Ces résultats encourageants nous confortent dans notre stratégie. Toutes les actions que nous avons entreprises font écho auprès de nos franchisés et attirent de nouveaux candidats.* »

Vincent Congnet, Directeur des réseaux de réparations VL, explique les raisons de cette progression : « *Etape Auto dispose d'atouts indéniables qui font de notre réseau un choix particulièrement judicieux. Alors que le coût d'adhésion fixé à 2% du chiffre d'affaires est parmi les plus bas du marché, la marge brute est, quant à elle, parmi les plus élevées du secteur avec une moyenne de 52%. Si l'on ajoute à cela le fait que, grâce à l'affiliation aux distributeurs du groupe, les stocks des centres Etape Auto sont réduits de 45% par rapport aux centres auto des autres enseignes du marché et que les conditions d'achat sont meilleures, il n'est pas étonnant que nous rencontrions un tel engouement.* »

Par ailleurs, le réseau déploie diverses stratégies pour créer du trafic dans les centres et développe un panel d'outils pour leur permettre de bénéficier d'apports d'affaires.

Etape Auto bénéficie notamment d'accords Grands Comptes négociés par le groupe. L'accord Eurogom signé au premier trimestre 2016 est en cours de déploiement dans le réseau. Via cet accord majeur qui regroupe plus d'une centaine d'accords Grands Comptes relatifs aux pneumatiques, les centres Etape Auto peuvent accueillir de nombreux loueurs, les principales flottes françaises de véhicules et des transporteurs. Depuis le mois de juin, le réseau observe une montée en puissance des centres ayant généré du chiffre d'affaires grâce à ces accords.

Le **planogramme**, lancé courant 2015 dans le réseau, remporte quant à lui une adhésion de plus en plus forte des centres comme des fournisseurs, qui se déplacent dans les Etape Auto pour contribuer à leur mise en place. Cet outil est une véritable représentation visuelle de l'espace commerçant, il permet d'organiser son lieu de vente et les rayons de manière à assurer la mise en valeur des produits et à optimiser leur emplacement afin de déclencher l'acte d'achat. Les centres ayant recours au planogramme ont enregistré une progression moyenne de 5% de leur chiffre d'affaires.

Etape Auto accélère sur le digital

Le site internet de l'enseigne évolue et devient interactif. Avec la boutique en ligne, la possibilité de réserver des produits en magasin et la demande de devis en ligne, le site web joue un rôle de plus en plus prépondérant dans la mise en relation avec les clients et la création de trafic dans les centres. En 2017, Etape Auto va plus loin avec le devis en ligne généré automatiquement qui permettra de gagner en réactivité.

Toujours dans la même optique, des campagnes de communication digitales régulières, emailing et SMS, viennent remplacer les traditionnelles campagnes promotionnelles papier. L'enseigne enregistre notamment un excellent taux de retour sur les campagnes SMS et insiste sur l'importance de bien qualifier le fichier client lors des visites dans les centres. Côté tête de réseau, le développement d'outils pour améliorer la qualification des retours est en cours.

En 2017, Etape Auto muscle ses offres et services

Le réseau n'entend pas s'arrêter en si bon chemin et déploie de nouveaux outils pour consolider la stratégie initiée ces deux dernières années. Afin de générer du trafic et de miser sur le service, Etape Auto innove en proposant la location de coffres de toit et de porte-vélos sur le site internet www.etape-auto.fr dans les prochaines semaines.

Un autre module, très pratique pour l'internaute, sera également prochainement disponible autour du pneumatique : en renseignant les dimensions des pneumatiques, l'internaute découvrira tous les produits annexes disponibles (chaines, chaussettes de neige, kits de montage...) et pourra les réserver en ligne. Et de plus, Etape Auto propose un service très appréciable pour le consommateur : le remboursement dans les 30 jours, sous forme de bons d'achat, pour l'achat de chaines ou de chaussettes de neige, en cas de non utilisation.

Côté services pour les franchisés, Etape Auto annonce le lancement d'un nouveau portail qui centralisera l'ensemble des outils développés par l'enseigne pour les centres, l'objectif étant de leur simplifier la tâche, de les inciter à utiliser l'ensemble des moyens mis à leur disposition et de leur faire gagner du temps. Les centres y retrouveront les nouveaux services et pourront y passer leurs commandes de goodies, PLV... Le portail sera disponible au premier trimestre 2017.

Le centre Etape Auto de Lavour récompensé par le prix IREF

Le centre Etape Auto de Lavour (81-Tarn) se voit décerner le « Trophée et Diplôme IREF du meilleur franchisé et partenaire de France » de l'année 2016. Par ce prix, la Fédération des Réseaux Européens de Partenariat et de Franchise (L'IREF) souhaite valoriser les franchisés et enseignes qui s'investissent dans la satisfaction client. Le centre Etape Auto de Lavour remporte ce prix dans la catégorie AUTO-MOTO.

« Nous sommes avant tout un réseau de proximité au service de nos clients, c'est pourquoi nous sommes particulièrement fiers qu'un de nos centres soit récompensés. Nous félicitons chaleureusement Benoît et Philippe Dussol, les gérants du centre de Lavour qui se déplaceront le 7 novembre à l'occasion de la cérémonie de remises des trophées organisée par l'IREF. Ce trophée récompense l'équipe du centre de Lavour pour la qualité de service offerte chaque jour à ses clients, » se réjouit Jérôme Christaens.

À PROPOS D'ETAPE AUTO (Réseau de Franchise) :



Enseignes de GROUPAUTO, les centres ETAPE AUTO et ETAPE AUTO RELAIS sont des centres auto techniques de proximité, qui allient la technicité d'un garage à l'attrait commercial d'un centre auto.

L'enseigne qui compte aujourd'hui 62 franchisés, a remporté le prix IREF en 2016 pour la 5^e fois.

- **Etape Auto** cible les zones commerciales situées dans les villes de 5 000 à 30 000 habitants. Installé au cœur d'une cellule commerciale, attendant à un hyper ou supermarché, Etape Auto bénéficie ainsi d'une bonne visibilité et d'un passage constant. De plus, il apporte à ces zones une offre d'entretien automobile, souvent inexistante. Avec un chiffre d'affaires moyen de 680 000 € les centres génèrent un retour sur investissement rapide sur deux à trois ans.
- **Etape Auto Relais**, créé il y a quatre ans, répond à une véritable problématique terrain. De plus petite taille qu'un centre Etape Auto traditionnel, ce concept s'intègre typiquement dans des zones artisanales, semi-artisanales / industrielles et comble un vide dans des zones rurales souvent dépourvues de centres auto. Etape Auto Relais génère, après 2 ans, un chiffre d'affaires moyen de 350 000 € avec une équipe de trois personnes.

En bref :

- ✓ Date de création du réseau : Etape Auto : 1989 / Etape Auto Relais : 2012
- ✓ Responsables du réseau : Vincent Congnet, Directeur des réseaux de réparation VL et Jérôme Christiaens, Directeur Enseigne Etape Auto
- ✓ 62 franchisés Etape Auto / 12 franchisés Etape Auto Relais
- ✓ CA moyen Etape Auto : 680 K€ HT / Etape Auto Relais : 350 K€ HT
- ✓ Site internet : www.etape-auto.fr