

INS
NDEZ-VOUS



Doc

le service rap



Doc'Biker

01 47 07 4

PNEUS
KITS CHAÎNE
COURROIES
FREINS
VIDANGES
BATTERIES
ECHAPPEMENTS

DOSSIER DE PRESSE - 07/2016





Le Concept

Doc'Biker est la 1^{ère} enseigne dédiée à l'entretien et à la réparation rapide, sans rendez-vous, des deux et trois-roues motorisés, avec des prestations forfaitées. Le réseau se développe en succursales et en franchise avec 2 formats de centres : le Premium et le Corner.

La réponse aux besoins du marché

Plus de 4 millions de motos et scooters sont dénombrés, à ce jour, en France, auxquels s'ajoutent environ 200 000 deux-roues vendus chaque année. De plus en plus de modèles existent, des cylindrées intermédiaires apparaissent, les trois-roues comme les scooters électriques gagnent du terrain. Le motorcycle règne aujourd'hui en maître dans les grandes métropoles.

Ces dernières années, le deux-roues s'est imposé comme la solution idéale pour se déplacer aisément dans les grandes agglomérations où les embouteillages sont croissants, les transports en commun souvent en retard, ... Le marché du scooter a été dopé à partir de 1996 lorsque la législation a permis aux titulaires du permis B de conduire des deux-roues jusqu'à 125 cm³.

Les utilisateurs sont dans l'attente de prestataires efficaces, rapides, disponibles, compétents, le tout pour des prix raisonnables, que l'on soit un utilisateur urbain ou bien passionné.

Pour satisfaire les besoins des usagers qui n'avaient d'autre alternative, pour entretenir ou faire réparer leur véhicule, que les concessionnaires ou les agents de marque, 3 passionnés de moto décident de créer, en 1997, le premier centre Doc'Biker.

À l'époque, l'analyse du marché leur a montré qu'il existait déjà des centres qui pratiquaient la réparation rapide sur Paris mais sans véritable concept structuré. La complémentarité des 3 fondateurs a amené ainsi à la création d'un concept formaté et marketé.

L'aventure Doc'Biker démarre !



Des centres modernes

L'innovation est permanente chez Doc'Biker. Dans un souci d'amélioration et de performances, le Doc' fait régulièrement évoluer son concept architectural. Aujourd'hui, il en est à sa 3^{ème} génération d'aménagement intérieur avec une organisation ergonomique pensée dans les moindres détails.

Spacieux et aéré un centre Premium se décompose en 2 parties, une zone accueil et l'atelier toujours ouvert au public. Un mobilier spécifique, de conception française, a été spécialement créé pour l'enseigne. Ces meubles conçus avec des fonds perforés modulables permettent d'adapter la disposition des tablettes et crochets aux différents produits et pièces mécaniques ou encore des caissons empilables facilitent le rangement. De faible largeur, ils s'adaptent à l'architecture et à l'agencement de chaque centre, les Premiums comme les Corners.

L'objectif de ces évolutions architecturales est de gagner toujours plus en praticité et en fonctionnalité, autant pour le bien-être de ses clients que pour celui des franchisés et de leurs collaborateurs.

Les éléments clés du concept :

- **Des centres ouverts toute l'année, y compris l'été :** c'est généralement une période compliquée pour les utilisateurs de motos et de scooters, la plupart des concessionnaires étant fermés. Outre les interventions courantes, telles que changement de pneus, vidange ou encore vérification des plaquettes, le pire reste le dépannage en urgence. Autant de raisons pour lesquelles Doc'Biker a fait le choix d'être ouvert toute l'année, notamment au mois d'août.
- **Des interventions sans rendez-vous :** grâce à une large amplitude d'horaires d'ouverture, tous les jours de 9h à 19h sans interruption et jusqu'à 18h le samedi, le client dépose son véhicule au moment qui lui convient le mieux. Puis, soit il le reprend dans la journée, soit il assiste à l'intervention en attendant dans un espace dédié.
- **Un devis avant toute opération :** le client n'a pas de mauvaise surprise, il ne règle que ce qui a été devisé et qu'il a accepté avant toute intervention.
- **Des forfaits adaptés :** en proposant 9 forfaits différents, Doc'Biker apporte une vraie solution aux utilisateurs qui n'avaient auparavant pas d'autre choix que les concessionnaires ou les agents de marque pour faire entretenir leurs deux-roues avec des contraintes de rendez-vous et d'opacité des prestations.

