



Le secteur du lavage reprend des couleurs et affiche une belle progression au premier semestre 2018.

## Lavage : les feux au vert

Plutôt porteuse pour l'activité, la période estivale a permis aux professionnels du secteur du lavage de redresser positivement la situation par rapport au déficit du début d'année.

dossier réalisé par Marc David

**L**es fortes précipitations de janvier, le gel de février, la canicule estivale... autant d'éléments fort peu favorables au secteur du lavage en cette année 2018. En effet, en période de canicule, le consommateur aura tendance à fréquenter la station de lavage soit tôt le matin ou plutôt en soirée. Reste que, et il s'agit là d'un point fort positif pour les professionnels, dans le cadre des arrêtés relatifs aux restrictions d'eau, les stations peuvent généralement continuer de laver les véhicules au contraire des particuliers. Bref, au-delà de cette précision d'importance, quel bilan global pour l'activité? Partenaire du bulletin météo sur France 2, Total Wash est bien placé pour répondre à cette interrogation, ne serait-ce que par la densité de son réseau (1 000 stations équipées). Après un mois de février très difficile comme pour l'ensemble de la profession avec bon nombre d'installations

en « hors gel », l'enseigne du pétrolier a rétabli la situation en mars et surtout en avril, mois synonyme de record absolu en termes de chiffre d'affaires (+ 14 %) par rapport à juillet 2016, le mois de référence pour l'enseigne depuis la création de l'activité lavage. « De là, les trois mois de mai, juin et juillet se révèlent très porteurs avec une hausse mensuelle moyenne de notre chiffre d'affaires d'un million d'euros, indique **Pierrick Baudrais**, responsable Total Wash au sein de la branche Marketing & Services de Total. En cumul, la progression est de 3 % à fin juin sachant qu'au 20 juillet, nous enregistrons une croissance de 20 % par rapport à la période de référence. Des résultats qui font que nous sommes très confiants pour le second semestre, d'autant plus que la même période en 2017 ne s'était pas révélée très porteuse pour l'activité. » Il faut dire que l'enseigne renouvelle ses installations de lavage tous les 5 ans, démarche

...  
« EN CUMUL,  
LA PROGRESSION  
DE L'ACTIVITÉ  
EST DE 3 %  
À FIN JUIN 2018  
PAR RAPPORT  
À 2017. »

**PIERRICK  
BAUDRAIS**  
responsable  
Total Wash  
au sein  
de la branche  
Marketing & Services  
de Total

qui implique une remise à niveau de 120 à 130 sites par an. « Dans ce registre, nous avons mis à profit la période hivernale de ce début d'année 2018 pour concentrer un maximum de travaux », indique Pierrick Baudrais. Pour rappel, les partenaires fournisseurs de Total Wash ont pour nom Christ, Lavance (qui distribue Istobal) et, bien sûr, WashTec. Autre exemple représentatif, Eléphant Bleu, fort d'un réseau de 470 centres dont 50 en propre. Selon **Patrick Mary**, le directeur commercial de l'enseigne, le bilan à fin juin a également permis de rattraper le déficit du premier trimestre. « Avec juillet, nous devrions être sur la même ligne que la concurrence, pense-t-il. En revanche, nous notons des variations importantes entre les différentes régions. Ainsi, au contraire de l'Est et du Sud-Est assez pénalisés, voire de l'Île-de-France, le Nord, l'Ouest et même le Centre se révèlent plutôt porteurs. »

## TOUJOURS UNE CERTAINE DYNAMIQUE

Et celui-ci d'ajouter : « Il est clair, aussi, que notre opération nationale Coup d'éclat de printemps, réalisée du 27 avril au 10 mai, a permis de booster l'activité. Un constat résultant de la vente de jets notamment. » Il faut dire que cette opération a bien été relayée sur les ondes (via sept radios partenaires) et par le biais d'un nouveau dispositif digital. En ce sens, des publicités incitatives apparaissaient sur le smartphone des consommateurs à proximité des centres participants. Parallèlement, le réseau de franchisés poursuit sa stratégie en matière d'équipements, puisque l'exercice en cours verra l'installation d'une quarantaine de portiques à brosses, portant le volume global

...  
« NOUS DEVRIONS BOUCLER L'ANNÉE SUR UN CHIFFRE D'AFFAIRES DE 3 MILLIONS D'EUROS, CONTRE 2,5 MILLIONS L'AN DERNIER. »

**LUC MEZZALANA**  
directeur commercial de Tecnolec Lavages

à 300 installations à fin 2018. En outre, Éléphant Bleu va s'essayer au tunnel, puisqu'un projet est en cours sur le secteur de Montpellier, à proximité de la station-service d'une grande surface. Finalement, en termes d'équipements, la dynamique du marché profite autant aux leaders du secteur qu'aux entreprises de moindre envergure, ces dernières jouant à fond la carte des indépendants (y compris concessionnaires). Exemple typique, Tecnolec Lavages. Depuis le début de l'exercice en cours, la société de Colombes a commercialisé 18 machines haut de gamme (dont 5 reconditionnées) auxquelles s'ajoutent 7 couvertures de portique (le terme « cabines » étant plus approprié) et 5 « re-lookings » de station. « En ce qui

concerne les couvertures et les rénovations de centres en particulier, nous avons bon nombre de projets en cours, indique **Luc Mezzalana**, directeur commercial de Tecnolec Lavages. Au final, nous devrions boucler l'année sur un chiffre d'affaires de 3 millions d'euros, contre 2,5 millions l'an dernier. » Un résultat symbole de nouveau record, preuve s'il en est des bonnes perspectives du marché. « Bien sûr, les nombreux contacts pris sur Equip Auto ont également joué un rôle, tout comme l'arrivée à mes côtés de mon frère Marc. » Le tout sans oublier le renouvellement de gamme et les évolutions, comme le tout nouveau Twinner, portique double muni d'une haute pression exclusive « périmétrique » répondant au nom de Twinjet. ■

## WASHTEC À FOND SUR LA SATISFACTION CLIENT



Depuis déjà plusieurs années, WashTec France s'emploie à améliorer l'environnement de travail de ses collaborateurs. Une démarche passant notamment par la fourniture à l'équipe de terrain (150 personnes) de véhicules de maintenance à boîte de vitesses automatique ou encore par l'optimisation des agencements dans les véhicules. Parallèlement, durant ces quatre dernières années, la croissance du chiffre d'affaires a atteint plus de 10 %, les effectifs ont grossi et comprennent désormais 50 salariés. De quoi se retrouver à l'étroit au niveau des bureaux. Aussi, le leader du lavage vient d'emménager dans des nouveaux locaux flambant neufs sur la commune de Boigny-sur-Bionne (45). « Répondant aux normes environnementales actuelles avec une faible consommation d'énergie, ce nouveau bâtiment de deux niveaux sur 1 400 m<sup>2</sup> offre un cadre de travail agréable et lumineux, explique **Bertrand Jugle**, PDG de WashTec France SAS. En particulier, l'espace intérieur a été pensé pour accroître l'efficacité, dans le cadre de notre culture d'entreprise dont le principe directeur est la satisfaction client. » En ce sens, tous les services support (support technique, gestion des pièces détachées, facturation, comptabilité, etc.) rayonnent autour du plateau téléphonique d'accueil SAV. « Cette proximité permet de fluidifier la communication entre les équipes et d'apporter une meilleure réponse à la clientèle », souligne Bertrand Jugle.

