



Controleplus.fr réalise chaque année plus de 60 000 contrôles techniques VL et plus de 20 000 visites périodiques PL.

## Controleplus.fr passe la deuxième

Créée en 2012 par Thibault Riester pour sa dizaine de centres franciliens, Controleplus.fr s'affirme comme une enseigne incontournable dans la région parisienne. Le réseau entend profiter de l'application de la nouvelle réglementation du contrôle technique pour revaloriser ses activités.

Par Mohamed Aredjal  @MAredjal

**C**hez Controleplus.fr, le nouveau CT est déjà d'actualité. Pour préparer ses équipes à faire face aux évolutions réglementaires qui entreront en vigueur fin mai, l'enseigne a commencé son travail de sensibilisation auprès de ses clients. Objectif : informer les automobilistes sur les nouveaux points de contrôle pour éviter les mauvaises surprises en cas de contre-visite. Un moment souvent perçu comme "vexatoire". "Il faut familiariser les équipes sur le discours à tenir auprès de clients qui peuvent s'inquiéter de ces évolutions. Nous devons nous montrer toujours rassurants", explique **Thibault Riester**, PDG de Controleplus.fr. Dans les



**THIBAUT RIESTER,**  
PDG DE CONTROLEPLUS.FR

**"JE M'OPPOSE  
À LA BRADERIE  
DE NOTRE MÉTIER!**

**IL EST  
INADMISSIBLE  
QU'ON NOUS  
DEMANDE  
TOUJOURS PLUS  
DE REMISES."**

centres, tous les opérateurs ont ainsi suivi l'an dernier le stage de maintien de qualification pour actualiser leurs compétences. Il faut dire que beaucoup de choses vont changer pour les opérateurs dès le 20 mai prochain. "Le contrôleur devra, par exemple, davantage anticiper sur l'usure des pièces. La marge de tolérance sera beaucoup plus étroite. Ce sera blanc ou noir", souligne Thibault Riester.

Les techniciens devront également réapprendre à utiliser leurs équipements et matériels dont l'interface sera mise à jour avec le nouveau phrasier instauré par la directive européenne. Ce changement ne sera pas neutre pour les opérateurs et Thibault Riester s'attend à de

légers troubles. "Les premiers jours seront compliqués. Avec leurs outils, les contrôleurs sont habitués à aller chercher les défauts dans certaines classes et tout ceci va changer avec le nouveau phrasier. Sans compter les conseils et informations qu'il faudra donner aux clients. Je pense qu'il faudra trois mois pour que les choses rentrent dans l'ordre", précise-t-il.

### **UN ENVIRONNEMENT TRÈS CONCURRENTIEL**

Dans un marché peu porteur, l'évolution du CT n'en reste pas moins une bonne nouvelle pour Controleplus.fr. L'augmentation du nombre de centres, l'émergence d'enseignes "low cost" et l'apparition de comparateurs en

ligne n'ont pas été sans conséquence sur une activité jusqu'ici peu valorisée. "Je m'oppose à la braderie de notre métier! Il est inadmissible qu'on nous demande toujours plus de remises", lance le PDG. Dans la région parisienne, Controleplus.fr doit en outre faire face à un environnement très concurrentiel. Le centre de Villabé (Essonne), acquis en juillet 2016, a ainsi vu arriver deux nouveaux confrères dans sa zone de chalandise ces derniers mois... Pour maintenir son activité malgré ce contexte, le réseau a dû jouer la carte du service. "Je veux des prestations premium dans tous nos centres, assure le dirigeant. Nous offrons un café à tous nos clients, qui bénéficient d'un accueil individualisé. Les centres sont systématiquement nettoyés, les équipes sont aux couleurs de l'enseigne, etc. Il faut tirer l'expérience client vers le haut." En parallèle, Controleplus.fr a renforcé ses liens avec ses apporteurs d'affaires : loueurs, transporteurs, concessions, garages... L'activité B2B représente aujourd'hui 35 % du chiffre d'affaires de l'enseigne. Si ces partenariats locaux génèrent du volume dans le réseau, ils ne sont pas toujours très rentables. "Chaque véhicule nécessite un convoyage, immobilisant un opérateur pour son transport pendant une heure. Et ceci, à nos frais...", déplore Thibault Riester. Pour renforcer son attractivité auprès du grand public et optimiser le taux d'occupation de ses ateliers, ce dernier s'est également doté d'un outil de "yield management". Objectif : identifier les plages horaires les plus creuses pour adapter sa tarification. Sur ces périodes, le prix de la visite a été passé de 75 à 65 euros. Autre levier de croissance : le digital. Dès sa création, Controleplus.fr a fait du web l'un de ses principaux canaux d'acquisition clients. Le site génère



Le site de Villabé (Essonne) est le plus important centre de contrôle technique PL en Île-de-France.

**"NOUS RENCONTRONS DE VRAIES DIFFICULTÉS POUR RECRUTER, EN PARTICULIER DANS LE DOMAINE DU VÉHICULE INDUSTRIEL."**

ainsi 20 % des rendez-vous pris dans le réseau. "Ce n'est qu'un début : nous projetons la mise en ligne en 2019 d'une nouvelle version de notre site, plus orientée mobile", confirme le dirigeant.

#### **LE CONTRÔLEUR, UNE DENRÉE RARE...**

Mis bout à bout, ces efforts ont fini par se révéler payants. En particulier dans le centre de Villabé où, après plusieurs années de déclin, l'activité est repartie à la hausse. Après la crise de 2010, qui avait conduit Thibault Riester à se séparer de quatre sites

en province pour se concentrer sur l'Île-de-France, Controleplus.fr a retrouvé des couleurs et envisage l'avenir avec plus de sérénité. Comptant aujourd'hui 13 centres, l'enseigne veut consolider ses positions, en particulier dans le poids lourd, avec une possible ouverture dans le nord de la région parisienne. Mais avant de franchir cette étape, il faudra étoffer les équipes, dont la taille ne permet pas d'absorber le surplus d'activité. "Nous rencontrons de vraies difficultés pour recruter, en particulier dans le domaine du véhicule industriel, confie Thibault Riester. Cette situation va se complexifier avec le nouveau contrôle technique. Jusqu'ici, un contrôleur VL pouvait passer au PL avec une simple formation. Demain, il lui faudra nécessairement obtenir un bac professionnel..." Autrement dit, Controleplus.fr ne pourra pas miser sur la montée en compétences de ses équipes pour optimiser ses ressources humaines. "Ce n'est pas très cohérent. J'ai alerté Cathy Bieth, chef du bureau animation du contrôle technique, à ce sujet et j'espère que nous obtiendrons gain de cause" conclut le PDG. ●



Controleplus.fr met à la disposition de ses clients professionnels une flotte de véhicules de courtoisie.