



OTOP, le concept 100% phygital

Le réseau OTOP,
pionnier d'un modèle de distribution « **phygital** »
sur le marché B2B de la distribution automobile
souffle sa première bougie

DOSSIER DE PRESSE



HALL 3 T46 - U45

CAPmedias

Contact presse
CAPmedias / Anne COPEY
01 83 62 55 49 / 06 80 48 57 04
anne.copey@capmedias.fr



Mars 2019



OTOP

- 1 Génèse du concept
- 2 Développement du réseau
- 3 Concessionnaire
- 4 Stratégie 2019
- 5 Annexe

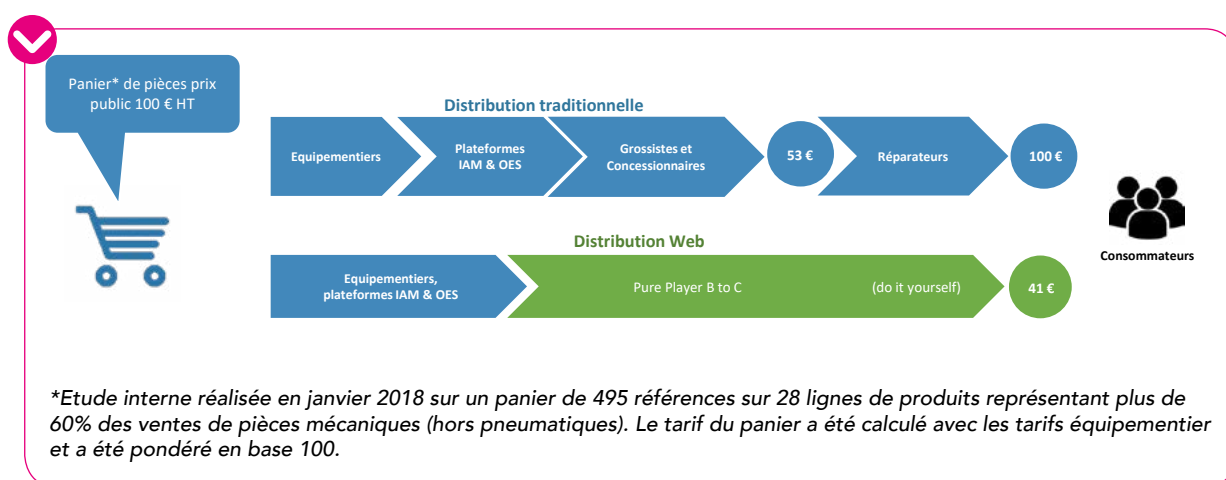


Introduction :
rappel de la genèse
du concept OTOP dans
son contexte marché

1 INTRODUCTION : RAPPEL DE LA GENÈSE DU CONCEPT OTOP DANS SON CONTEXTE MARCHÉ

Modèle de distribution « phygital », le concept OTOP associe une plateforme web et un réseau de services de proximité, qui offre la possibilité aux réparateurs automobiles de mieux acheter leurs pièces.

Depuis l'avènement du commerce de pièces en ligne et la généralisation des remises spectaculaires qui l'accompagne, un malaise s'est durablement installé dans la relation entre le réparateur et ses clients. Alors que les réparateurs vendent 90% des pièces qu'ils utilisent, ils les achètent plus cher que leurs clients consommateurs. Ce différentiel important est lié au circuit ultra-court qu'emprunte la pièce vendue sur le web :



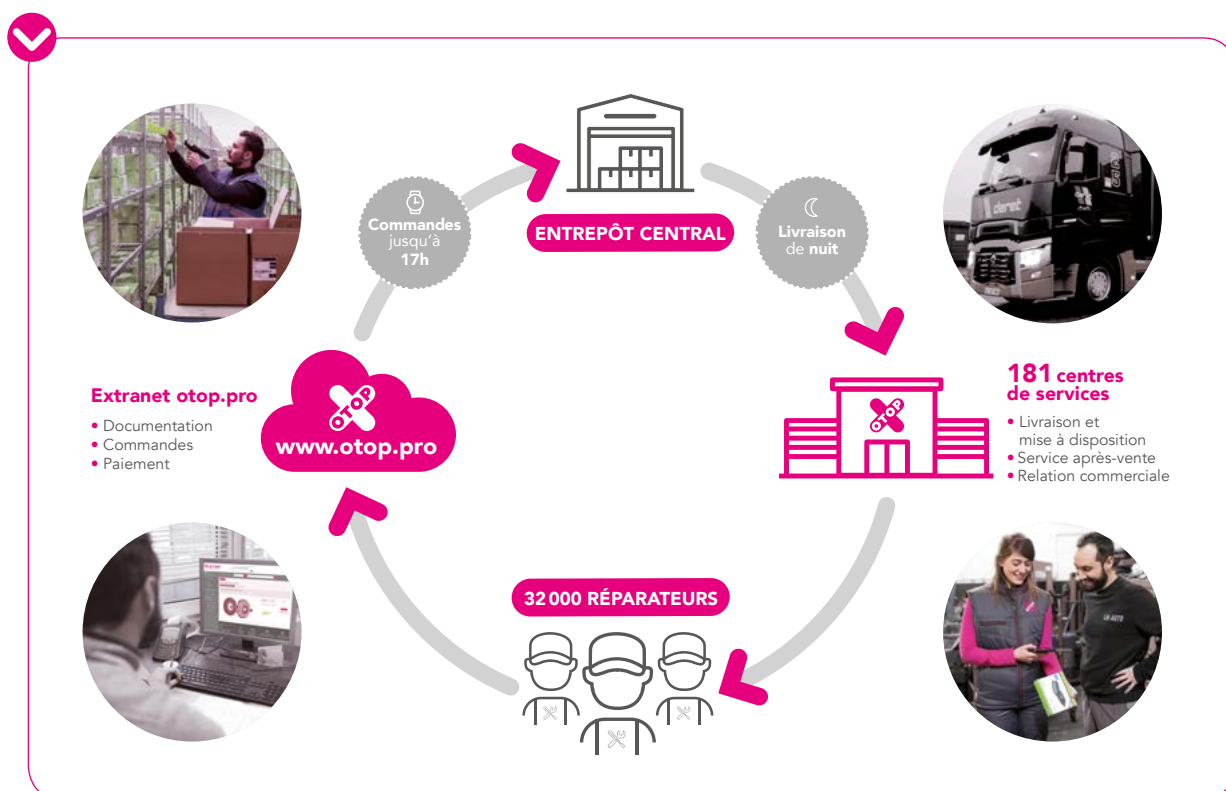
Dans ce contexte d'écarts tarifaires structurellement installés et facilement constatables par les consommateurs-automobilistes, **deux évidences s'imposent régulièrement aux réparateurs** :

- Mués en « chasseurs de primes » sur les sites de ventes de pièces en ligne, **de plus en plus de consommateurs ne s'expliquent pas et/ou ne tolèrent plus les différentiels de prix mis en lumière sur le web**, à pièces et marques égales.
- **La pression constante sur le pouvoir d'achat des automobilistes, doublée du sentiment de subir un entretien-réparation toujours plus coûteux**, les conduisent à confronter et à opposer ouvertement les tarifs « web » à ceux pratiqués par les réparateurs.

1 INTRODUCTION : RAPPEL DE LA GENÈSE DU CONCEPT OTOP DANS SON CONTEXTE MARCHÉ

Il restait donc à imaginer une approche disruptive alliant le meilleur des deux mondes : rendre accessible au réparateur le prix du web, tout en lui apportant la proximité et la qualité de services qu'il obtient de la distribution traditionnelle.

C'est là toute la pertinence d'OTOP : conjuguer le meilleur du web et de la distribution physique. Fort de l'expérience en distribution traditionnelle de ses fondateurs, OTOP se positionne au point d'équilibre attendu par la réparation pour lui offrir le meilleur rapport services/prix du marché.





OTOP :
le développement
du réseau depuis 1 an

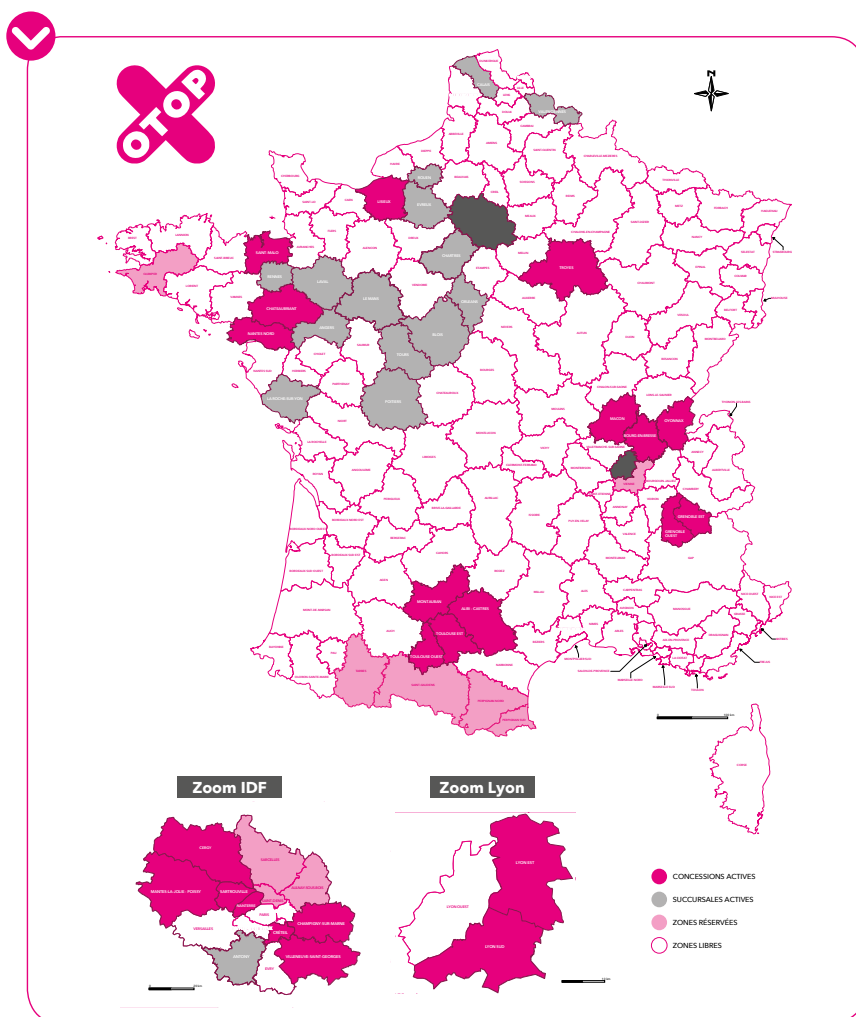
2 OTOP : LE DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU DEPUIS 1 AN

Lancé en février 2018, après 18 mois de développement, les premiers centres de services ouverts en mode filiales ont permis de roder le modèle tout en validant le cursus de formation des centres avant d'accueillir les premiers concessionnaires depuis le mois de septembre.

Le concept du centre de services est très normalisé ce qui permet une duplication rapide et économique. Il faut compter entre 6 et 7 mois pour ouvrir un centre OTOP. Pour les candidats comme pour l'enseigne OTOP, réussir la phase de découverte est capital pour confirmer un rythme d'ouverture de 4 à 6 centres par mois à partir de janvier 2019. Il a donc été indispensable de bien évaluer les attentes et les motivations mutuelles avant d'aller plus loin.

Grâce à une stratégie de recrutement menée par un cabinet expert dans les réseaux et la franchise (Franchise & Co) et une présence remarquée à Franchise Expo 2018, le potentiel du concept OTOP a séduit de nombreux candidats et le réseau OTOP compte aujourd'hui 26 centres dont 8 sous contrat de concession.

Répartis sur toute la France, ces 26 centres desservent aujourd'hui 28 zones de chalandise (dans une logique de regroupement de certaines zones).



2 OTOP : LE DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU DEPUIS 1 AN

Liste des centres OTOP au 15 mars 2019

Région	Zone	Ville	Date d'Ouverture
Filiales			
Ile-de-France	Chartres	Chartres	13 février 2018
Centre-Ouest	Tours	Veigné	13 février 2018
Centre-Ouest	Orléans	Saran	15 février 2018
Ile-de-France	Antony	Massy	13 mars 2018
Ouest	Laval	Saint-Berthevin	13 mars 2018
Nord	Rouen	Saint-Jean-du-Cardonnay	15 mars 2018
Ile-de-France	Évreux	Le Vieil-Évreux	9 avril 2018
Ouest	Angers	Beaucouzé	9 avril 2018
Ouest	Rennes	Thorigné-Fouillard	11 avril 2018
Centre-Ouest	Le Mans	Ruaudin	16 mai 2018
Nord	Valenciennes	Escautpont	14 mai 2018
Centre-Ouest	Poitiers	Chauvigny	14 mai 2018
Ouest	La-Roche-sur-Yon	Venansault	2 juillet 2018
Nord	Calais	Houlle	2 juillet 2018
Ouest	Nantes Nord	Saint-Herblain	4 juillet 2018
Ile-de-France	Sartrouville	Cormeilles-en-Parisis	3 septembre 2018
Ile-de-France	Cergy	Cormeilles-en-Parisis	3 septembre 2018
Centre-Ouest	Blois	Contres	14 novembre 2018
Ile-de-France	Mantes-la-Jolie	Aubergenville	3 décembre 2018
Concessions			
Est	Troyes	La-Chapelle-Saint-Luc	3 septembre 2018
Sud-Ouest	Albi-Castres	Albi	1 ^{er} octobre 2018
Ouest	Châteaubriant	Derval	3 octobre 2018
Ouest	Saint-Malo	Saint-Malo	12 novembre 2018
Sud-Ouest	Toulouse Ouest	Toulouse	12 novembre 2018
Ile-de-France	Champigny-sur-Marne	Champigny-sur-Marne	12 novembre 2018
Ile-de-France	Villeneuve-St-Georges	Varennnes-Jarcy	3 décembre 2018
Nord	Lisieux	Moyaux	5 décembre 2018
Est	Mâcon	Charnay-les-Mâcon	16 janvier 2019
Centre-Est	Oyonnax	Saint-Martin-du-Fresne	16 janvier 2019
Centre-Est	Bourg-en-Bresse	Saint-Martin-du-Fresne	16 janvier 2019
Sud-Ouest	Montauban	Montauban	16 janvier 2019
Centre-Est	Lyon Sud	Mions	16 janvier 2019
Centre-Est	Lyon Est	Moins	13 février 2019
Centre-Ouest	Grenoble	Eybens	13 février 2019
Ile-de-France	Créteil	Champigny-sur-Marne	11 mars 2019



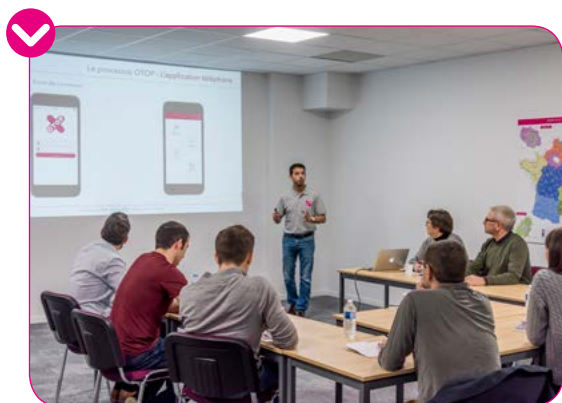
OTOP :
le concessionnaire

3 OTOP : LE CONCESSIONNAIRE

Le métier du chef de centre

- La mission du centre de services est d'assurer toutes les actions de services pour la marque OTOP. La journée type du centre commence à 7h avec la collecte ou la réception des marchandises vendues par le site otop.pro. Durant les tournées clients, l'équipe OTOP livre les colis, assure les SAV, conseille les clients sur l'utilisation du site et assure le service commercial.
- Le chef de centre est le manager d'un ou plusieurs conseillers livreurs. Il est le garant du respect des processus OTOP et de la qualité des services délivrés.
- Avec le support de du BDM* de sa région, il assure le bon déploiement des actions commerciales issues du CRM** chez les clients et prospects de sa zone.

Le parcours d'intégration et la formation

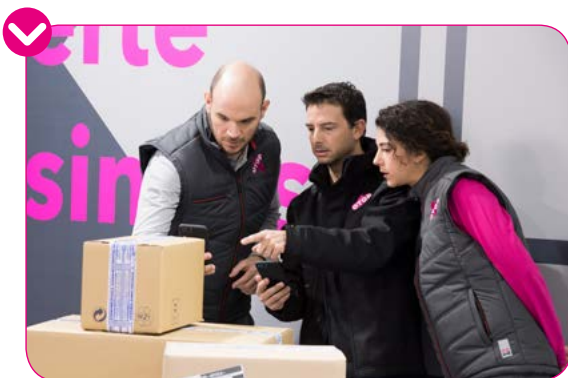


Sans prérequis ni savoir-faire technique, les chefs de centres OTOP doivent préalablement à la formation métier, obtenir l'attestation de capacité professionnelle au transport léger de marchandises.

Ils passent ensuite, avec les conseillers livreurs, une semaine complète de formation théorique et pratique dans le centre de Massy, où ils sont rodés à la bonne utilisation des outils, à l'application des procédures de travail ainsi qu'à l'accompagnement des clients.

Ce cursus se conclut par la remise d'un certificat d'aptitude garantissant la bonne prise en main des process OTOP, essentiels à la réussite de l'activité et à la satisfaction des clients.

Un accompagnement permanent de l'enseigne



Le chef de centre OTOP bénéficie de l'assistance et de l'accompagnement des équipes de l'enseigne à l'élaboration du projet : depuis la recherche d'un emplacement jusqu'à la formation initiale (opérationnel, finance, ressources humaines...) en passant par le montage du dossier.

*BDM : Business Development Manager

** CRM : Outil de gestion de la relation client

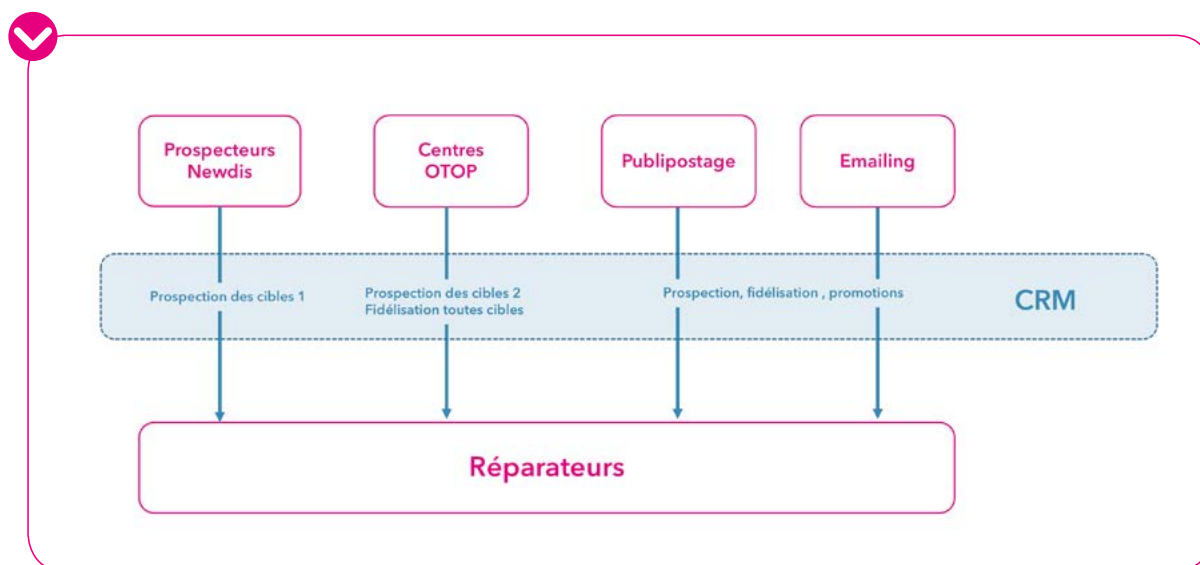
3 OTOP : LE CONCESSIONNAIRE

A l'issue de la formation, un coach OTOP est à ses côtés à toutes les étapes de l'ouverture et l'accompagne durant les deux premiers jours afin de s'assurer que celle-ci se déroule de manière fluide. Selon les besoins, il peut également bénéficier d'une formation continue sur site pour consolider ses compétences sur les services OTOP.

Une équipe de 7 Business Development Managers, encadrée par un Directeur de Réseau, accompagne également les centres de services OTOP dans la conquête et la fidélisation de clients grâce à un dispositif phygital : un ensemble d'outils et de supports ont été développés pour soutenir efficacement la démarche de prospection auprès des garagistes, s'appuyant sur une base de données de plus de 32 000 professionnels en France.

Un dispositif « phygital » pour la conquête & fidélisation des clients

Le CRM : chef d'orchestre omnicanal. En fonction du statut et du comportement du réparateur, le CRM déclenche les actions par le canal approprié.



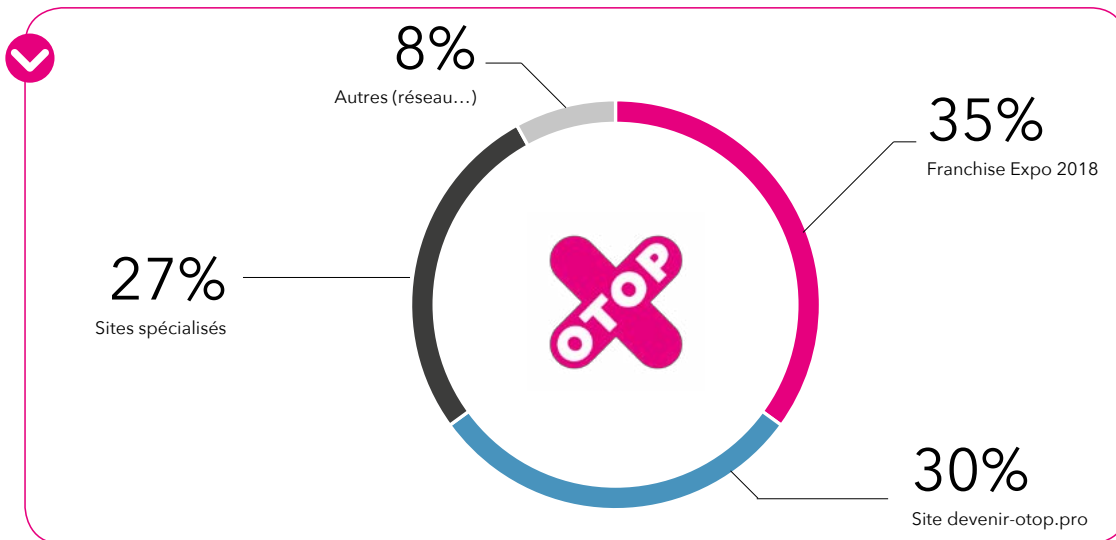
Les chiffres clés du développement en 2018

- 575** contacts
- 431** pré-entretiens candidat en 2018
- 108** dossiers de candidature
- 65** DIP signés
- 39** contrats de Réservation Territoriale

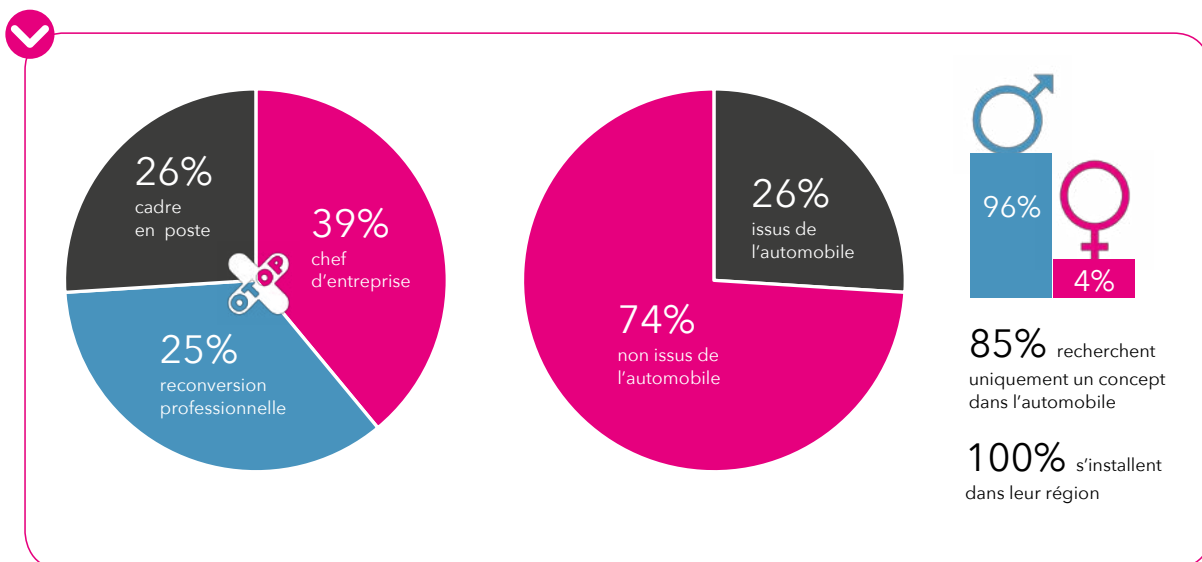


3 OTOP : LE CONCESSIONNAIRE

D'où viennent les candidats ?



Qui sont les candidats ?



3 OTOP : LE CONCESSIONNAIRE

Ce qui les a séduits dans le concept ?

- ✓ Le concept innovant et moderne
- ✓ Le secteur automobile et le digital
- ✓ La simplicité dans le fonctionnement
- ✓ Le sérieux dans l'accompagnement réseau
- ✓ La solidité du projet des associés

A la rencontre du centre de services OTOP de Champigny-sur-Marne

OTOP CHAMPIGNY-SUR-MARNE (94)

Dirigeant concessionnaire : **Damien Marchal**, 30 ans
Conseiller-livreur : **Alexandre Lefevre**, 22 ans

Après avoir intégré la police à l'âge de 17 ans, Damien MARCHAL poursuit sa carrière dans le secteur privé en tant que responsable logistique et sécurité, en France mais également à l'international, d'une société en charge du transport de marchandises de luxe.

Le 12 novembre dernier, il ouvre son centre de services OTOP à Champigny-sur-Marne, l'une des 12 concessions du réseau en activité aujourd'hui, moins de 10 mois après le lancement du concept OTOP sur l'hexagone.



A 30 ans ce passionné d'automobile a toujours eu l'esprit d'entreprise. « L'idée de conjuguer passion automobile et activité professionnelle a toujours été un souhait, mais jusqu'alors, je n'avais pas trouvé l'opportunité » explique Damien Marchal. C'est en juin 2018 qu'elle se présente quand dans son entourage, il entend parler du concept OTOP. Il contacte les équipes **Newdis**, le concédant du réseau OTOP, et est tout de suite séduit par le concept.

« Je n'y suis pas allé les yeux fermés, mais presque. Après différents échanges avec **Franchise & Co** en charge du recrutement et les dirigeants de **Newdis**, j'ai tout de suite été rassuré par le savoir-faire et le professionnalisme des équipes » précise Damien Marchal.

3 OTOP : LE CONCESSIONNAIRE

« L'autre aspect qui m'a séduit est **la nouveauté du concept et le fait d'avoir la chance d'être au démarrage de cette aventure**. C'est excitant et motivant. Enfin, mon expertise des flux logistiques acquise dans mon expérience professionnelle précédente m'a également permis de valider que la supply chain du concept OTOP répondait aux critères de qualité de service attendus par des clients professionnels ».

En moins de 6 mois, Damien Marchal fait lui-même toutes les démarches pour lancer son projet. Entreprenant et dynamique, il boucle son dossier (grâce à un apport personnel demandé accessible de 25 000 à 35 000 €), reçoit l'appui de sa banque pour le besoin total en financement (de 81 000 à 91 000 €), trouve ses locaux (d'une surface minimum de 100 m²), acquiert deux véhicules pour effectuer les livraisons et recrute son premier conseiller-livreur pour l'accompagner.

« A tout instant, j'ai pu compter sur l'appui des équipes Newdis pour valider mes choix et finaliser mon dossier avant de signer mon contrat en tant que concessionnaire OTOP et d'entamer la dernière étape, la formation à laquelle j'ai assisté accompagné d'Alexandre, mon conseiller-livreur qui s'est engagé dans cette aventure à mes côtés » poursuit Damien Marchal.

Après une semaine complète de formation théorique et pratique dans le centre de Massy, où ils ont été rodés à la bonne utilisation des outils, à l'application des procédures de travail ainsi qu'à l'accompagnement des clients, Damien Marchal débute son activité le 12 novembre 2018.

« Grâce à l'accompagnement sur le terrain de Julien Deconinck, mon coach Newdis sur la région, et de mon Business Developer Woiniss Zidi, l'activité démarre au-delà des objectifs fixés. Les clients réparateurs sont séduits par le concept OTOP qui leur apporte une compétitivité prix retrouvée auprès de leurs clients automobilistes, depuis l'avènement des sites de ventes de pièces sur la toile » conclut Damien Marchal. « Le travail de prospection et de fidélisation est primordial mais les process OTOP appliqués sont garant de la réussite de l'activité et de la satisfaction des clients ».

Après deux mois d'activité, au vu des premiers résultats et de la demande croissante des garagistes, Damien Marchal convaincu par le concept OTOP vient de conclure avec Newdis **l'ouverture d'une nouvelle zone de chalandise de Créteil** au départ du centre de services OTOP de Champigny-sur-Marne. Deux nouveaux conseiller-livreurs doivent intégrer l'équipe au 1er février pour effectuer les livraisons sur la zone.

3 OTOP : LE CONCESSIONNAIRE

Les clients du centre de services OTOP

Leur profil :

- ✓ 50 % de réparateurs sans enseigne
- ✓ 34 % de réparateurs avec enseigne
- ✓ 8 % d'agents de marque
- ✓ 8 % d'autres professionnels

Leurs comportements d'achat :

- ✓ Certains réparateurs voient en OTOP bien plus qu'un fournisseur d'opportunités et commandent très régulièrement chez OTOP
- ✓ 89 % des clients se font livrer dans leur garage, 11% utilisent le O-retrait

Leurs satisfaction (enquête satisfaction auprès des clients des centres de services OTOP) :

- ✓ 9 clients / 10 sont satisfaits ou très satisfaits du concept
- ✓ 92 % de satisfaction sur la qualité de services des centres





OTOP : stratégie de développement et axes d'amélioration en 2019

4 OTOP : STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT ET AXES D'AMÉLIORATION EN 2019

Le positionnement OTOP est compris, accepté et apprécié par les clients réparateurs et le concept prend des parts de marché, mais un accompagnement soutenu sur le terrain est essentiel pour amener les clients réparateurs à changer leurs habitudes.

Stratégie de développement

Le développement en franchise est sur les rails. Pour 2019, la stratégie de développement du réseau OTOP est essentiellement axée sur l'ouverture de centres de services OTOP en concession : +/- 50 centres ouvriront cette année pour couvrir +/- 70 zones.

Une stratégie multizone a aussi été mise en place depuis le début de l'année 2019, tant avec les concessionnaires actuels que futurs.

Les axes de développement 2019

Dynamisation marketing et commerciale

- Développement des offres OTOP Privilège et Club Ambassadeur
- Dynamisation promotionnelle du site



CLUB ★ ★ ★
AMBASSADEUR



Formation et outils commerciaux des centres

- Nouveaux modules de formation (initiale et continue)
- Mise en oeuvre de l'outil iPad





Annexe

Rappel : le centre services
OTOP, un essentiel relais
de proximité

5 ANNEXE

RAPPEL : LE CENTRE SERVICES OTOP, UN ESSENTIEL RELAIS DE PROXIMITÉ

Entreprise locale, le centre de services OTOP garantit la qualité de service de proximité attendue par les clients réparateurs.

Le site et le bâtiment

D'une surface de +/- 100 m² en zone non marchande, le centre de services OTOP est un bâtiment de type petit entrepôt avec une porte sectionnelle. La charte graphique reste discrète à l'extérieur en se concentrant sur le repérage et les informations d'ouverture. L'intérieur fait l'objet d'un traitement plus qualitatif, avec une sérigraphie standardisée reprenant le discours et les visuels de la marque.

Le bâtiment est équipé d'une porte codée et de caméras de surveillance, pour sécuriser les livraisons de nuit par l'entrepôt, ainsi que le retrait de marchandise dans la journée par les clients.

L'équipe

Le concessionnaire OTOP est le chef de centre de services OTOP. Il gère son centre de profit, manage le(s) salarié(s) et réalise des opérations de services :

- Livraison des réparateurs,
- Accompagnement des réparateurs dans l'utilisation de l'extranet www.otop.pro,
- Répondre à toutes les questions logistiques et commerciales de son client,
- Gérer les SAV et les garanties produits,
- Relation client.

5 ANNEXE

RAPPEL : LE CENTRE SERVICES OTOP, UN ESSENTIEL RELAIS DE PROXIMITÉ

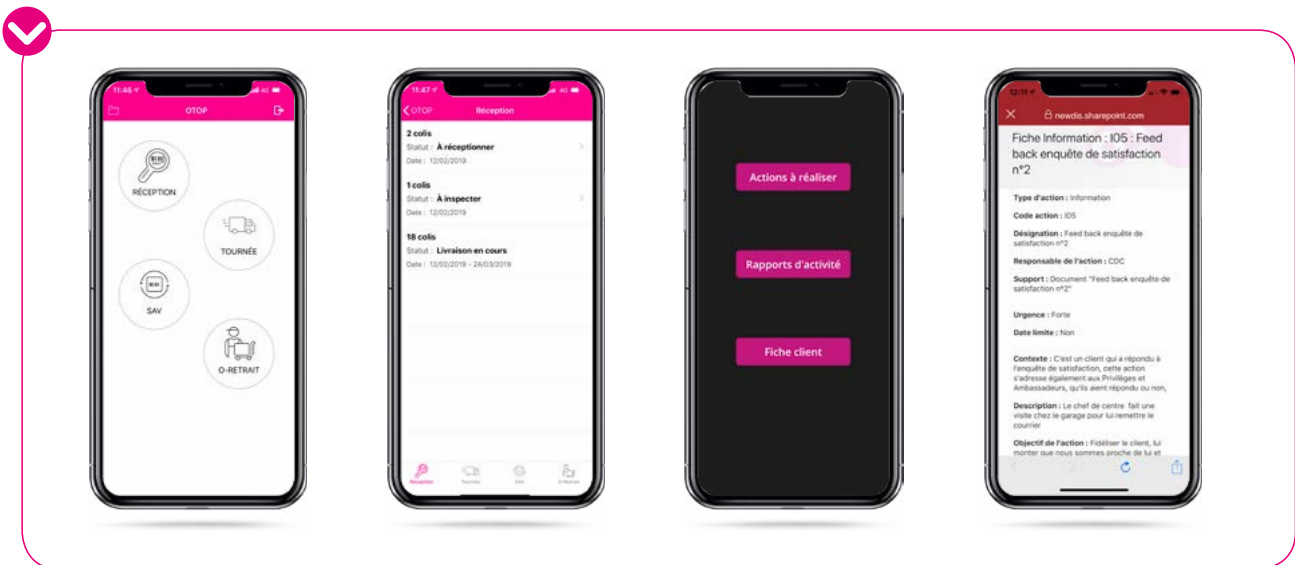
Le fonctionnement du centre

Une fois les marchandises collectées au dépôt France Express, la journée de l'équipe OTOP s'organise.

L'ensemble des actions de services à réaliser est poussé chaque jour dans l'application OTOP, qui construit et optimise en temps réel les tournées clients.

Livraison, SAV, action de fidélisation ou d'information client, le processus et toutes les informations est sont détaillé dans l'application.

OTOP c'est simple et professionnel.



Le contrat de concession OTOP en chiffres

- ✓ Durée du contrat : 5 ans
- ✓ Surface moyenne : 100 m²
- ✓ Apport personnel : à partir de 20 000 €
- ✓ Droit d'entrée : 28 500 €
- ✓ Investissement global : à partir de 70 000 €
- ✓ Redevance : aucune



CAPmedias

Contact presse : CAPmedias • Anne Copey • 06 80 48 57 04 • anne.copey@capmedias.fr