

Top Garage dévoile un techno-centre ambitieux... et réaliste

mardi, 07 novembre 2017

Véritable garage pilote mais aussi centre d'intégration et de formation des nouveaux adhérents du réseau, le techno-centre Top Garage vient tout juste d'ouvrir à Malakoff (92). Cette succursale accueillera dès janvier prochain, pendant deux jours complets, les réparateurs fraîchement recrutés, et permettra également à l'enseigne d'entretien-réparation multimarques du groupe AAG de tester la pertinence technique et surtout économique des nouveaux équipements, de par sa vocation de laboratoire de technologies et services.



Le techno-centre de Malakoff est un établissement pilote pour l'intégration des nouveaux adhérents et le test des équipements, mais aussi un Top Garage et un Top Classic dans lesquels les automobilistes lambda peuvent venir faire entretenir leur véhicule.

C'était pendant plusieurs années un magasin de pièces auto, auquel avait été adjoint un petit atelier. Racheté par Groupauto, l'établissement installé au 158 boulevard Camélinat à Malakoff, dans les Hauts-de-Seine (92), est devenu aujourd'hui le techno-centre de son réseau de réparation multimarque Top Garage. Un atelier dans lequel les véhicules particuliers pourront y être entretenus, ainsi que ceux des collaborateurs d'Alliance Automotive Group (AAG), maison-mère de Groupauto et Top Garage, par l'un

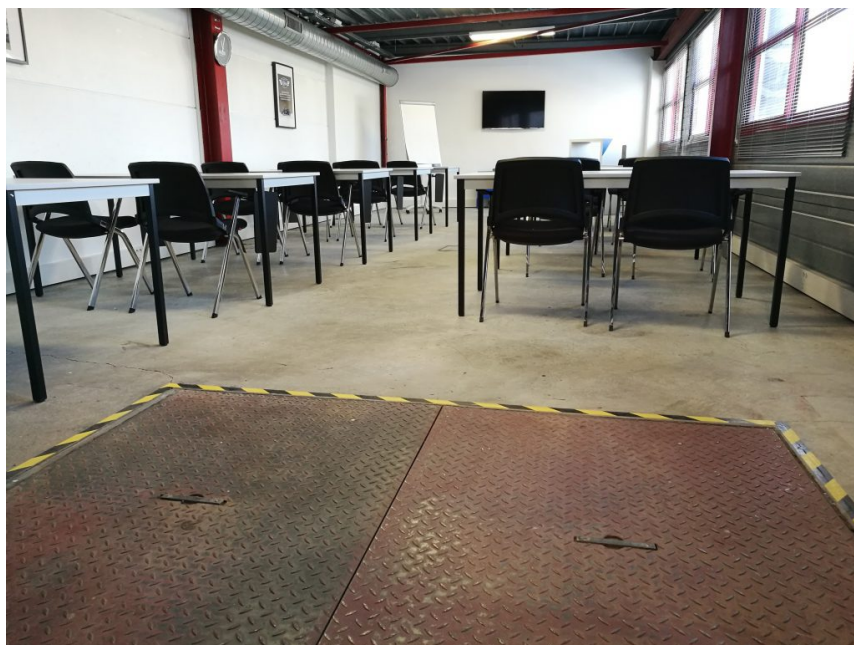
des deux techniciens du site –un chef d’atelier et un mécanicien– mais aussi... par les employés des garages des nouveaux adhérents Top Garage !

Recrutement : déjà une belle année 2017

Tel est d’ailleurs l’objectif premier de cette succursale Top Garage, qui dispose aussi du panneau Top Classic : intégrer les nouveaux membres du réseau au cours d’une formation de deux jours, sur place, où ils pourront découvrir les standards et méthodes préconisées par l’enseigne. Car Top Garage recrute environ 110 nouveaux garages par an, en moyenne, et le réseau, fort de 856 points de vente à fin octobre 2017, dont 148 ateliers Classic et 441 garages labellisés, vient de réaliser *«une très belle campagne 2017»*, selon les termes de Vincent Congnet, directeur [des réseaux VL AAG](#). Déjà 82 recrutements ont été menés à bien, pour 74 départs, pour beaucoup des cessions d’entreprise ou des cessations d’activité, pour cause de départs en retraite, notamment.

