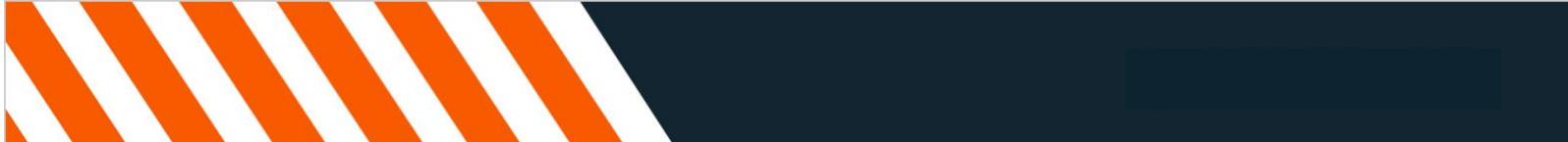




Dossier de presse

**Bilan exceptionnel,
un an et demi
après son lancement
en France**

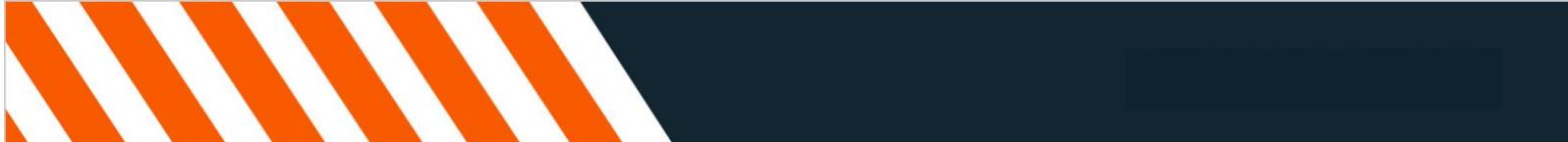
5 juin 2024,
Paris



INTRODUCTION

Un peu plus d'un an et demi après le lancement de son offre réservée aux professionnels de la réparation automobile, AUTODOC fait le point sur le déploiement de son concept « phygital » en France et à l'international, sur son accueil par les réparateurs et sur les nombreux projets en cours.

AUTODOC PRO propose aux réparateurs français plus de 2,8 millions de références actives sur plus de 1.400 marques, avec 60.000 modèles de véhicules couverts, à des tarifs très concurrentiels par rapport au marché traditionnel. L'autre spécificité de l'offre, qui consiste en la présence d'Agents de service sur le terrain pour accompagner les professionnels sur leurs commandes et leurs éventuels retours produits, fait la différence avec les autres plateformes de vente en ligne.

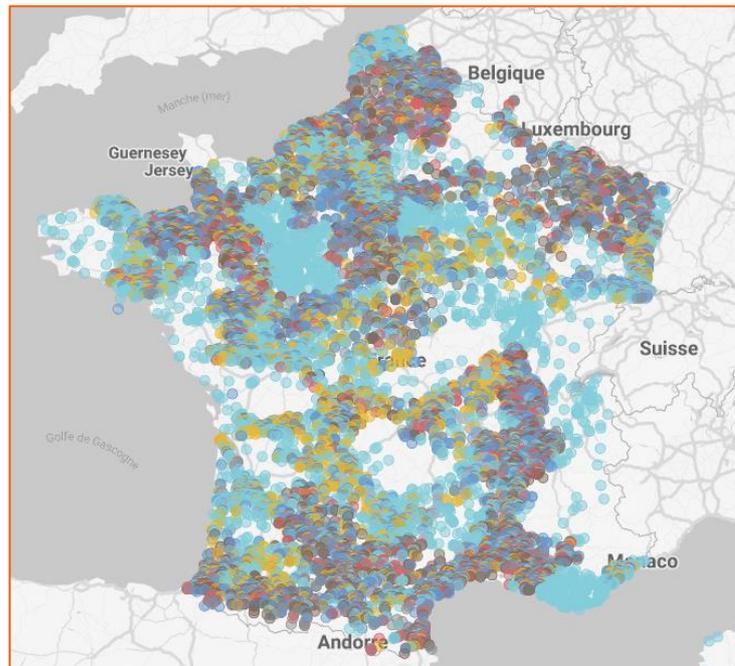


SOMMAIRE

I.	L'ÉVOLUTION DU DÉPLOIEMENT TERRAIN	P. 4
II.	LES CLIENTS D'AUTODOC PRO	P. 5
	Les typologies de clients	
	Un concept plébiscité	
III.	LES PROJETS EN COURS	P. 7
	Une nouvelle plateforme logistique	
	Des améliorations techniques	
	Des équipes renforcées	
	Un déploiement à l'international	

I. L'ÉVOLUTION DU DÉPLOIEMENT TERRAIN

AUTODOC a désormais ouvert 88 zones sur les 107 prévues en France, avec une couverture d'environ 85% du territoire par ses Agents de service, compte tenu de la densité des garages.