Le Doc' propose une gamme de forfaits adaptés :

- 5 forfaits pour les motos, de 49€ TTC à 429€ TTC.

Chaque forfait est adaptable selon la cylindrée du véhicule et ses besoins d'entretien. Pour exemple, le forfait INTERSTATE destinés aux motos supérieures à 125cc se compose de 3 niveaux d'entretien selon le type d'intervention :

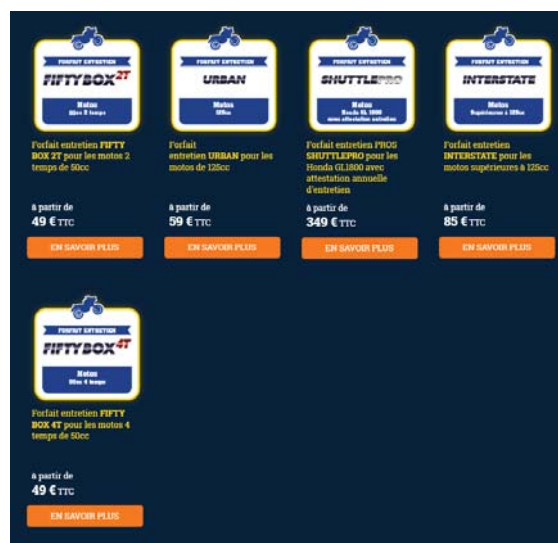
- INTERSTATE, à partir de 85€ TTC
- INTERSTATE evo, à partir de 149€ TTC
- INTERSTATE max, à partir de 189€ TTC

- 4 forfaits pour les scooters, de 59€ TTC à 379€ TTC.

À l'instar de ce que propose Doc'Biker pour les motos, chaque forfait « scooter » a été étudié pour répondre aux besoins selon le type de scooter.

- **Des stocks : de pneumatiques de marques et de pièces d'usure.** Doc'Biker dispose en permanence des références des grandes marques de pneumatiques que sont Bridgestone, Dunlop, Metzeler, Pirelli et Michelin, pour répondre immédiatement aux besoins.

Le Doc' possède également les références nécessaires pour entretenir plus de 90% des deux-roues. De plus, il est très certainement le seul prestataire à pouvoir faire les remplacements dans l'heure, sans rendez-vous.



**SANS
RENDEZ-VOUS**



Doc'Biker
le service rapide moto et scooter



Des services de qualité

Performances et qualité sont au cœur des préoccupations de Doc'Biker avec une volonté : répondre et servir au mieux les attentes des commutants qui franchissent les portes des centres du réseau.

L'engagement du Doc' : la charte

Dans tous les centres Doc'Biker, la philosophie de l'enseigne est affichée ! Cet engagement de tous les instants et de toutes les équipes est exprimé dans « La Charte Engagements du Doc' » pour la satisfaction des clients.



La sécurité au 1er plan !

La sécurité n'est pas un vain mot pour Doc'Biker qui ne lésine pas sur ce point. Ainsi et pour répondre à une demande de plus en plus importante des clients pour suivre au mieux l'entretien de leur véhicule, le Doc' a créé la « fiche diagnostic ». Cette initiative exclusive de Doc'Biker est une 1^{ère} dans l'univers du deux-roues motorisé. Gage de sécurité, c'est une vraie valeur ajoutée !



Portant sur 69 points de contrôle, elle sécurise le client et permet de connaître l'état général du véhicule avant intervention. Le professionnel établit la fiche de contrôle avec les 69 points à surveiller. Des vérifications visuelles, d'une dizaine de minutes, axées principalement sur les organes de sécurité du deux-roues : pneus, système de freinage, éclairage, suspension, etc.

Dans une volonté de transparence vis-à-vis de la clientèle, cette fiche diagnostic est ensuite remise au propriétaire du véhicule avec des recommandations, si besoin, selon les résultats du contrôle.

Le Doc'Club, un privilège fidélité

La carte de fidélité « Doc'Club », développée en exclusivité pour Doc'Biker par le spécialiste Adelya, permet aux clients de bénéficier de nombreux avantages. Elle donne accès, sur le site www.docbiker.com, à un espace client dédié, permettant à chaque titulaire de connaître l'historique de ses factures, des interventions réalisées, ... ainsi que, en tant que membre du Club, des invitations à des événements sportifs, spectacles, rendez-vous moto...

Offerte, la carte Doc'Club permet ensuite de bénéficier d'une remise de 5% sur toutes ses futures interventions.

Un site internet dynamique

Coordonnées des centres, détails de chaque forfait, offres promotionnelles du moment, actualités du réseau, ..., le site internet du Doc', www.docbiker.com, apporte toutes les informations dont a besoin un client ou futur client avant de se rendre dans un centre. Les membres du Doc'Club peuvent également gérer leur compte fidélité comme ils le souhaitent via le site.



Une transparence totale

Depuis début 2016, Doc'Biker mesure la satisfaction de ses clients dans chacun de ses centres. À l'heure où les clients sont exigeants, mesurer leur satisfaction est essentiel non seulement pour les fidéliser mais aussi pour accroître les performances de tous les collaborateurs du réseau et apporter des prestations de qualité.

Afin de garantir la véracité des avis clients, le Doc' a décidé de faire appel à WizVille, entreprise basée à Paris, qui a développé une solution web de recueil d'avis clients automatisée, à laquelle de grands noms comme Total, Monoprix, Office Dépôt font déjà appel.

Développé par WizVille, Trustville est un certificat de satisfaction client respectant la norme française AFNOR « avis de consommateurs en ligne » assurant la qualité et l'authenticité des avis de consommateurs en ligne (référence NF Z74-501).

Pour les clients du Doc' le fonctionnement est simple ! Après chaque prestation, ils reçoivent par mail ou SMS, un questionnaire d'une dizaine d'items. L'avis quel qu'il soit, positif ou négatif, est alors transmis à la direction de Doc'Biker et au centre concerné. 5 jours plus tard, il est mis en ligne automatiquement. Une transparence totale puisque tous les résultats sont publiés sur le site www.docbiker.com.

Aujourd'hui, 97% des clients sont satisfaits... Un beau résultat gage de qualité pour une enseigne qui vise l'excellence !



Pour rejoindre le Doc'

Conditions d'accès

- Type de contrat : franchise
- Durée du contrat : 6 ans
- Investissement : environ 150 000 € (hors local / pas de porte)
- Apport : 50 000 €
- Droit d'entrée : 15 000 € dont 3 000 € pour la formation
- Redevance : 8% dont 3% pour la communication
- Implantation : dans des villes de 200 000 habitants. Les centres sont implantés sur des axes en entrée/sortie de ville.
- Surface minimum : entre 70 et 100 m²

Les franchisés Doc' doivent avoir une sensibilité aux deux-roues et à la technique afin de « mettre la main à la pâte » si besoin ainsi que des qualités de gestion et de management pour diriger une équipe de 2 à 4 personnes. Le sens du commerce est également un critère important.

Les futurs franchisés Doc'Biker bénéficient de tout le savoir-faire mis au point par les fondateurs de l'enseigne, d'une solide formation d'un mois, à la fois théorique et pratique dans l'un des centres pilotes, d'un outil de gestion performant, d'un extranet, ... ainsi que de tous les moyens de communication pour leur donner toutes les clés du succès.





Le développement du réseau

Doc'Biker s'est imposé comme leader de l'entretien et de la réparation des deux-roues motorisés sur la Capitale, avec 13 centres à ce jour à Paris et dans sa région.

Le choix de la franchise

En 2011, 14 ans après avoir vu le jour et fort d'un concept qui a fait ses preuves, Doc'Biker décide que le moment est venu de se tourner vers la franchise pour étendre son développement à l'échelle nationale. L'enseigne inaugure son 1^{er} centre franchisé à Nice, en 2012, suivi rapidement d'un second dans le 12^{ème} arrondissement de Paris.

