



BUSINESS PLAN CARTAKER

(Sébastien Pannetier)

INTRODUCTION

- Je travaille depuis 14 ans dans le secteur du commerce, et plus précisément depuis 9 ans dans le secteur automobile pour le groupe NEUBAUER (20 marques automobile différentes)
- Au travers de mes différentes expériences, j'ai pu occuper différents postes des métiers de la distribution automobile, aussi bien dans le secteur après-ventes, que dans le secteur commercial.
- J'ai pu exercer ces fonctions dans différentes marques de segmentation différentes, du généraliste jusqu'au premium
- Ces différentes fonctions avaient un point commun important: le service apporté aux clients.
- C'est ainsi que j'ai pu observer quels étaient les besoins de mes clients, et identifier ce qui pouvait leur manquer afin d'y répondre favorablement par le biais de la création de ma société de conciergerie automobile basée sur une application : CARTAKER.



1- Positionnement stratégique



- La conciergerie automobile s'inscrit dans l'ère du temps. Nous souhaitons tous optimiser notre temps et nous décharger de certaines obligations qui de par leurs logistiques peuvent se transformer en corvées.
- La conciergerie automobile est là pour répondre à ce besoin. Plus besoin de s'organiser entre sa vie de famille et sa vie professionnelle pour déposer son véhicule en réparation lorsque cela s'avère nécessaire, puisque ce service s'occupe de :
 - **Penser à où et quand déposer le véhicule pour son entretien**
 - **Son contrôle technique obligatoire**
 - **Le faire réparer en cas d'accidents**
 - **Lavage intérieur et extérieur de la voiture**
 - **La gestion administrative liée aux immatriculations et cartes grises**

Tout ces services sont aujourd'hui largement réalisables au sein de la société CARTAKER, puisque grâce au réseau de professionnels de l'automobile avec lequel je travaille depuis 9 ans en étroite collaboration, il me sera possible, quelle que soit la marque représentée, de proposer des services de réparations mécaniques, d'entretiens courants, de contrôle techniques, de carrosseries, de lavages, ou encore de prendre en charge les démarches liées à l'immatriculation ou aux changements d'adresses sur les cartes grises des propriétaires d'automobiles.

Le tout avec un CRM, un système expert, et une IA prédictive largement renseignée permettant d'anticiper certains besoins, notamment ceux s'inscrivant avec une échéance dans le temps comme les révisions ou les contrôles techniques.

Reposant sur cette force, l'intérêt de développer ce service permettrait de se démarquer de la concurrence car aucun autre groupe ne propose de formule et de service équivalent.

Au-delà de l'avantage indéniable d'avoir un interlocuteur unique pour nos clients grâce à UNE SEULE application, les tarifs proposés pourront, du fait de l'utilisation de ressources déjà existantes, être plus compétitifs que ceux constatés sur le marché à l'heure actuelle.

Deux forfaits seront proposés. Un forfait standard comprenant les services cités plus hauts, et un forfait GOLD qui inclura un certains nombres de prestations offertes, et de remises exclusives sur l'ensemble des prestations proposées.



2- OBJECTIFS

- Devenir le service incontournable de conciergerie automobile en France
- CARTAKER, une marque à la notoriété spontanée
- Répondre aux besoins utilisateurs en 1 clic



3- LES OFFRES



- Avec un groupement de **49 concessions** rien qu'en région Parisienne pour le groupe Neubauer réalisant sur leur ensemble **environ 20.000 ventes de véhicules neufs par an**, avec une moyenne de détention de ces véhicules de 3 ans par les clients, c'est environ **60.000 clients potentiels** qui pourraient être intéressés par l'offre de conciergerie via la mise en place d'un partenariat avec le groupe Neubauer. Tout cela est sans compter sur les 39,5 millions de véhicules circulant en France.
- La concurrence propose des tarifs compris entre 300€ et 500€ pour des offres inférieures à celles que nous proposons. C'est pourquoi proposer une première offre standard à 250€ par année de cotisation, et une offre GOLD qui inclura des remises spécifiques, à 350€ par année de cotisation nous permettra d'être compétitifs.
- Après un sondage réalisé auprès de la clientèle NEUBAUER, environ **20% d'entre eux seraient intéressés par l'offre standard** (soit 12.000), et **10% d'entre eux par l'offre premium** (soit 6000)

3- LES OFFRES (détail)