Et parmi ces nouveaux adhérents, pas moins de 53 anciens agents de marque, cible privilégiée du développement réseau de Top Garage. Lesdits agents *«craignent souvent en rejoignant une enseigne multimarque de perdre leur clientèle, or, ils en gardent généralement une grande partie et voient même leur portefeuille clients augmenter de 12 à 15%»*, insiste Vincent Congnet. Eux qui quittent généralement le giron constructeur pour pouvoir développer librement les métiers qu’ils souhaitent voient d’ailleurs la rentabilité de leur entreprise progresser, *«à hauteur de 1 à 5% du résultat net, de par la seule réduction des dépenses qu’exige leur appartenance au réseau»*, ne serait-ce qu’en termes de prise en charge des garanties véhicules et... de la mise aux standards du réseau constructeur auquel ils appartiennent.

Un exemple des nouveaux standards Top Garage



Sous les portes de fer du sol de la salle de cours, une vitre permettra de voir directement l’atelier en plein travail.

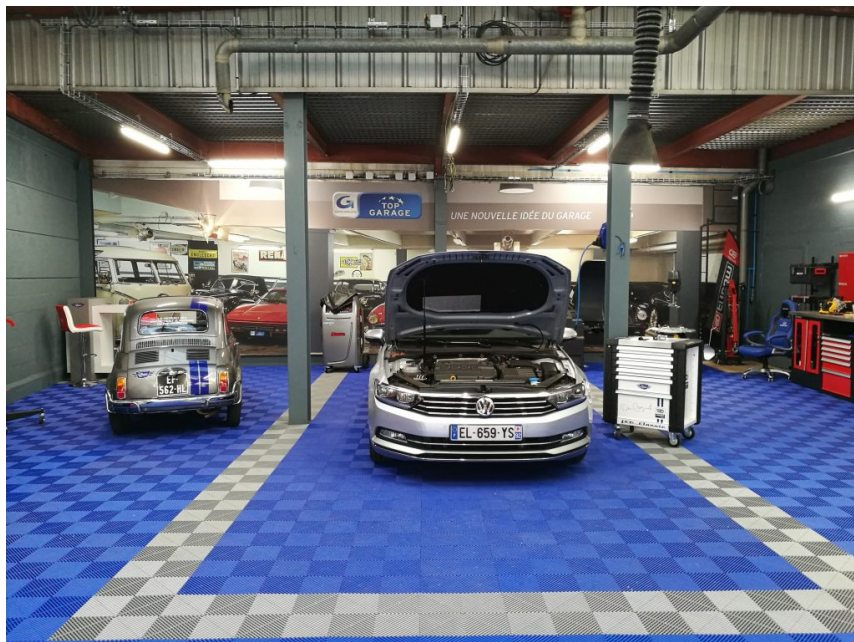
Bien sûr, Top Garage aussi exige des standards, mais moins contraignants et surtout, plus facilement adoptables pour l’adhérent. Des standards justement présentés dans le techno-centre de Malakoff. *«C’est*

l'une des trois ambitions de cet établissement : afficher et même établir les nouveaux standards Top Garage, détaille Vincent Congnet. Nous voulons faire la preuve par l'exemple du développement de solutions pratiques et faciles à mettre en place.» Bien sûr, cela passe par les standards intérieurs de l'espace d'accueil, chauffé, avec mise en avant des offres réseau, des tarifs horaires, du WiFi, d'une machine à café, etc. Cela passe aussi par les standards extérieurs, notamment le nouveau logo Top Garage, en relief, en police argentée et insistant sur les étoiles.

Cela passe également par les standards de gestion client, *«raison pour laquelle le travail de la responsable du site, Isabelle Ginestar, sera filmé, pour transmettre, images à l'appui, les bonnes pratiques».* Celle-ci a travaillé dans des enseignes de centres auto et de pneumatiques, comme First Stop, et a l'habitude des centres pilote. *«Les nouveaux adhérents pourront donc acquérir auprès d'elle les bons réflexes : récupération des données client, transparence sur les prix, garanties proposées, contact pour joindre le garage, etc.»*, précise Vincent Congnet.

Enfin, le techno-centre a pour vocation de présenter les standards de mobilité, avec plusieurs offres dédiées au client. La location d'un vélo électrique de courtoisie pour 9,90 euros par jour. Celle d'un véhicule de courtoisie pour 19,90 euros par jour (des Fiat 500 actuelles, et de collection pour les clients Top Classic, sont d'ailleurs disponibles à Malakoff). Et un service de conciergerie, de 36 à 80 euros. Pour ce dernier, comme le techno-centre l'expérimente, un partenariat a été conclu avec Convoicar, qui met à disposition des jockeys capables, dans un rayon de 8 km, de venir au domicile du client en vélo électrique pliable, de prendre en charge son véhicule jusqu'à l'atelier et de le lui ramener après intervention.

Un laboratoire de technologies et services



L'un des deux ateliers dont dispose le techno-centre, auquel il manque encore plusieurs ponts élévateurs.

Bien sûr, ce techno-centre étant un centre de formation dédié à l'intégration des nouveaux adhérents, dont la quinzaine de garages recrutés sur Equip Auto 2017 qui s'y rendront en décembre, Top Garage y procédera à des rappels en matière de fiscalité, de gestion, de commerce, d'administration... Mais aussi à

l'initiation aux outils Top Garage, comme le CRM du réseau, et la nouvelle Top Console équipée du DMS WinMotor 2 développé par Solware Auto, actuellement en test à Malakoff. *«Celle-ci permettra notamment de mieux piloter l'activité atelier pour le chef d'atelier, explique le directeur des réseaux VL d'AAG. Les mécaniciens seront chronométrés en temps réel sur les diverses prestations, en fonction des temps barémés constructeurs.»*

Le techno-centre proposera également aux nouveaux adhérents de passer l'habilitation électrique et hybride pour venir gonfler le nombre d'ateliers Top Garage déjà habilités. *«Nous en comptons 240 et espérons habilitier la moitié du réseau d'ici la fin de l'année 2018»*, estime Vincent Congnet. C'est à Malakoff, également, qu'aura lieu le tout nouveau Championnat du Meilleur atelier de France Top Garage, concours qui regroupera entre 10 et 20 garages, sur le modèle de ce qui se pratique dans le réseau Top Truck depuis le Rendez-Vous Groupauto 2016. Les ateliers choisis pour participer seront sélectionnés parmi les labellisés, et le concours sera filmé.

Non content d'y former ses nouveaux adhérents, Top Garage se sert de son techno-centre pour procéder aux tests des équipements de garage avant leur déploiement par l'enseigne. *«Nous voulons le faire en restant fidèles à notre exigence première : la rentabilité, insiste Vincent Congnet. Le techno-centre de Malakoff n'est pas un centre de coûts mais un centre de profit et nous attendons des équipements que nous testons ici qu'ils répondent à cette exigence.»* Ce qui n'est manifestement pas gagné pour certains d'entre eux.

Top Garage y teste donc actuellement différentes solutions de ScanPneu, afin de connaître le taux de transformation des diags d'usure de pneus, mais aussi l'analyseur 5 gaz Bosch développé avec SphereTech, le bar à huiles Shell Helix Ultra et la machine d'Eco Nettoyage Moteur Bardahl. Enfin, c'est également à Malakoff que Top Garage va piloter la phase de test de son dongle, en cours d'équipement sur 150 véhicules du groupe AAG. *«Nous voulons être sûrs que l'exploitation des données sera intéressante dans le cadre d'un contrat d'entretien, par exemple»*, conclut Vincent Congnet.



Vincent Congnet, directeur des réseaux VL d'AAG, et Isabelle Ginestar, responsable du site de Malakoff.

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite