



Contrôle technique

CONTROLEPLUS.FR

Le poids lourd du CT en région parisienne

À partir de mai, les règles du contrôle technique (CT) changent. Transposition d'une directive européenne, la nouvelle réglementation devrait bouleverser le quotidien des contrôleurs et de leurs clients. À Villabé, en région parisienne, Thibault Riester, fondateur du réseau Controleplus.fr, espère que ces évolutions vont revaloriser un métier en déficit d'image. PAR MOHAMED AREDJAL

C'est le plus important centre de contrôle technique de poids lourds d'Ile-de-France. De 7h jusqu'à 18h30, c'est un flot incessant de tracteurs, semi-remorques, autobus et autres remorques spécialisées qui traversent l'atelier. Sur une superficie de 7 500 m², le site propose pas moins de quatre pistes pour les véhicules

industriels avec cinq contrôleurs dédiés. Alors qu'ils n'ont déjà pas le temps de s'ennuyer, ces derniers pourraient voir leurs journées se rallonger dans les prochaines semaines avec l'entrée en vigueur, le 20 mai prochain, de la nouvelle réglementation encadrant les visites périodiques. Plus exigeante, la législation prévoit notamment la modification des points de contrôle, ainsi que l'instauration

d'un nouveau phrasier. Exemple : les trois niveaux de sanction actuels ("accepté, sursis et refusé") seront rebaptisés pour devenir "mineur, majeur et critique". Ces évolutions ne sont évidemment pas neutres pour le centre francilien Controleplus.fr, qui a dû préparer ses équipes. À Villabé, tous les contrôleurs ont suivi l'an dernier un stage de maintien de qualification pour actualiser leurs compétences.



Des formations ont été dispensées pour aider le personnel à rassurer des clients qui appréhendent l'arrivée de ce nouveau CT. *“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”*, estime **Thibault Riester**, P-DG de Controleplus.fr. Il se montre d’ailleurs confiant, voyant dans ces évolutions réglementaires une opportunité plus qu’une menace. En somme, un défi de plus pour l’entrepreneur qui baigne dans la culture automobile depuis toujours.

Un réseau régional

Issu d’une famille de concessionnaires (groupe Riester, distributeur Peugeot et Hyundai en Île-de-France et dans l’Est), Thibault Riester a créé

CONTROLEPLUS.FR EN CHIFFRES

2013 création du réseau
13 centres
20 000 visites périodiques PL
60 000 contrôles techniques VL
4,5 millions d’euros de chiffre d’affaires.

sa propre société dès 2001, à 23 ans, en se lançant alors dans le marché du contrôle technique. Il ouvre alors son premier centre à Esbly, en Seine-et-Marne, sous une enseigne de franchise nationale. *“L’activité était alors pérenne et rentable, se souvient-il. Mais les débuts n’ont pas été simples.*

“Je pense qu’il faudra trois mois pour que les choses rentrent dans l’ordre.”

J’ai racheté un autre centre qui tournait bien et qui m’a permis de faire les investissements nécessaires pour relancer le premier. Petit à petit, j’ai racheté d’autres affaires.” Pendant une dizaine d’années vont se succéder créations et acquisitions de sites en région parisienne, Picardie et dans le Languedoc-Roussillon. En parallèle, le jeune dirigeant s’adonne à sa passion, le sport automobile, et participe au championnat de France des rallyes. Mais la crise de 2010 freine l’ascension de la jeune société, qui est alors fragilisée par une concurrence plus rude. Les prix sont tirés vers le bas et l’activité des centres affiliés à plusieurs enseignes se replie. Trois ans plus tard, Thibault Riester prend l’initiative de se séparer de quatre sites en province pour se concentrer sur l’Île-de-France. Une opération salutaire. *“C’est à ce moment que j’ai décidé également de quitter les réseaux*

- 1 Controleplus.fr réalise chaque année plus de 20 000 visites périodiques PL.
- 2 Le site de Villabé (Essonne) dispose de quatre pistes PL et une dédiée au VL.

nationaux qui ne défendent pas leurs affiliés pour créer ma propre enseigne”, explique le dirigeant. Anticipant la digitalisation annoncée du marché, il baptise son réseau Controleplus.fr. Dans la foulée, Thibault Riester amorce une diversification de ses activités et s’attaque au CT de véhicules industriels avec le rachat, en juillet 2016, du centre de Villabé. L’expérience porte ses fruits puisque Controleplus.fr s’offre ensuite un second site PL au Plessis-Pâté, toujours dans l’Essonne. Comptant désormais 13 centres en région parisienne, l’opérateur dispose ainsi d’une taille critique qui lui permet de bénéficier des avantages liés aux effets de volumes. *“La réglementation nous oblige régulièrement à mettre à jour nos équipements, ce qui nécessite des investissements importants. Un exemple : nous allons devoir changer nos réglophares en juillet 2018 en raison d’une évolution législative. Pour un centre indépendant, ça représente des montants conséquents ! Grâce à notre réseau, nous multiplions les synergies et profitons de conditions d’achat plus avantageuses”*, précise Thibault Riester.

Un pôle de service dédié au poids lourd

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"*, s'exclame le P-DG. Dans la région parisienne, Controleplus.fr doit en outre faire face à un environnement très concurrentiel. Le centre de Villabé a ainsi vu arriver deux nouveaux confrères dans sa zone de chalandise ces derniers mois...

Pour maintenir son activité, le réseau a donc 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."* Pour simplifier le quotidien de ses clients, le centre met à leur disposition un large éventail de prestations : chargement de

"Je m'oppose à la braderie de notre métier! Il est inadmissible qu'on nous demande toujours plus de remises!"

"gueuses", prêt de semi-remorques préchargées et de bennes ampli-roll, convoyages de véhicules et/ou semi-remorques, prêt de voitures de courtoisie, contrôle des hayons, grues, rampes PMR, etc. Le site francilien possède également une piste d'essai pour les véhicules hors gabarit. En parallèle, Controleplus.fr a renforcé ses liens avec ses apporteurs d'affaires : loueurs, transporteurs, compagnies de transport...

Mais ce n'est qu'une première étape dans les projets de développement de Thibault Riester qui entend, à terme, doter son site de Villabé d'un véritable pôle de services autour du poids lourd en s'associant à divers partenaires. Le centre dispose d'un terrain à proximité qui pourrait accueillir prochainement cette nou-



velle zone d'activités. Entretien et contrôle des appareils de levage, montage et maintenance des groupes frigorifiques, contrôle périodique des chronotachygraphes et limiteurs de vitesse... l'entrepreneur voit grand et n'exclut aucune piste. À terme, une station GNV pourrait même voir le jour sur ce site. Ambition affichée : faire de Villabé un nouveau "one stop shop" du service poids lourds.

Le CT peine à recruter

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. Et cette situation va se complexifier avec le nouveau contrôle technique."* En effet, la nouvelle réglementation encadrant le CT implique une remise à niveau complète ainsi qu'une hausse du niveau de qualification requis pour les nouveaux contrôleurs (bac professionnel contre CAP). Dans un domaine d'activité où les profils expérimentés se font rares et les contraintes réglementaires très strictes, le recrutement de nouveaux collaborateurs devrait se compliquer

- 3 Thibault Riester, P-DG de Controleplus.fr
- 4 Controleplus.fr dispose d'une équipe pour le convoyage des véhicules.

davantage. En outre, Controleplus.fr ne pourra pas miser sur la montée en compétences de ses équipes pour optimiser ses ressources humaines. *"Jusqu'ici, un contrôleur VL pouvait passer au PL avec une simple formation. Demain, il lui faudra nécessairement obtenir un bac pro. Pour les techniciens déjà expérimentés, 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"*, complète le P-DG.

Le temps presse car l'entrée en vigueur du nouveau CT semble inciter certains transporteurs à vouloir anticiper l'échéance. Thibault Riester craint ainsi que ses centres soient pris d'assaut dès le mois d'avril. Ce n'est pas tout : le taux de contre-visite devrait progresser à partir du 20 mai prochain, mobilisant davantage de contrôleurs pour cette tâche. *"En Île-de-France, le taux de contre-visite moyen pour le poids lourd était d'environ 9 %. Il devrait grimper à 13 ou 14 % avec le nouveau contrôle technique"*, conclut le dirigeant. ●

LE DIGITAL COMME LEVIER DE CROISSANCE

Dès sa création, Controleplus.fr a fait du web l'un de ses principaux canaux d'acquisition clients. Ambition affichée : simplifier la prise de rendez-vous dans ses centres. Thibault Riester n'a donc pas hésité à investir sur le média online pour optimiser son référencement et développer sa notoriété. Une stratégie payante, puisque le site génère aujourd'hui près de 20 % des rendez-vous pris dans le réseau. Fort de ces résultats, le dirigeant entend désormais passer à la vitesse supérieure et prépare un nouveau portail doté de fonctionnalités additionnelles et d'une interface plus ergonomique. Objectif : augmenter la part de rendez-vous pris en ligne et améliorer son taux de conversion. *"Nous projetons la mise en ligne en 2019 d'une nouvelle version de notre site, plus orientée mobile"*, confirme Thibault Riester.