- Lavage Intérieur/Extérieur du véhicule : Lavage carrosserie et châssis, essuyage de l'extérieur avec peaux chamoisées, aspiration des moquettes intérieures, nettoyage vitres (intérieur et extérieur)
- Livraison de Carburant : Apport de carburant à domicile, dans un parking (privé ou public), sur le lieu de travail, ou même sur la voie publique
- Contrôle et Appoint des Niveaux : Vérification avant un long trajet des niveaux (liquide de refroidissement, huile moteur, lave-glace...) et appoint sur place si nécessaire
- Pose de films : Application sur les vitres de la voiture de films teintés (conformément à la réglementation en vigueur) et/ou de films Securit anti-effraction
- Protections Carrosserie : Par le biais de films standards, ou auto-cicatrisant en cas de rayures, mais aussi par l'application de céramique liquide pouvant couvrir l'ensemble du véhicule.

3- LES OFFRES (détail)



- Personnalisation du véhicule : Concerne tous les travaux possibles de personnalisation de véhicules, de la sellerie intérieure aux bandes décoratives extérieures
- Stationnement: Lors d'une sortie pour un dîner en tête à tête, une séance de cinéma, un concert etc... un voiturier CARTAKER sera présent sur place pour réceptionner le véhicule, le stationner, et le ramener à son utilisateur à l'endroit et au moment désiré
- Convoyage: Qu'il s'agisse d'amener le véhicule auprès d'un garage réparateur pour un rendez-vous programmé avec ce dernier, ou tout simplement de l'amener d'un point A à un point B, CARTAKER se charge de tout pour l'utilisateur de l'application
- Contrôle Technique: Un voiturier CARTAKER se chargera d'emmener le véhicule dans un centre certifié de Contrôle Technique Périodique, avec ou sans visite au préalable permettant d'éviter la contre-visite en déterminant les points susceptibles à non validation.
- Démarches administratives: Possibilité de se décharger des démarches administratives telles que les commandes de vignettes CRIT'AIR, ou pour les renouvellements de carte grise, les conseillers CARTAKER le font pour les clients

4- GRILLE TARIFAIRE (1)

* À partir de

Prestation	Coût Prestataire* (HT)	Prix hors abonnement* (HT)	Marge	Prix dans l' abonnement Gold* (HT)	Marge
Lavage int./ext.	18,05€	25,28€ (+20,83€ de déplacement) = 46,11 €	40%	Inclus (1x/mois)	N.C
Apport de carburant	6,66€ + coût du carburant	8,66€ + coût du carburant	30%	Livraison gratuite + coût du carburant	N.C
Contrôle Appoint des Niveaux	Prestation Interne	41,67€	N.C	Inclus (1x/mois)	N.C
Pose de films teintés	95,51€	133,72€	40%	124,16€	30%
Pose de films anti- effraction	125€	175€	40%	162,50	30%

4- GRILLE TARIFAIRE (2)

* À partir de

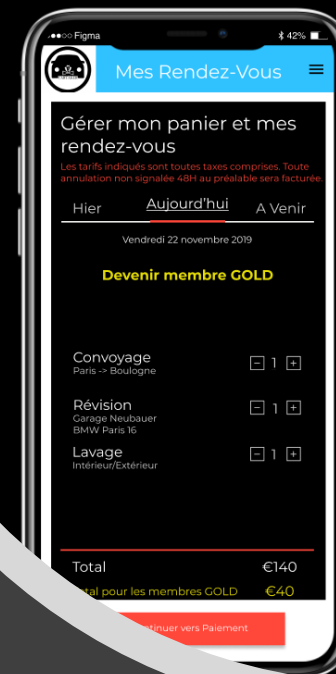
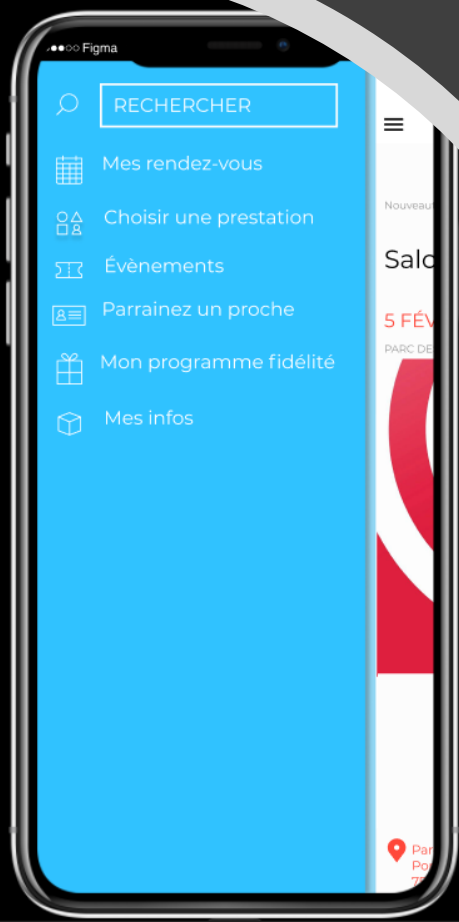
Prestation	Coût Prestataire* (HT)	Prix hors abonnement* (HT)	Marge	Prix dans l' abonnement GOLD* (HT)	Marge
Pose de film protection carrosserie standard	138,89€	194,44€	40%	180,55€	30%
Pose de film protection carrosserie régénérant	277,77€	388,88€	40%	361,11€	30%
Application céramique liquide	277,77€	388,88€	40%	361,11€	30%
Personnalisation du véhicule	Sur Devis	Sur Devis	40%	Sur Devis	30%
Stationnement	Prestation Interne	62,50€ + 20,83€/heure	N.C	62,50€ + 16,66€/heure	N.C
Convoyage vers garage	Prestation Interne	83,33€ (selon distance)	N.C	58,33€ (selon distance)	N.C

4- GRILLE TARIFAIRE (3)

* À partir de

Prestation	Coût Prestataire* (HT)	Prix hors abonnement* (HT)	Marge	Prix dans l' abonnement GOLD* (HT)	Marge
Convoyage	Prestation Interne	Sur devis	N.C	Sur devis – remise de 15%	N.C
Contrôle Technique (sans pré-visite)	76,92€	107,69€ + 62,50€	40%	107,69€	40%
Contrôle Technique (avec pré-visite)	76,92€	170,19€ + 62,50€	40%	170,19€	40%
Renouvellement de Carte Grise	Prestation Interne	Coût carte grise + 25€	N.C	Coût carte grise + 16,66€	N.C
Commande vignette Crit'Air	Prestation Interne	3,48 + 16,66€	N.C	3,48€	N.C

Abonnement GOLD	350€ TTC/an	33,33€/mois (soit 400€/an)
Abonnement STANDARD	250€ TTC/an	25€/mois (soit 300€/an)



5- Aperçu de l'application



6- MARKETING & COMMUNICATION

Campagnes Digitales :

Publicités
sponsorisées sur les
réseaux sociaux

Campagne mailing et SMS

Partenariats :

Prescripteurs (concessions, garages, centres de contrôle techniques, blogs/vlogs et forums spécialisés...)

Toucher une cible plus jeune via des partenariats avec des influenceurs
(Code promo pour inciter à l'utilisation, post rémunérés)

SEO :

Budget dédié au référencement

B to B

Visibilité sur les salons

Relations Presse :

Presse quotidienne et spécialisée

Parrainage :

Les utilisateurs seront invités à
parrainer leurs proches bénéficiant
ainsi de remises spécifiques



