Communiqué de presse

Hoerdt, juillet 2022

Paiement via l'App mobile

Innovation sur le marché du lavage

Eléphant Bleu intègre dans son App Mobile un moyen de paiement pour le règlement, à partir de son smartphone, des prestations de lavage automobile dans ses centres. Le système de paiement est un service, très nouveau dans le secteur, qui donne l'avantage au consommateur. Il inverse la logique commerciale des programmes de fidélité en permettant de consommer avant de payer.

Avant le lancement national en octobre prochain sur une centaine de centres, géolocalisés sur l'App, un marché test est lancé le 6 juillet. En situation réelle, il éprouvera le nouveau service et permettra de consulter l'avis des clients pour d'éventuels ajustements.
4 centres pilotes vont proposer le paiement mobile en avant-première :

- Plaisir, Yvelines (78)
- Sainte-Eulalie, Gironde (33)
- Strasbourg Port du Rhin et Hoerdt, Bas-Rhin (67)

La simplicité, un défi complexe

Pour que le client laveur n'ait qu'à sortir son portable et, en un scan du QR code, déclencher la prestation de lavage et la régler à 10 cts près, toute une chaine de valeurs a été mise en place. Expertise informatique, bancaire, digitale et marketing, se sont coordonnées pour co-construire un système et s'adapter à une pratique de paiement tendance et ancrée dans le quotidien. La ligne directrice du projet s'est orientée vers le client et sa liberté de consommer avec un budget maîtrisé. Au-delà de son aspect pratique, le paiement par smartphone donne accès à de nombreuses offres de fidélité et promotionnelles toute l'année dont des exclusivités, comme les 6 € offerts pour le premier lavage réalisé avec l'application mobile (code « LAVAGE1 »).

« Dans la construction du projet, nous nous sommes mis à la place du client en cherchant à simplifier son parcours de lavage. Il a juste à scanner, appuyer sur 'marche' puis 'stop'. Nous avons également cherché à simplifier le mode de paiement et de fidélisation sans engagement et à son avantage. Ce service digital marque une nouvelle étape dans l'évolution de notre métier qui tend vers plus de proximité et de service personnalisé. Historiquement, l'activité du lavage est basée sur le libre-service. Nous nous réjouissons de pouvoir disposer d'un nouvel outil permettant d'établir un contact direct avec nos clients et d'adapter nos offres à leurs besoins », **Marie Mennel, chef de projet Application Mobile Eléphant Bleu du groupe Hypromat**.

Sur les 98% des 18-59 ans qui possèdent un smartphone, les études de marché[i] constatent que près d'un tiers plébiscite le paiement par application mobile.

Depuis 2012, cette solution progresse chaque année de 38%.

Icône désignant les centres équipés, géolocalisés sur l'App

L'App Eléphant Bleu est téléchargeable sur les stores depuis fin mai 2019. Elle est désormais disponible avec la version paiement.

Les App déjà téléchargées sont automatiquement mises à jour.

Les bénéfices du paiement mobile Eléphant Bleu

La liberté : pas de file d'attente pour acheter des jetons ou une clé de lavage, un moyen de paiement à portée de main, personnel et utilisable directement sur les points de service des centres équipés.

L'économie : à 10 cts près, l'utilisateur paie précisément ce qu'il a consommé dans la journée.

La simplicité : le scan du QR code, affiché sur chacun des points de service équipés, établit la connexion avec l'App. La piste haute pression, le portique, les services de l'espace de nettoyage (aspirateur, nettoyeur siège et moquette, lave-tapis) et le gonfleur, répondent à la commande « marche » ou « stop », activée du smartphone.

L'accès à l'information : l'App donne accès à tous les bons plans, des exclusivités, des conseils de lavage, et permet une interaction instantanée via un chatbot.

La mémoire : historique de lavage pour un justificatif des frais professionnels, l'App Eléphant Bleu est l'assistant lavage de l'automobiliste.

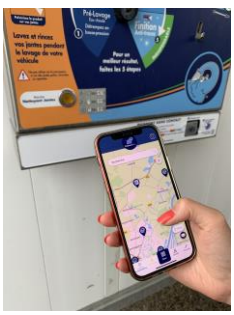
Avec son paiement mobile, Eléphant Bleu opère un changement fondamental dans la relation avec ses clients en appliquant une logique commerciale inversée. Contrairement aux programmes de fidélité classiques où le client est récompensé sur l'achat d'un forfait de prestations, le paiement mobile permet de consommer avant de payer. Le client ne fait aucune avance tout en gardant l'avantage tarifaire des primes à l'achat.

Sécurité des données bancaires et personnelles

Pour garantir à leur client la sécurité du paiement et de leurs données bancaires, Hypromat a fait appel au leader des opérateurs bancaires, experts en gestion de données. Adyen (Uber, Booking.com, Spotify...) stocke et décrypte les données bancaires et fait l'interface avec la banque des clients. L'enseigne reçoit les informations bancaires cryptées via une plateforme Web dédiée, interfacée avec un logiciel de CRM et les points de services des centres de lavage.

Le recueil des données clients permet à l'enseigne d'améliorer la qualité de ses services avec le ciblage des offres selon les besoins des clients, la mise à disposition d'un chatbot pour dialoguer en direct et le cumul de points de fidélité.

Paiement mobile : challenge technologique



La digitalisation est une avancée majeure dans tous les domaines de la vie professionnelle et personnelle mais il y a une porte d'entrée, la connexion, qui, on le sait, peut-être capricieuse. Son accès ou sa stabilité est conditionné par des critères précis, très sensibles à leur environnement.

« *Techniquement, le plus difficile et le plus long a été de s'adapter aux différentes générations de centres de lavage et s'assurer de la stabilité de la connexion Internet. Le vrai challenge a été de trouver la solution universelle pour que le système de paiement via un smartphone soit opérationnel dans tout le réseau »,* ***Marie Mennel****.*

Vous souhaitez tester le nouveau mode de paiement Eléphant Bleu, donner votre avis et valider l'intérêt pour les consommateurs ? Contactez-nous : mlegallo@commLc.com – 06.86.44.28.48

A propos - Depuis 35 ans, Eléphant Bleu construit son modèle de réussite sur un triple savoir-faire, le lavage, la franchise et la distribution. L'enseigne est membre de Mobilians (ex CNPA). Avec près de 460 centres (220 franchisés et 50 centres en propre) de lavage répartis dans toute la France, Eléphant Bleu propose une solution de lavage éco-responsable (haute pression, lavage automatique, tunnel et nettoyage intérieur) qui le positionne comme dépollueur de la mobilité.

Salle de presse Eléphant Bleu

[i] E-commerce et marques, KPMG FEVAD, 2018 / Les moyens de paiement selon les générations, Cofidis Retail, GSK, Mars 2018 / Enquêtes sur les *« Conditions de vie et les Aspirations »*, CREDOC, 2018

Contact Eléphant Bleu :

Solen Ecklé : solen.eckle@hypromat.com
Tél. 03 88 69 23 94
ZI – 15 rue du Travail, BP 47, 67723 Hoerdt
www.elephantbleu.fr

Contact Service Presse CommLC :

Marie-Laure Le Gallo: mlegallo@commLc.com
Tél. 01 34 50 22 36
87 bis bd Clemenceau, 95240 Cormeilles en Parisis
www.commLc.com