

Sommaire

1 - Le Groupe Continental AG.....	2
2 - Le réseau européen BestDrive	2
3 - Le réseau BestDrive en France	3
A. Jean-Marc Assael prend la tête du réseau	3
B. Historique et constitution du réseau.....	3
C. Des projets de développement.....	4
D. Les gammes de services	6
E. Les engagements BestDrive au service des clients	8
F. BestDrive s'investit dans le sport.....	9
G. Une enseigne écoresponsable	10

1 | Le Groupe Continental AG

Continental développe des technologies intelligentes dédiées au transport des biens et des personnes. Véritable partenaire technologique, l'équipementier automobile, fabricant de pneus et fournisseur industriel d'envergure internationale, propose des solutions durables, sûres, performantes et abordables comme les systèmes embarqués dans les voitures autonomes et connectées.

Continental emploie environ 233 000 personnes dans 55 pays et a réalisé, en 2017, un chiffre d'affaires de 44 milliards d'euros.

Le Groupe Continental AG est composé de cinq divisions :

- « **Châssis & sécurité** », qui comprend les secteurs du freinage, de l'assistance conducteur, de la sécurité passive et des composants pour châssis ;
- « **Propulsion** », qui regroupe tous les systèmes et solutions de propulsion automobile ;
- « **Aménagement intérieur** », qui concerne la gestion de l'information et les systèmes de transports intelligents ;
- « **Pneumatiques** », qui produit et commercialise les pneus de voitures, d'utilitaires, de bus, de poids lourds, de deux-roues et d'engins agricole.
- « **ContiTech** », qui met au point des produits techniques à base de caoutchouc, de polyamide, de métal, de textile et de composants électroniques pour l'industrie.

2 | Le réseau européen BestDrive

ContiTrade est l'une des unités commerciales de la division « Pneumatiques » du Groupe Continental AG. Elle porte l'activité de distribution de pneumatiques et de services automobiles en France et en Europe sous l'enseigne BestDrive, avec quelques exceptions (comme Vergölst en Allemagne).

Quelques chiffres de BestDrive en Europe :

- 1 600 points de vente (succursales et franchises) ;
- Environ 6 000 salariés ;
- Plus d'un milliard d'euros de chiffre d'affaires total.



BestDrive

3 | Le réseau BestDrive en France

A - Jean-Marc Assael prend la tête du réseau

Fort d'une grande expérience dans le commerce et l'automobile, Jean-Marc Assael connaît bien le réseau BestDrive pour en avoir été le Directeur des opérations en 2016 et 2017.

Afin de devenir l'un des acteurs majeurs du marché français du pneumatique et des services pour tous les véhicules et pour tous les clients, professionnels comme particuliers, de nombreux défis sont à relever :

- L'amélioration continue de la qualité de service, pour la porter à la hauteur des exigences des clients. Cela passera principalement par une politique de recrutement et de formation ambitieuse ;
- Le développement du réseau, afin de proposer, sur l'ensemble du territoire, les activités tourisme et industrielle, et ainsi de répondre aux besoins des clients nationaux ;
- La digitalisation de l'activité, pour anticiper les nouveaux modes de consommation et de communication des clients.

Ces priorités s'appliqueront au sein d'une entreprise responsable, respectueuse de ses salariés, de son environnement et de ses partenaires commerciaux et institutionnels.

B - Historique et constitution du réseau

Dès 2009, les dirigeants du Groupe Continental ont souhaité développer en France un réseau intégré ; la société ContiTrade a été créée dans ce but.

Une stratégie de croissance externe

Pour développer son réseau naissant, ContiTrade a mis en place une stratégie de rachat de points de vente amorcée par la reprise de RIPA pneus en 2010 (10 points de vente), puis SUPER-pneus / Alençon pneus en 2011 (45 points de vente). En 2013, c'est au tour des enseignes DK pneus et Leclerc pneu (55 points de vente) de rejoindre BestDrive.

Enfin, en juillet 2014, les quelque 110 points de vente MASSA pneus sont repris, permettant au réseau d'accentuer très fortement sa présence dans le Sud-est de la France, en Île-de-France et en Rhône-Alpes.