7- Analyse des risques externes PESTEL



Politique

- Durcissement de la réglementation autour des véhicules

Economie

- Apparitions de nouveaux concurrents

Social

- Développement de l'autopartage

Technologie

- Digitalisation du marché

Environnement

- Réglementations urbaines
- Impact écologique

Légal

- Sécurité
- Assurances

Facteurs	Evolution
Politique	La réglementation toujours plus dure autour des véhicules concernant notamment les points de contrôle amènera les clients à devoir s’occuper plus régulièrement de leurs véhicules, point clé du service proposé par la conciergerie.
Economique	La concurrence provenant de l’extérieur n’est pas à même d’adopter le même positionnement prix de par son absence d’installations. Nous avons les locaux (via nos prestataires), les employés et les moyens de répondre avec un prix concurrentiel aux marchés futurs et existants. De plus, un partenariat avec les grands noms de la distribution automobile sera gage de confiance et de qualité auprès des clients ciblés.
Socio-démographique	L’autopartage ayant un impact négatif sur les volumes de ventes de véhicules développe le besoin d’avoir un véhicule toujours propre, service également proposé par la conciergerie pour ce type de clients plus distants de la voiture en elle-même et donc moins enclins à vouloir la nettoyer eux-mêmes. Il sera possible aussi d’avoir un véhicule toujours en parfait état de marche dont le contrôle et l’entretien mécanique seront également assurés par notre intermédiaire.
Technologique	La société CARTAKER repose essentiellement sur un principe digital d’application mobile et de site internet permettant aux clients de réserver leurs prestations en ligne. De plus, il sera plus facile de maintenir le contact commercial par le biais de notifications push envoyées à bon escient.
Environnement	Les concierges se déplaceront via des véhicules verts (vélos, voitures électriques) afin de palier aux limitations en vigueur dans Paris lors des pics de pollutions pour se rendre chez les clients, et pourront laisser ces véhicules à disposition des clients qui le souhaiteront selon les termes de leur abonnement. L’empreinte carbone de la société s’en trouvera aussi présentée de manière favorable, soucieuse de sa politique RSE.
Réglementaire	Un contrôle stricte sur les aptitudes à conduire des concierges sera mis en place (alcoolémie, détention du permis de conduire etc.). Une assurance importante doit couvrir tous les collaborateurs amenés à conduire des véhicules clients, ainsi que les véhicules utilisés dans le cadre de leurs fonctions professionnelles.

ANALYSE PORTER

ENTRANTS POTENTIELS

(Menace de nouveaux entrants sur le marché)

Marché demandant peu d'investissements
Apparition de suiveurs

POUVOIR DE NEGOCIATION DES CLIENTS

Clientèle du secteur automobile habituée à négocier les tarifs affichés
Comparaison avec les tarifs de prestataires indépendants

Concurrence
Intrasectorielle

MENACES DE PRODUITS DE SUBSTITUTION

Le seul « produit » de substitution est le client, s'il décide de réaliser toutes les prestations proposées par ses propres moyens

POUVOIR DE NEGOCIATION DES FOURNISSEURS

Veiller à la négociation annuelle des tarifs prestataires amenés à évoluer faisant ainsi évoluer l'offre proposée au client



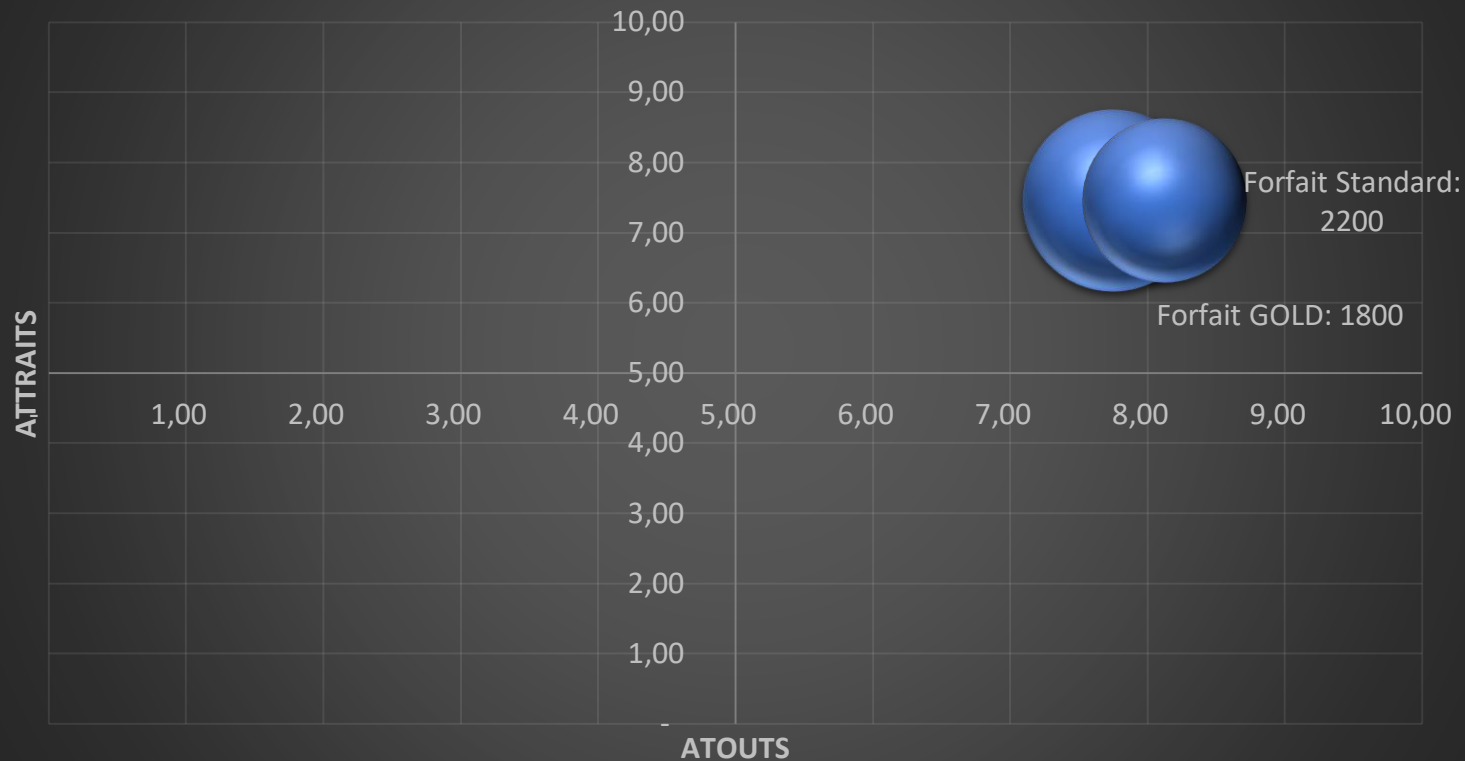
Analyse du graphique de PORTER

Comme le graphique vu précédemment l'indique, la stratégie adoptée se concentrera à la fois sur :

- **une stratégie de domination par les coûts**, car la concurrence existant déjà, et notre entreprise faisant office de nouvel arrivant, il nous faut proposer un positionnement prix plus intéressant que ce que le secteur propose actuellement. Cette stratégie n'altérera pas la rentabilité du service, car là où la concurrence doit faire face à des coûts importants liés à la logistique, nous allons en grande partie utiliser les moyens déjà existants dont dispose les groupes et prestataires partenaires.
- **une stratégie de différenciation**, car nous allons pouvoir bénéficier de l'impact positif de la renommée de noms déjà existants de la distribution automobile en proposant un service de conciergerie qui pourra aller jusqu'au rachat et revente de véhicules, ce que peu de services de conciergeries peuvent proposer à ce jour. De plus, pour la première fois, tous les services seront regroupés en une seule application : **CARTAKER**.

8 – Analyse des risques internes

Atouts/Attraits



	X	Y	
Segment	Atouts	Attraits	Tailles segments
Forfait Standard	7,75	7,45	2200
Forfait Premium	8,13	7,45	1800

Segments	Forfait Standard		Forfait Premium	
Attraits				
	Note	Pond	Note	Pond
Taille marché	7	2	8	2
Taux marge	8	3	8	3
Croissance	6	2	7	2
Faible besoin en capitaux	8	1	7	1
Accessibilité	8	3	7	3
Synthèse Attraits		7,45		7,45
Atouts				
	note	pond	note	pond
Compétence du domaine	8	3	8	3
Image marque	8	2	9	2
Synergie commerciale	7	2	7	2
Qualité de service	8	1	9	1
Synthèse Atouts		7,75		8,13
Tailles segments		2200		1800



Analyse du graphique

- Comme peut le montrer le graphique précédent, l'évaluation des attraits et atouts de nos domaines d'activité stratégiques sont très favorables.
- En effet, la taille du marché ainsi que les taux de marges nous sont très favorables. La croissance de ce même marché est également un point fort car la demande de ce service ira grandissante. Enfin, le faible besoin en capitaux associé à une demande réelle des consommateurs est également un attrait non négligeable à la réalisation de ce projet.
- Concernant les atouts liés à ce projet, nous les possédons déjà tous à ce jour. La synergie commerciale sera complète car tous les services associés à la conciergerie alimenteront un seul et même compte d'exploitation, sans aucun intermédiaire.



SWOT

FORCES

- Partenariat avec des groupes et prestataires renommés
- Connaissance du secteur automobile
- Faible coût de mise en place

FAIBLESSES

- Nouvelle société méconnue du grand public
- Nouvelle activité non expérimentée

SWOT

OPPORTUNITES

- Croissance de marché importante
- Image favorable
- Fidélisation de la clientèle plus importante

MENACES

- Concurrence déjà existante sur le marché
- Frein générationnel

LES FAIBLESSES

Le fait qu'il s'agisse d'une nouvelle société, et donc méconnue du public, devra être compensé par une grande campagne de communication. Mettre en place un plan de communication avec la presse spécialisée, lors des salons dédiés, mais aussi avec des blogueurs est impératif et représentera une grande partie du budget communication.

Pour faire face à la concurrence déjà existante nous adopterons une stratégie de domination par les coûts. Nous pourrons aussi profiter de l'image de marque déjà existante de groupes réputés via un partenariat sur les marques distribuées par ces groupes.

LES MENACES

Afin d'apporter un haut niveau de qualité pour satisfaire la clientèle, il faudra former les concierges dès leur intégration à la société CARTAKER et à sa charte de qualité, puis sur le terrain avec des contrôles réguliers, et par retour de satisfaction des clients.

La jeune clientèle est moins susceptible de connaître le principe de conciergerie plutôt réservé jusqu'alors à une clientèle plus âgée. A nous d'utiliser les campagnes marketing pour toucher cette cible.

ANALYSE DES FAIBLESSES ET DES MENACES

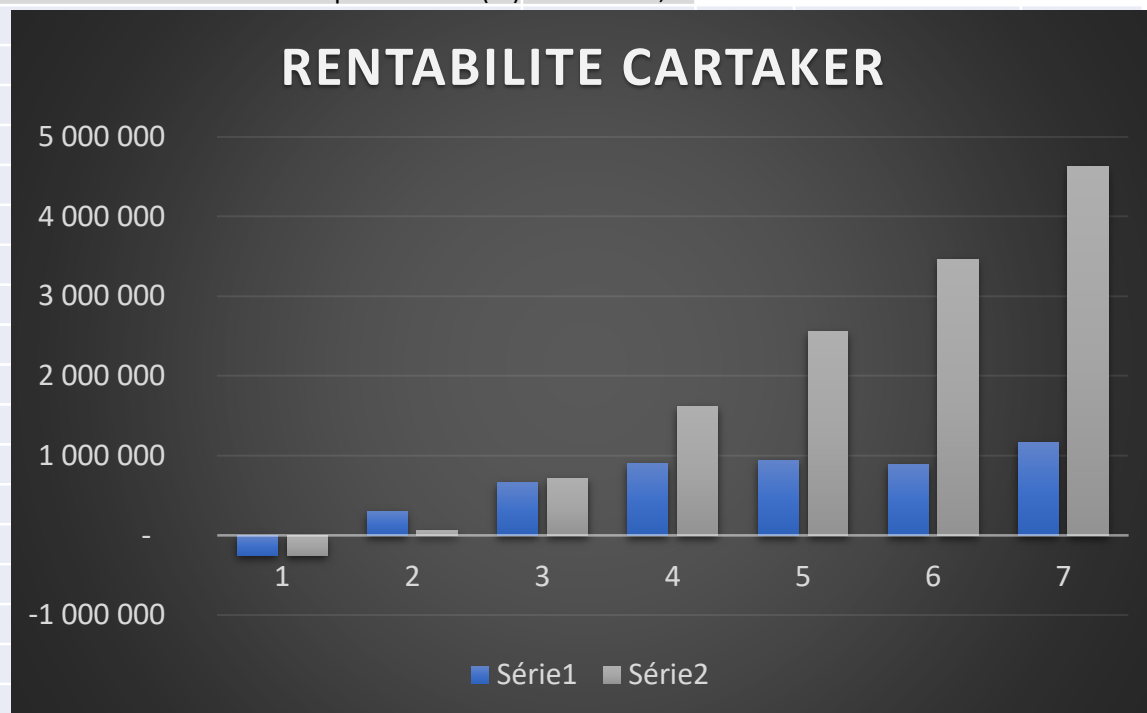
Plan d'action

9- ANALYSE FINANCIERE

Modèle							
Quantités vendues		5 000	7 050	9 941	10 438	10 959	11 507
Pourcentage de progression			41%	41%	5%	5%	5%
Prix de vente unitaire		350,00	350,00	350,00	350,00	350,00	350,00
Pourcentage de progression			0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ventes		1 750 000	2 467 500	3 479 175	3 653 134	3 835 790	4 027 580
Coût variable unitaire		100,00	110,00	121,00	127,05	133,40	140,07
Pourcentage de progression			10,0%	10,0%	5,0%	5,0%	5,0%
Coût variable total		500 000	775 500	1 202 801	1 326 088	1 462 012	1 611 868
Coûts fixes (hors amortissement)		500 000	500 000	500 000	500 000	500 000	500 000
Charges d'exploitation décaissables		1 000 000	1 275 500	1 702 801	1 826 088	1 962 012	2 111 868
Calcul de rentabilité d'investissement d'un projet à durée définie							
Investissement	n	n+1	n+2	n+3	n+4	n+5	n+6
Investissement matériel							
Matériel	- 250 000						
Dépenses comptabilisées en charge	- 250 000	-	-	-	-	-	-
Etudes							
Réduction d'impôt lié aux charges (30%)							
Flux de trésorerie d'investissement (FTI)	- 250 000	-	-	-	-	-	-
Activité							
Ventes		1 750 000	2 467 500	3 479 175	3 653 134	3 835 790	4 027 580
Charges d'exploitation décaissables		- 1 000 000	- 1 275 500	-1 702 801	-1 826 088	-1 962 012	-2 111 868
Dotation aux amortissements		- 83 333	- 83 333	-83 333	-83 333	-83 333	-83 333
Résultat d'exploitation (EBIT)		666 667	1 108 667	1 693 041	1 743 713	1 790 446	1 832 379
Impôt sur les sociétés (30%)		- 200 000	- 332 600	- 507 912	- 523 114	- 537 134	- 549 714
Résultat après impôt (Résultat Net)		466 667	776 067	1 185 129	1 220 599	1 253 312	1 282 665