Aujourd'hui, 5 ans après son lancement en franchise, Doc'Biker comptabilise 21 centres dont 14 en franchise, parmi lesquels 8 sont implantés en province, à Nice, Montpellier, Cannes, Aubagne, Marseille, Saint-Orens-de-Gameville (31), Toulouse et Nantes.

Le sud constitue un potentiel de développement important pour l'enseigne. En effet, sur des agglomérations comme Marseille, Toulon, Cannes, où les deux-roues se multiplient, le besoin de services d'entretien et de réparations rapides et efficaces est omniprésent. Mais Doc'Biker vise plus loin et souhaite s'installer partout dans l'hexagone où le potentiel du marché est suffisant, à l'image de sa dernière ouverture en date à Nantes, en Loire-Atlantique. L'objectif à terme est d'une quarantaine de centres.

2 formats de centres

Doc'Biker s'est initialement développé avec des centres en format « Premium ». Zone d'accueil dédiée ouverte sur l'atelier, ce qui permet au client, s'il le souhaite, d'assister aux interventions sur son véhicule et une réserve.

En 2013, un nouveau format de centre a été créé, le « Corner », qui permet d'adapter le concept pour le conjuguer à des activités complémentaires comme ce fut le cas à Cannes où le franchisé a pu intégrer un espace Doc'Biker au cœur de son magasin de vente et de location de scooters, motos et vélos.



Partenariat avec TOTAL

En 2014, Doc'Biker a noué un partenariat avec TOTAL, le leader de la distribution de carburant en France.

Sous forme de Corner, le Doc' s'implante à des points stratégiques, au cœur de stations-service TOTAL, ce qui permet à l'enseigne de satisfaire une clientèle encore plus large.

Aujourd'hui le réseau compte 5 Corners au sein de stations-services dont 3 en province.



Un peu d'histoire

Doc'Biker est né de l'association de trois férus de moto : Lionel BOYAVAL, Xavier BOYAVAL et Raynald DUPLESSY. La passion de la moto et l'alliance de leurs compétences ont donné naissance à un concept encore inédit dans l'univers du deux-roues motorisé.

En 1997, l'analyse du marché les a convaincus de l'intérêt de créer un concept qui répondrait aux attentes des commuturs. Pour autant, les fondateurs de Doc'Biker, ne prétendent pas avoir inventé le concept de la réparation rapide des deux-roues, en revanche, ils ont mis en place un concept formaté et marketé.

Depuis fin 2013, suite au départ en retraite de Xavier BOYAVAL et Raynald DUPLESSY, Lionel BOYAVAL assure la présidence du Groupe Doc'Biker.



Lionel BOYAVAL, Président de l'enseigne Doc'Biker

1997 : ouverture du 1^{er} centre à Paris

2000 à 2007 : ouverture de 5 nouveaux centres à Paris et 1 à Boulogne Billancourt

2011 : lancement du réseau en franchise

2012 : ouverture de deux centres franchisés à Nice et Paris 12^{ème} et d'une unité en propre à Paris 19^{ème}.

Mars 2012 : double récompense pour Doc'Biker, élu Coup de Cœur de l'Express/Observatoire de la Franchise, catégorie nouveau concept, puis lauréat des Espoirs de la Franchise

2013 : lancement d'un nouveau format de centre : le Corner

2014 : partenariat avec Total afin d'implanter l'activité Doc'Biker en stations-services, avec une 1^{ère} ouverture dans le 15^{ème} arr. de Paris

2015 : 4 centres franchisés ouvrent leurs portes, 3 au sein de stations-services Total Access, à Montreuil-sous-Bois, Marseille et St Orens de Gameville et un 4^{ème}, au format Premium, dans le 16^{ème} arr. de Paris

1^{er} semestre 2016 : 2 nouvelles ouvertures, l'une au cœur de Toulouse, dans une station-services Total et la seconde, au format Premium, à Nantes

www.docbiker.com

DOC'BIKER
moto et scooter .com