

Digital, hybridation, PRE... Midas met tous les fers au feu !

jeudi, 05 octobre 2017

Lors de sa journée Innovation, Midas a présenté les orientations prises dans le réseau pour rester à la pointe de la qualité de service : outil digitaux pour l'atelier et pour les clients, forte orientation vers l'hybride et l'électrique. L'enseigne vient aussi d'officialiser un partenariat avec le réseau de centres VHU Caréco pour la fourniture de pièces issues de l'économie circulaire...



Dans le cadre de sa journée innovation 2017, le réseau Midas a mis en lumière les derniers services mis en place chez les adhérents, nouveaux services destinés à accompagner tout autant les mutations technologiques sur les véhicules que les changements de comportement des consommateurs.

Ainsi, « la tablette e-diagnostic pour les ateliers, l'appli Midas Connect, orientation du réseau vers des prestations dédiées aux véhicules hybrides ou électriques sont autant de nouveaux services inédits répondant au nouveau slogan du réseau, apparu cet été : 'Pour vous on se dépasse' », déclare Bertrand Cormier, directeur général de Midas France.

PRE : Midas s'adosse à Caréco

Répondant à la nouvelle législation avec l'entrée en vigueur le 1^{er} janvier dernier du décret du 30 mai 2016 concernant l'obligation pour les professionnels de proposer à leurs clients des pièces issues de l'économie circulaire dans les cadre d'une réparation sur leur véhicule, Midas s'est rapproché de Caréco, le réseau comptant 60 centres VHU répartis sur le territoire. Une première pour un réseau d'entretien-réparation mécanique si l'on fait exception des réseaux de la galaxie Alliance Automotive Group qui a développé sa solution PRE en interne...

Après une phase test concluante avec les succursales de l'enseigne, fin 2016, qui s'est ensuite déployée début 2017 aux centres parisiens, la tête de réseau a donc décidé de l'étendre à l'ensemble du réseau. Chaque centre va disposer d'un accès à un portail web qui leur est dédié, et au travers duquel ils auront une visibilité sur l'ensemble des stocks des centres Caréco, soit 5 millions de pièces dont la traçabilité est assurée. En outre, pour réassurer au maximum les membres du réseau comme leurs clients automobiliste, les pièces bénéficient d'une garantie de 12 mois et, pour les moteurs et les boîtes de vitesse, d'une double garantie 12 mois ou 50 000 km.

En pointe sur le digital

Et le marché décolle : *«Nos centres ont désormais accès à des pièces de miroiterie (rétroviseurs), des moteurs, des boîtes de vitesse, des pièces de robe qu'ils ne vendaient pas par le passé. Ils génèrent ainsi un véritable business additionnel !»*, assure Yves Sauvetre, responsable technique Midas France.

La tablette dédiée au «e-diagnostic» se déploie progressivement dans les ateliers du réseau. Avec ce nouvel outil, l'opérateur balaie (et valide) toutes les interventions nécessaires sur le véhicule. Il peut à tout moment prendre une photo s'il décèle un organe défectueux ou un dysfonctionnement. Il accède depuis sa tablette à la base de données Autodata... et envoie le rapport d'intervention complet au DMS pour le front office. Plus fluide pour les opérateurs dans la réalisation des prestations, il est aussi à la fois plus clair et plus complet pour le client automobiliste. Sur les 360 centres français, l'ensemble des succursales (40 sites) en sont aujourd'hui pourvus tandis que 60% des franchisés se sont équipés. L'objectif est de parvenir à court terme à un taux d'équipement de 100% dans le réseau.

Midas Connect : 10 000 clients

L'enseigne est également revenue sur l'appli Midas Connect. Associé à un boîtier qui peut se brancher sur la prise OBD du véhicule mais aussi sur le bus CAN, le service remonte des informations utiles à l'automobiliste (géolocalisation, coaching éco-conduite...) mais aussi bien sûr au centre Midas : *«Grâce à Midas Connect, on bascule de l'entretien curatif vers le préventif»*, analyse Ludovic Dugabelle, directeur marketing.

Lancée en avril 2016, l'appli a été adoptée par quelque 10 000 clients, dont les véhicules se sont vus monter le boîtier Xee à 80% sur le bus CAN. De quoi constituer un pool de data plus qu'enviable. Preuve en tout cas de la pertinence du service : les clients équipés de Midas Connect reviennent en moyenne 50% en plus que les clients non équipés...

Préparer l'avenir

A noter enfin : Midas lance une vaste opération de formation de ses collaborateurs aux véhicules hybrides et électriques. Le réseau dont un bon tiers des points de vente est situé dans les centres-ville voit en effet émerger une demande pour l'entretien de ce type de véhicules. Et si tout le réseau ou presque dispose de l'habilitation B0L, nécessaire pour des interventions non-électriques sur ces véhicules, «seulement» 20% des 360 centres disposent d'un collaborateur habilité B2VL, c'est-à-dire formé pour consigner le véhicule (mise hors-tension) et effectuer des interventions sur la batterie de traction.

Pour répondre à l'évolution du parc, qui enregistre un taux de pénétration conséquent des hybrides et des

VE, Midas se donne donc trois ans pour former l'ensemble de son réseau via des modules dispensés sur deux jours.

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite