

POINTS DE VENTE



La réorganisation des ateliers est en cours dans les magasins intégrés Espace Émeraude.

Depuis un peu plus de deux ans, une équipe coordonnée par Laurent Tricoire travaille sur la réorganisation du service dans les magasins intégrés Espace Émeraude. Une première étape est franchie, que nous avons pu découvrir dans le point de vente des Ponts-de-Cé, en Maine-et-Loire.

LES PONTS-DE-CÉ (MAINE-ET-LOIRE) Espace Émeraude investit dans la réorganisation du SAV

Par Jean-Paul Roussennac

« **C**hez Espace Émeraude, notre raison d'être, c'est de fournir des conseils, des services et des

produits de haute qualité, en proximité. Notre crédibilité se fonde fondamentalement sur l'humain, sur la compétence et l'expertise des équipes, en particulier sur l'efficacité de nos ateliers. Notre leadership va se renforcer grâce aux services que nous continuerons à développer (avec Atelier 2.30, Needhelp, Lokki, ServiceParc...) », a signifié Jean-Marc Hupé, le directeur général du groupe et de l'enseigne, devant le parterre des équipes fournisseurs et des magasins affiliés et intégrés, réunis le 19 janvier dernier. Depuis quelque temps, l'enseigne communique via les médias grand public de presse écrite régionale, économique et professionnelle (*Ouest France*,

Les Échos, *BFM Business*, *Le Journal des entreprises*, *LSA*, dans nos titres *Moteurs & Réseaux* ou *Matériel et Paysage*...). Les thèmes favoris sont liés à la réparabilité, à l'économie circulaire, à la présence active d'entreprises et d'hommes et de femmes de terrain pour imprégner le sens des mots de langage courant « service, conseil, expertise », mais aussi « simplicité, authentique, vrai » qui donnent les trois lettres SAV (CQFD). Friand des bons mots, Jean-Marc Hupé ne se limite pas à la communication et à la théorisation. Selon un article de notre confrère *Les Échos**, le groupe a investi 500 000 € dans le projet de valorisation du savoir-faire des ateliers de ses 18 magasins



L'équipe du service pièces et SAV du magasin des Ponts-de-Cé (49).

intégrés. Le projet, piloté par Laurent Tricoire, responsable motoculture des magasins intégrés, et Christophe Ouvrard, coordinateur SAV, est entré dans une phase active d'application, comme nous avons pu le voir dans le point de vente du groupe Modis, aux Ponts-de-Cé (Maine-et-Loire).

À l'écoute des clients

Le nom de code du projet de l'atelier Espace Émeraude 2030 est « 2.30 ». La direction et les responsables et équipiers des services techniques des magasins intégrés ont souhaité reprendre de l'avance en matière de SAV et se sont donc interrogés sur les possibilités d'innovation dans les services au cours des dix prochaines années. Ce travail de réflexion a été mené avec l'appui et l'expertise du studio nantais 6°Designers, spécialisé dans l'accompagnement d'entreprises afin de concevoir de bons outils de travail pour des usages spécifiques. L'objectif : améliorer de manière marquante l'expérience du client et sa satisfaction à chaque étape de son parcours pour déterminer, *in fine*, les nouveaux services possibles et s'assurer en amont de la réussite de leur lancement.



Espace Émeraude

Exemples de visuels pour les campagnes de recrutement d'Espace Émeraude.

Cet ouvrage a nécessité de penser les différents scénarios se jouant à l'accueil SAV des magasins (en physique, en ligne...) et au sein des ateliers, ceci en confrontant les avis des équipes et ceux des clients. « *Nous avons rencontré plus de 70 clients en organisant des tables rondes sur ce thème. De nombreux professionnels des métiers du paysage – entreprises, collectivités, ESAT... – ont été invités à s'exprimer sur leur expérience client, mais aussi des particuliers avec des réunions spécifiques* », confie Laurent Tricoire.

Des process simplifiés

Cette période d'analyse collaborative a conduit les équipes à

revisiter l'organisation des SAV et à proposer des outils efficaces parfois très simples, d'autres fois en utilisant les nouvelles technologies susceptibles de répondre aux attentes des clients avec une promesse et des garanties de réalisation. En interne, la démarche a mobilisé l'existant, notamment avec l'utilisation de l'ERP (progiciel de gestion intégré) Proginov. Les tests ont été menés sur les sites de Montluçon (Allier), de Boufféré-Montaignu (Vendée) et, avec des variantes, des Ponts-de-Cé. « *Les clients ont pu nous restituer leurs irritants ou problèmes, et ce qu'ils aimeraient. L'objectif ne consistait pas à faire émerger chez eux des solutions et des outils. C'était de notre ressort, avec un travail d'accompagnement du cabinet spécialisé afin de nous conduire à phosphorer* », explique Laurent Tricoire. Concrètement, les process ont été mis à plat et simplifiés. D'une part, ce travail les rend plus compréhensibles pour les équipes comme pour les clients, facilitant ainsi la communication entre les protagonistes. D'autre part, il permet d'optimiser l'organisation d'une structure avec ses propres forces. L'accueil en concession automobile a été pris comme référence. Dans ce secteur, il repose sur un traitement différencié entre



À l'arrière du bâtiment, une entrée spécifique permet d'accéder à l'accueil de l'atelier. Les machines d'occasion sont mises en avant.

L'ACCUEIL DES CLIENTS : infos, diagnostics, délais...



L'espace atelier et pièces détachées. Un mur a été ouvert à l'arrière du magasin pour réduire le temps de déplacement des équipes de la réception à l'atelier.



L'espace location de matériels est situé dans la zone d'accueil du SAV et présente au grand public les préconisations de travail avec les EPI.



Les informations (engagements, forfaits de diagnostic, de mise en service...) sont affichées dans deux formats : papier et digital.



La banque d'accueil avec, à l'arrière, des consommables à vendre.

par des outils visuels et savent où se diriger : pièces, location, atelier, hydraulique, plaques d'immatriculation, clé minute... Ces services regroupés permettent à la concession de mutualiser ses forces disponibles et apportent un gain de temps tant en interne qu'au client.

Forfaits et délais affichés

Dès l'accueil du magasin des Ponts-de-Cé, un panneau délivre au visiteur une première information : « Espace Émeraude réalise votre diagnostic machine en 48 heures. » Selon le matériel qu'il amène en SAV, le client découvre ensuite une déclinaison de trois forfaits :

particuliers et professionnels, ces derniers étant reçus avec un service « privilège ». Les clients se présentant au SAV entrent en outre dans un pôle services matérialisé

25 € pour une machine motorisée par un deux-temps, 39 € pour un quatre-temps et 59 € pour un matériel à moteur diesel. Le personnel enregistre la prise en

charge de la machine à l'aide d'une tablette. Le client reçoit sous 48 heures, par SMS ou e-mail, le devis des réparations pour acceptation ainsi qu'un délai de restitution. Cette étape permet à l'atelier d'effectuer les commandes de pièces détachées non disponibles en stock, de temporiser et de proposer une date de restitution au client en fonction de la charge de travail. Dans tous les cas de figure, la prise en charge est facturée, car il s'agit d'un acte de réparation. « Cette facturation évite aussi d'encombrer l'atelier avec des machines que les clients ne tiennent pas forcément à réparer », explique Laurent Tricoire. Les différentes phases sont toutes bien visibles sur le devis et expliquées aux clients. Parmi elles, lors de la restitution du matériel, si l'état de la machine indique une mauvaise utilisation, des préconisations ainsi que les bonnes pratiques seront données pour éviter que la panne ne se reproduise. Les clients du magasin des Ponts-de-Cé peuvent également louer du matériel, et ceux dont la machine est immobilisée y sont fortement incités

DES ZONES DIFFÉRENCIÉES dédiées aux interventions techniques



Dans l'atelier, un espace technique aménagé avec du matériel MaroloTest est réservé aux robots de tonte. Les magasins intégrés emploient quatre techniciens itinérants pour les robots auxquels vient s'ajouter, dans le point de vente des Ponts-de-Cé, un technicien spécialisé en atelier.

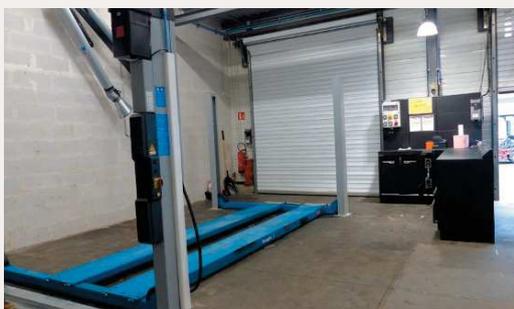


La partie technique pour l'affûtage et le soudage est installée dans une zone séparée et insonorisée, avec renouvellement d'air. Les mécaniciens choisissent le message qu'ils souhaitent voir apparaître dans les espaces de l'atelier. Aux Ponts-de-Cé, ils ont opté pour le « zéro relance ».



L'espace dédié aux robots est mis hors poussières, et son air déshumidifié.

DES ÉQUIPEMENTS D'ATELIER pour le marché pro



Un atelier dédié au matériel professionnel avec son équipement et de vrais espaces de travail. Un marquage au sol doit encore être effectué.



Une autre partie de l'atelier « pro ». Les postes de travail sont individualisés, et l'espace suffisant pour que les techniciens puissent travailler ensemble sans se gêner.



Le compresseur de l'atelier est isolé dans une zone spécifique insonorisée.

(l'utilisation d'EPI adaptés étant dans le même temps préconisée). Cependant, ce parc permet aussi de prêter du matériel à titre gracieux en cas de dépassement des délais de réparation. Ceux-ci sont

d'ailleurs affichés sous la forme d'un histogramme résumant les pics de fréquentation de l'atelier afin d'inciter le client à anticiper ses révisions. De même, lors de l'achat d'un matériel neuf, ce dernier est avisé par voie d'affichage papier et digital des forfaits de montage : 15 € pour un matériel électrique à fil ou à batterie, et jusqu'à 59 € pour une autoportée.

Les phases sont plus directes pour le professionnel, qui est accompagné afin de privilégier sa productivité sur les chantiers. En cas de panne, le diagnostic est soit immédiat, soit rendu sous six heures avec chiffrage de l'intervention et délai de restitution. Une aide lui est accordée pour louer une machine ou celle-ci peut lui être prêtée dans le cadre d'un service « privilège ». C'est la partie visible de l'iceberg qui comprend plusieurs autres strates, parmi lesquelles le lancement prochain, après des phases de rodage, de nouveaux services auprès des professionnels. Le groupe étudie notamment une solution interne dans le domaine de la gestion des parcs de machines. ■

UN TRAVAIL sur l'éclairage, l'insonorisation, la sécurité et l'hygiène



L'atelier pour les petits matériels. Dans tous les espaces, une attention particulière a été apportée à la lumière, non seulement au niveau des postes de travail mais aussi au sol pour éviter les zones d'ombre.



L'éclairage adapté des espaces de travail évite l'emploi de lampes baladeuses.



Le vestiaire avec douche et toilettes est étudié pour les personnes à mobilité réduite.

* www.lesechos.fr : « Jardinage : Espace Émeraude sort de ses rayons les produits irréparables », article d'Emmanuel Guimard mis en ligne le 1^{er} mars 2021.