Répartition géographique des clients AUTODOC PRO à fin mai 2024

En effet, 29.500 établissements ont été recensés sur les zones actuellement couvertes, parmi lesquels 67% ont déjà été visités par les équipes d'AUTODOC PRO.

À l'ouverture d'une zone, une documentation et des codes d'accès à la plateforme sont envoyés par voie postale à chaque garage du secteur. Le commercial vient ensuite présenter le concept, puis, une fois son offre de bienvenue validée en ligne, le garagiste bénéficie alors de deux visites de son Agent de service pour l'accompagner dans ses premiers pas sur la plateforme. A ce jour, 11.900 garages se sont déjà connectés à la plateforme AUTODOC PRO, soit un taux de pénétration de 40%.

Les 3 dernières vagues d'ouvertures sont prévues après l'été :

- 🕒 Fin août 2024 : ouverture de 6 nouvelles zones,
- 🕒 Septembre 2024 : ouverture de 6 nouvelles zones,
- 🕒 Novembre 2024 : ouverture de 7 nouvelles zones.

100% des garagistes français pourront donc bénéficier des avantages d'AUTODOC PRO en novembre prochain.

AUTODOC PRO compte aujourd'hui 95 Agents de Service sur le terrain, supervisés par 5 « Team leaders », et 9 « Business Developpers »¹.

¹ Cf. organigramme p. 10

II. LES CLIENTS D'AUTODOC PRO

L'offre AUTODOC PRO continue de séduire les professionnels de l'entretien et de la réparation automobile. En effet, parmi les 11.900 garages ayant ouvert un compte, quasiment tous ont déjà commandé sur la plateforme en ligne, et plus de 8.000 d'entre eux ont été actifs sur le mois de mai.

Les typologies de clients

On trouve parmi eux des professionnels de tous les segments, avec :

- + 35% de MRA sous enseigne,
- + 29% de garages sans enseigne,
- + 17% d'agents de marque,
- + 20% d'autres professionnels de la réparation.

Les garages traditionnels avec enseigne sont donc le premier segment de clientèle de la plateforme en nombre et en valeur, puisqu'ils représentent 41% du chiffre d'affaires. AUTODOC PRO est devenu pour eux le deuxième ou troisième fournisseur.

Les garages sans enseigne représentent quant à eux 31% du chiffre d'affaires, certains d'entre eux ayant même choisi AUTODOC PRO comme fournisseur principal de pièces.

Les agents de marque sont un segment important en nombre, mais plus faible en valeur (13% du C.A.) : ils recherchent sur la plateforme une solution pour compenser à bon prix les ruptures de leurs fournisseurs principaux et trouver des pièces rares.

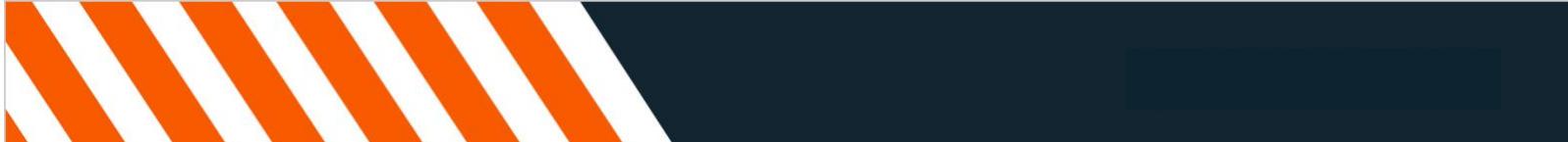
Enfin, pour les centres auto, pneumaticiens ou carrossiers (15% du C.A.) AUTODOC PRO est plutôt un fournisseur d'opportunités.

Un concept plébiscité

AUTODOC France a lancé au mois de mars sa quatrième étude auprès de ses clients professionnels afin d'évaluer leur satisfaction, de mesurer l'efficacité de l'offre et d'identifier les pistes d'amélioration. 1.671 clients ont répondu à l'enquête, permettant à AUTODOC PRO de calculer son « Net Promoter Score », et de mesurer ainsi de manière extrêmement précise leur satisfaction.

Les clients ont noté (de 1 à 10) le concept en général, ainsi que les différentes composantes de l'offre AUTODOC PRO : les Agents de service, les produits proposés, le positionnement prix, la plateforme web, la logistique, le processus de retours, ou encore l'assistance téléphonique.

Le concept AUTODOC PRO obtient une note générale très satisfaisante, avec 54,6% des clients qui lui attribuent 9 ou 10, soit une progression de plus de 10 points par rapport à la première enquête.



Dans le détail, le travail des Agents de service est de plus en plus plébiscité, avec un NPS de 95,8%. La gestion des retours, l'un des éléments phares du concept, obtient quant à elle un score de 80,7%.

L'offre produits séduit la majorité des clients (56,7%), tout comme le positionnement prix (56,3%).

La plateforme digitale et les délais de livraisons (de 3 jours en moyenne) sont les principaux points d'amélioration. Les clients se disent cependant satisfaits de la fiabilité des délais annoncés.

Les résultats de ce NPS confirment que le concept a bien touché sa cible.

III. LES PROJETS EN COURS

Une nouvelle plateforme logistique

La croissance d'AUTODOC est telle, que la logistique actuelle suit en effet difficilement le rythme des ventes. Afin de répondre à cette problématique de délais de livraisons, AUTODOC a signé un contrat de sous-traitance avec le logisticien Katoen Natie et lancera début 2025 une phase test dans un **nouvel entrepôt** semi-automatisé à Gand, en Belgique. Celui-ci, d'une surface de 15.000 m², permettra d'assurer une livraison en France à J+1 sur les produits en stock, et à J+2 / J+3 sur le reste. Il servira également le Benelux et l'Allemagne du Nord.

Des améliorations techniques

Quant à la **plateforme digitale**, de nouvelles fonctionnalités sont en cours de développement afin de proposer aux réparateurs des outils complets, gratuits et modulables. Elle permettra ainsi :

- ✚ Le sourcing de la pièce : la compatibilité code VIN mise en place sera complétée par la recherche graphique, plus intuitive et rapide,
- ✚ L'efficacité du garage : service retours, catalogue, ...,
- ✚ Le développement de l'activité commerciale du garage : génération de leads, maintenance prédictive, ...

Des équipes renforcées

Pour offrir aux clients d'AUTODOC PRO un service optimal, les équipes françaises ont été étoffées. L'entité française compte désormais 118 salariés, dont 114 sur le terrain.

Au niveau de la Direction, un **Directeur Grands Compte**, Laurent DOLACINSKI, a été recruté en février pour répondre plus particulièrement aux besoins d'un nouveau segment de clients séduits par les atouts d'AUTODOC PRO : les centrales d'achats (centres auto, pneumaticiens, fast featers, ...) et les groupes de concessions.

Avec plus de 25 ans d'expérience dans l'après-vente automobile, acquise principalement chez des constructeurs à des postes tels que Directeur de Division ou Directeur / Responsable Commercial, Laurent dispose d'une solide expertise commerciale et managériale, en particulier en termes de service client et de gestion de réseaux de distribution. Ses connaissances du marché et des clients sont un atout essentiel pour développer ces grands-comptes.



Un déploiement à l'international

Fort du succès français d'AUTODOC PRO, le concept a été lancé en Allemagne en juillet 2023, et tout récemment au Benelux. Le Groupe AUTODOC dispose aujourd'hui d'une analyse et d'une vision du marché européen suffisantes pour lancer l'offre aux professionnels sur 15 autres pays d'ici 5 ans, en l'adaptant aux spécificités de chacun : la version complète sera ainsi proposée en Grande-Bretagne, en Italie, en Espagne, tandis qu'une version plus « light » sera déployée sur les pays nordiques et l'Europe de l'Est.

Afin de mener à bien ce projet d'envergure, le Groupe a choisi de nommer Franck MILLET **Directeur Europe pour AUTODOC PRO** à compter de ce jour. Il reporte dans ses nouvelles fonctions à Alex TABONE, COO d'AUTODOC.



Franck Millet, Directeur Europe d'AUTODOC PRO :

« Ces nouvelles responsabilités sont une reconnaissance du concept phygital que nous avons développé, et de tout le travail que nous avons accompli avec les équipes françaises. Nous avons vu que l'offre d'AUTODOC PRO répondait aux attentes des réparateurs français et je suis enthousiaste à l'idée de le développer au niveau européen. Je suis convaincu que nous avons une formidable opportunité de croissance en Europe avec les clients professionnels, et suis déterminé à conduire notre entreprise vers de nouveaux succès ».

Mustapha EL MORIDI est quant à lui nommé **Directeur d'AUTODOC France** ce 5 juin, en remplacement de Franck, à qui il est rattaché.

Mustapha dispose d'une expérience de 19 ans dans le secteur de l'après-vente automobile à des postes de Direction Marketing et Commerciale, dont 10 ans chez Doyen Auto. Sa connaissance approfondie du marché, et en particulier des réseaux de distribution, ainsi que ses compétences solides en gestion de comptes clés, en leadership, en marketing et en négociation, sont autant d'atouts qui lui permettront de gérer et développer les équipes d'AUTODOC en France, et de continuer à développer le marché des professionnels français.





Direction : 4

Directeur du développement

1 BDR* Sénior

8 BDR

Directeur des services

5 Team leaders

7 agents de service régionaux
88 agents de service

Directeur Grands comptes

*Business Development Régional

Organisation de la structure AUTODOC PRO en France