Dotation aux amortissements		83 333	83 333	83 333	83 333	83 333	83 333
CAPACITE AUTOFINANCEMENT		550 000	859 400	1 268 462	1 303 932	1 336 645	1 365 999
variation du besoin en fonds de roulement (en j/CAHT)		- 218 750	- 89 688	- 126 459	- 21 745	- 22 832	- 23 974
Récupération du BFR en n+6							503 447
Flux de trésorerie d'exploitation (FTE)		331 250	769 713	1 142 003	1 282 187	1 313 813	1 845 472
Flux de trésorerie disponible (1) + (2)	- 250 000	331 250	769 713	1 142 003	1 282 187	1 313 813	1 845 472
Flux de trésorerie disponibles actualisés (1)	- 250 000	306 713	659 904	906 559	942 446	894 159	1 162 961
Flux de trésorerie disponibles actualisés et cumulés	- 250 000	56 713	716 617	1 623 176	2 565 622	3 459 781	4 622 742

Délai de récupération actualisé :	22,97
Valeur actuelle Nette des flux (calculée à 8%) :	4 280 317
Taux de Rendement Interne (TRI):	207,31%
Taux Actualisation	8%
Indice de profitabilité (IP)	19,49

Investissement -	250 000
Amortissement sur	3 ans
Taux IS	30%



A la lecture du tableau de rentabilité économique, nous pouvons observer que :



- Dès la seconde année le projet peut-être rentabilisé si réalisation des objectifs
 - La capacité d'autofinancement sera vite atteinte
- La Valeur Actuelle Nette des flux (VAN) est extrêmement élevée, ce qui témoigne d'une très forte création de valeur
- Le Taux de Rendement Interne (TRI) est lui aussi extrêmement élevé, indiquant une marge de sécurité très forte
- L'Indice de Profitabilité est de 19,49 donc très bon sur le ratio entre les flux positifs et les flux négatifs.

CONCLUSION

- En conclusion, nous pouvons affirmer que de par la maîtrise actuelle des différents métiers de l'automobile, de la connaissance du marché et des besoins des automobilistes, de par la solidité économique, la disponibilité des infrastructures (groupes distributeurs et prestataires) et les moyens logistiques mis en place, nous aurions tout intérêt à lancer cette offre de conciergerie automobile très rapidement.
- Qui plus est, compte tenu du nombre très élevé de clients potentiels et le modèle économique adopté, **la société Cartaker sera très rapidement rentable, avec un taux de rendement extrêmement élevé.**
- A nous de faire en sorte de communiquer de façon adéquate auprès de nos clients, et de valoriser cette offre nouvelle et compétitive sur un marché déjà existant, marché animé par des acteurs ne profitant pas de la même image de marque que celle dont nous pouvons disposer, et qui sera notre force.