Un réseau organisé

Fort de cette couverture significative du territoire, ContiTrade décide, en 2015, de regrouper l'ensemble des 220 centres acquis depuis 2010 sous une enseigne unique. Désormais, ces points de vente (succursales et franchisés) portent tous le nom de BestDrive, enseigne commerciale de ContiTrade. Cette nouvelle entité compte également deux sites de rechapage de pneumatiques poids lourds situés à Bayeux (Calvados) et Colmar (Haut-Rhin).

Depuis sa création, le réseau a connu une restructuration complète : uniformisation des centres, des outils informatiques et de l'organisation. BestDrive a aujourd'hui atteint un niveau de maturité suffisant pour développer des projets innovants et améliorer encore sa qualité de service. Le réseau emploie actuellement plus de 2 000 collaborateurs.

C - Des projets de développement

Le développement du réseau

BestDrive a mis en place un système de points relais lui permettant d'étendre son champ d'action. Ainsi, à partir du centre de Rennes, plusieurs bases avancées forment un nouveau maillage et permettent de couvrir une grande partie de la Bretagne grâce à des espaces de stockage judicieusement répartis et des ateliers mobiles.

Le développement de la franchise est également l'une des priorités de l'entreprise. BestDrive travaille actuellement sur la création d'une offre attractive pour proposer des conditions exclusives aux indépendants désireux de rejoindre le réseau.

À terme, le réseau comptera 350 à 400 points de vente répartis sur l'ensemble du territoire français.

La qualité de service

Depuis plusieurs années, le réseau travaille en étroite collaboration avec l'ANFA (Association Nationale pour la Formation Automobile) et organise des formations professionnelles dans le but de développer les compétences de ses salariés.

Pour garantir un niveau de qualification optimal et développer de nouvelles gammes de services tourisme et industriels, le Centre de Formation BestDrive ouvrira ses portes au premier trimestre 2018 au CERAM (Mortefontaine, Oise). Un véritable atelier y a été reconstitué au sein d'un bâtiment de 330 m², afin de réaliser les formations techniques les plus pointues dans des conditions de travail réelles. Les cours seront assurés en partie par les salariés les plus expérimentés, qui témoigneront de leur savoir-faire et de leur expérience auprès de leurs collègues.

BestDrive développe aussi une politique de recrutement et d'intégration des jeunes. Depuis 2015, le nombre d'alternants double chaque année dans le réseau, passant de 25 en 2015 à plus de 100 en 2017. En 2018, plus de 160 étudiants doivent intégrer le réseau en alternance pour y apprendre des métiers techniques, comme opérateurs tourisme, poids lourds ou agricoles, et des métiers commerciaux, comme chargé d'accueil ou chargé de clientèle.

Enfin, BestDrive a mis en place une politique active d'intégration de salariés en situation de handicap au sein de son réseau.

La digitalisation de l'activité tourisme

BestDrive est une enseigne dynamique, toujours à la recherche d'innovation pour améliorer sans cesse la qualité de ses services.

2018 sera l'année de la modernisation de ses centres avec la mise en place du projet Digital Branch. Après une année de test, les 230 centres auto BestDrive seront en mesure d'ici quelques mois de créer et gérer les dossiers de chaque client sur des tablettes, qui permettront notamment :

- D'établir la fiche de diagnostic, en communiquant directement avec le comptoir de réception ;
- De rédiger l'ordre de travail en fonction des prestations choisies par le client ;
- D'intégrer les pièces détachées nécessaires en scannant les codes-barres de chacune d'elles ;
- D'assurer une communication en temps réel entre l'atelier et l'accueil.

Ce nouvel outil rapide, efficace et écologique (quantité de papier limitée) assure aux clients une entière transparence du parcours atelier, qu'il peut suivre en direct depuis l'espace d'accueil du centre.

La digitalisation de l'activité industrielle

Les clients professionnels sont très attentifs au suivi de l'état de leurs véhicules ; les camions et les remorques roulent plusieurs milliers de kilomètres chaque mois, chargés de dizaines de tonnes de marchandises, et sont soumis à des contraintes quelquefois extrêmes : mauvais état des routes, chantiers, conditions météorologiques, etc.

Depuis 2015, plus de 400 unités mobiles sont à la disposition des clients tourisme et industriels. Les experts BestDrive sont en mesure d'intervenir sur site, pour toutes les interventions liées aux pneumatiques. Dans certaines régions, BestDrive teste aussi des unités mobiles de vidange et d'entretien.

Dans cet environnement, chaque parc doit être vérifié très régulièrement, les défauts repérés et le client informé. Les équipes BestDrive doivent intervenir très rapidement afin que chaque véhicule reprenne la route dans les meilleures conditions possibles et ainsi éviter panne et dépenses superflues (dépannage coûteux, immobilisation du véhicule, pénalités de retard de livraison, etc.).

Dans ce but, BestDrive a développé un poste spécifique. Les responsables de parcs sillonnent les régions munis d'une tablette équipée de l'outil informatique FleetFox, qui permet d'assurer le suivi des parcs de véhicules poids lourds et génie civil, d'enregistrer les défauts de chaque véhicule et d'envoyer en temps réel aux techniciens la liste des travaux à réaliser par ordre de priorité.

Le client bénéficie aussi d'un rapport complet par véhicule et par type de travaux à réaliser, permettant un suivi détaillé de l'état de son parc et des coûts.

BestDrive sur le web

Le site internet BestDrive, dont la fréquentation a doublé en 1 an, permet désormais de consulter les prix des pneumatiques, de recevoir un devis complet contenant les prestations associées et d'être contacté par le centre choisi pour confirmer la date et l'heure de l'intervention.

Véritable vitrine du réseau, le site est en constante évolution et permettra bientôt à BestDrive de proposer à ses clients l'achat de produits et prestations en ligne ainsi qu'un module de prise de rendez-vous express.

Il comprend un espace entièrement dédié aux professionnels, qui présente l'ensemble des domaines d'expertise de l'enseigne ainsi que les offres promotionnelles en cours.

Enfin, un annuaire recense tous les points de vente (liste complète à consulter ici : www.bestdrive.fr/centres.html) et propose pour chacun d'entre eux une fiche détaillée reprenant les coordonnées, un plan d'accès ainsi que l'ensemble des offres et services proposés.

Afin de créer et de maintenir une relation de confiance avec ses clients, la nouvelle enseigne a déployé sa présence sur le web, notamment grâce à son blog baptisé « BestBlog » (<http://blog.bestdrive.fr/>), mis en ligne au mois de janvier 2015. Toutes les semaines, des articles au contenu varié sont publiés : automobile, sport, conseils et astuces, législation, actualité de l'enseigne... Il y en a pour tous les goûts !



Facebook, Twitter, YouTube, Dailymotion et Google+ : le réseau BestDrive est également actif sur les médias sociaux et propose à ses internautes, abonnés et clients, actualité, quizz, bons plans et jeux concours.

<http://www.facebook.com/BestDriveFrance>

<http://twitter.com/BestDriveFrance>

<http://www.youtube.com/user/BestDriveFrance>

<http://plus.google.com/+BestdriveFrance>

<http://www.dailymotion.com/bestdrivefrance>

D - Les gammes de services

L'ensemble des points de vente, aux couleurs orange et noir, est conçu de façon à identifier d'un seul coup d'œil le type de clientèle visé et la gamme de services proposée. Particuliers et professionnels disposent d'espaces qui leur sont entièrement dédiés.

Le réseau BestDrive peut ainsi prendre en charge les véhicules de tourisme (voitures, 4x4 / SUV, deux-roues, camionnettes et quads) comme les véhicules industriels, qui disposent de leurs propres pôles de mécanique poids lourds et de services experts, comme la chronotachygraphie.

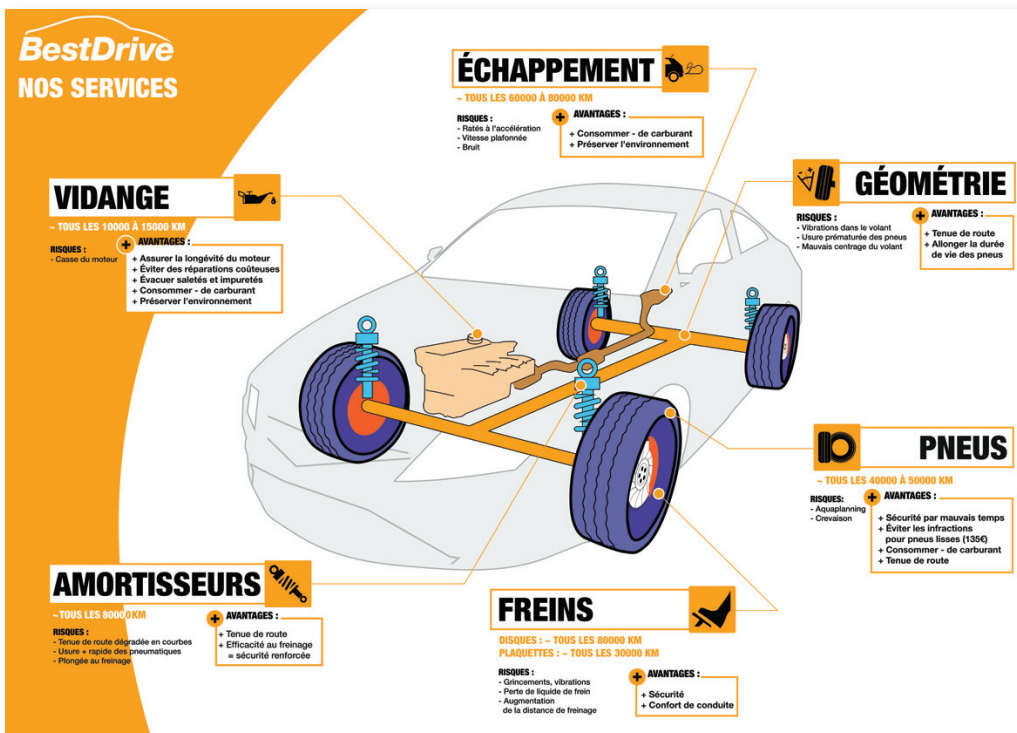


À l'entrée de chaque centre, un totem permet de repérer rapidement la gamme des services disponible pour les différentes catégories de clients.

Les produits et les services

Spécialistes du pneumatique, les centres BestDrive proposent la vente de produits toutes marques, toutes gammes et tous modèles, ainsi que tous les services associés (conseil, pose/dépose, montage/démontage, gonflage à l'azote, équilibrage, géométrie et réparation). L'enseigne offre également une assistance dépannage en France et à l'international, 24h/24 et 7j/7 pour les professionnels.

La plupart des centres est aussi capable d'effectuer les prestations liées à l'entretien des véhicules : diagnostic électronique, entretien du système de climatisation, vidange et révision complète sans perte de la garantie constructeur, mais aussi de diagnostiquer et de prendre en charge l'entretien et le remplacement de pièces d'usure comme les plaquettes et les disques de freins, les amortisseurs, la batterie, les éléments de la ligne d'échappement, les plaques d'immatriculation, etc.



Les techniciens BestDrive sont formés pour préparer les véhicules à passer le contrôle technique et seront prêts à mettre en application les nouvelles règles de contrôle dès le 1er mai.

Enfin, BestDrive propose à ses clients professionnels l'installation, l'étalonnage et le contrôle des appareils réglementés tels que le chronotachygraphe, le limiteur de vitesse et l'éthylotest anti-démarrage (EAD) ainsi que l'installation et la maintenance de systèmes électroniques comme le TPMS (contrôle des pressions des pneumatiques).

La philosophie BestDrive

La philosophie BestDrive va au-delà de l'entretien et de la vente d'accessoires. En effet, la marque, très sensible au développement de relations durables avec ses clients, a établi une large palette de services et d'engagements :

- Pour les clients particuliers :
 - Le programme de fidélité BestClub, qui comprend l'assurance des pneumatiques pendant 2 ans (sans tenir compte de l'usure), le cumul de points pour bénéficier de bons d'achats à valoir dans les centres BestDrive et un accès à une cagnotte en ligne à réutiliser dans plus de 800 enseignes partenaires ;



- Pour les clients professionnels :
 - La prise de rendez-vous adaptée aux contraintes des clients ;
 - Des solutions de financement dédiées ;
 - Des outils spécifiques pour le reporting, la facturation centralisée et la gestion des contrats de services ;
 - Des ateliers mobiles.

L'alliance Fleet Partner

En 2015, BestDrive a conclu, avec Eurotyre et Feu Vert*, une alliance baptisée Fleet Partner, principalement orientée vers la distribution de pneumatiques et l'entretien des parcs de véhicules des clients professionnels. Cette alliance s'appuie déjà sur plus de 250 clients actifs, grands comptes et loueurs (flottes de véhicules tourisme et industriels).

Les clients Fleet Partner peuvent compter sur un réseau de 750 points de vente répartis sur l'ensemble du territoire français pour effectuer les opérations d'entretien et de réparation : pneumatiques évidemment, mais aussi vidange, système de climatisation, amortisseurs, freinage, diagnostic électronique, échappement, géométrie, chronotachygraphie, etc.

Par ailleurs, Fleet Partner a développé des outils performants à destination de ses clients professionnels, permettant une gestion informatisée et centralisée de la facturation, une gestion des parts de marché par marque, un reporting adapté à leurs besoins et une gestion informatisée du gardiennage saisonnier des pneus et des roues.

Depuis 2017, Fleet Partner a mis en place une application mobile, disponible gratuitement sur l'App Store et Google Play, qui permet à ses clients de retrouver rapidement le centre le plus proche de leur position pour une intervention urgente ou un entretien complet.

Au total, Fleet Partner est présent à travers plus de 2 400 points de service répartis dans toute l'Europe.

* Feu Vert intervient uniquement sur les véhicules en LLD.

E - Les engagements BestDrive au service des clients

Cinq principes clés animent les équipes au quotidien

- Satisfaction : des clients bien sûr, mais également des équipes, qui doivent pouvoir s'épanouir dans l'entreprise pour offrir la meilleure qualité de service possible.
- Savoir-faire : valoriser les Hommes du réseau et leur expérience afin d'en faire profiter les clients particuliers et professionnels.
- Respect : de la promesse de qualité faite aux clients lorsqu'ils confient leur véhicule à BestDrive.
- Esprit d'équipe : entretenir une ambiance de travail conviviale, favorisant le partage et l'entraide, pour accueillir les clients dans les meilleures conditions qui soient.
- Engagement : envers les clients, à qui BestDrive promet de tout mettre en œuvre pour atteindre le niveau de qualité qu'ils exigent.

F - BestDrive s'investit dans le sport

BestDrive et le handball

« Liberté d'action », « esprit d'équipe », « confiance » et « passion de gagner » sont les valeurs du réseau BestDrive ; des valeurs que l'on retrouve également dans l'univers du handball.

BestDrive, c'est un esprit dynamique et sportif qui se concrétise par un engagement auprès du Paris Saint-Germain Handball. Signé en 2016, cet accord de partenariat d'une durée de trois ans permet au réseau de bénéficier de la notoriété et de l'image du club en s'affichant au dos des maillots des joueurs parisiens, ainsi que sur l'ensemble des supports de communication du club.

La réputation des Parisiens les précède :

- 4 titres de Champions de France (en 2013, 2015, 2016 et 2017) ;
- 3 Coupes de France (en 2007, 2014 et 2015) ;
- 8 médailles aux Jeux Olympiques de Rio 2016 (2 en or, 5 en argent et 1 en bronze) ;
- 4 titres de Champion du monde remportés par plusieurs joueurs du club (en 2009, 2011, 2015 et 2017) ;
- 3 médailles remportées lors des Championnats d'Europe 2018 (or, argent et bronze).

« Ce partenariat avec le Paris Saint-Germain Handball est l'occasion de partager, tant en interne qu'avec le grand public, notre esprit d'équipe et notre passion de gagner. Chaque match des Parisiens nous fait vivre une expérience unique », confie Jean-Marc Assael, Directeur Général.

BestDrive est fier de supporter l'équipe composée des meilleurs joueurs mondiaux comme Thierry Omeyer (gardien), Uwe Gensheimer (ailier gauche), Luc Abalo (ailier droit), Mikkel Hansen (arrière gauche), Daniel Narcisse (demi-centre), Nikola Karabatic (demi-centre), Luka Karabatic (pivot) ou encore Nedim Remili (arrière droit).

À l'occasion de la rencontre très attendue entre Paris et Montpellier le 1er mars prochain, BestDrive collaborera avec la Fondation Paris Saint-Germain pour réaliser le rêve de 14 enfants qui accompagneront les joueurs à leur entrée sur le terrain, en début de match. En parallèle, des danseurs viendront animer les temps morts et la mi-temps avec notamment des lancers de ballons dans le public.

Exclusive Drive

À l'occasion de la prochaine édition d'Exclusive Drive, qui se déroulera du 23 au 25 mars prochain sur le circuit Bugatti du Mans, le réseau BestDrive mettra son savoir-faire et ses compétences au service des gentlemen drivers, en leur apportant assistance technique et conseils.

Cette course ouverte aux amateurs a réuni l'an dernier 3 000 pilotes, 10 000 visiteurs et intéressé plus de 5 millions de téléspectateurs (TF1, Motors TV, C8 et M6).

Cette année, l'enseigne mettra à la disposition des concurrents et des visiteurs trois techniciens et un camion atelier, pour effectuer ajustement de pression, équilibrage, remplacement et/ou permutation, ainsi que le contrôle d'usure des pneumatiques grâce à un système de scan laser portable.

En offrant ce service, l'enseigne BestDrive, soucieuse de la sécurité des pilotes, conforte son image de spécialiste du pneumatique à tous les niveaux : grand public et professionnels.

G - Une enseigne écoresponsable

Soucieuse de s'intégrer pleinement dans une démarche RSE (Responsabilité Sociétale et Environnementale), ContiTrade a déployé tous les moyens possibles pour optimiser le traitement et la valorisation de ses déchets.

Des démarches concrètes

Au siège :

Au siège social (situé au Meux, près de Compiègne, dans l'Oise), BestDrive a mis en place une démarche écoresponsable. Les 110 salariés du site ont été sensibilisés à la démarche environnementale ; ils participent au tri des déchets, à la réduction du gaspillage et de l'utilisation de consommables, bénéficient d'interrupteurs infrarouge pour réduire la consommation électrique, etc.

Dans les centres :

■ Pneumatiques

Les centres BestDrive collectent les pneumatiques en fin de vie dans des bennes prévues à cet effet, qui sont ensuite vidées par Aliapur et/ou par des valorisateurs locaux. Aliapur, société créée par de grands manufacturiers, collecte, trie, prépare et effectue la valorisation (énergétique ou matière) des pneumatiques usagés par le biais de 26 valorisateurs industriels (aciéries, cimenteries, granulateurs, travaux publics, etc.).

■ Batteries

Les centres BestDrive sont équipés de bacs spécialement conçus pour stocker les batteries usagées. Un organisme agréé se charge de leur enlèvement et de leur transport jusqu'à un site de traitement spécialisé, afin que les batteries y soient détruites ou valorisées écologiquement.

■ Huiles

Les centres BestDrive récupèrent les huiles de vidange dans des bacs spéciaux pouvant également recevoir les huiles usagées issues de vidanges effectuées à domicile. Ces bacs sont ensuite ramassés et traités par des organismes agréés.

■ Ferraille usagée

Le remplacement et la réparation de pièces hors d'usage (pots d'échappements, amortisseurs, disques et plaquettes de freins, etc.) engendre une production importante de déchets communément appelés « ferraille ». Celle-ci, stockée dans des containers dédiés, est collectée par des organismes agréés et transférée vers des « chantiers ferraille » où elle subit tri, cisailage, découpe au chalumeau et presse avant d'être divisée en lots.

■ Charte ADEME

Dans le cadre de sa démarche écocitoyenne, BestDrive intègre la charte de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) et s'engage par ce biais à tout mettre en œuvre pour diminuer sa consommation de carburant et, par conséquent, ses émissions de CO2. Cet engagement permet également d'obtenir des Certificats d'Économie d'Énergie (CEE).

L'ensemble de ces initiatives est détaillé dans la rubrique BestÉco du site internet BestDrive : <http://www.bestdrive.fr/besteco.html>.

Une symbolique forte : l'arbre du recyclage

Pour symboliser son engagement, mais également pour informer les clients du réseau BestDrive, un « arbre du recyclage » a été créé. Il explique toutes les actions menées par l'enseigne en matière de recyclage et de valorisation des déchets et est affiché dans les espaces d'accueil des centres les plus importants.

