

## 2020 : des réseaux mobilisés et solidaires

mardi, 22 décembre 2020

En marge de la mise à jour semestrielle de toutes nos “fiches réseaux”, la rédaction s’est essayée à une synthèse de cette année si particulière. Et même si elle laisse un goût d’inachevé avec ce second confinement, interdisant de fait un possible rattrapage, elle aura aussi -et peut-être surtout- montré la formidable résilience des entreprises, et notamment des réseaux, qui ont su aider leurs adhérents à garantir au mieux la mobilité de tous les Français...



Carte

des points de distribution et de réparation multimarque en France. Source : AM-Data

Quelle étrange et triste année 2020. Au delà de la crise sanitaire mondiale, elle aura vu l’activité des métiers de la branche des services de l’automobile connaître des hauts et des bas, poussant le manque de visibilité à des niveaux inconnus jusqu’alors. Les ateliers – en tout cas les multimarques-, portés qu’ils étaient par le caractère essentiel de leur activité, ont toutefois montré une belle agilité ; hors activité de réparation-collision, ils auront même pu croire presque jusqu’au bout finir l’année à l’équilibre. C’était sans compter sur le second confinement, certes moins rigide que le premier, mais qui va inévitablement impacter le bilan d’une année placée sous le signe des masques et, en matière d’activité, des montagnes russes !

Start... & Stop

Dès la première semaine du mois de mars, les contaminations explosaient, à l'image de ce qui s'était produit quelques semaines plus tôt [chez nos voisins italiens](#). Et dès cette période, le VN comme le VO ralentissaient, les reports d'achat se multipliant dans l'attente de jours plus favorables. De même que l'après-vente : « [Le coronavirus commence à contaminer l'après-vente](#) », écrivions-nous dès le 6 mars, un article dans lequel un directeur d'enseigne se désolait de ne plus voir de client dans son centre de l'Oise.

Mais le plus dur était à venir. Le 11 mars, la France entrait en état d'urgence sanitaire, synonyme de confinement de la population. Les ateliers sont restés dans le flou quelques jours durant, certains décidant de fermer pour stopper la propagation du virus ; d'autres au contraire restaient en veille voire, grand ouvert, ne serait-ce que pour garantir la mobilité des véhicules prioritaires et des professionnels du transport.

A titre d'exemples, Autodistribution, IDLP, PSA Aftermarket et ses plaques Distrigo, TVI en poids lourds, ou encore le réseau de spécialistes Euromaster ont dès le début affiché leur volonté de demeurer ouverts. D'autres se montraient plus prudents en déclarant souhaiter avant tout protéger clients et collaborateurs, et décidant donc de la fermeture de leurs sites. La question sera d'ailleurs âprement débattue plusieurs jours durant entre professionnels, comme en témoignent les très nombreux commentaires laissés sur notre site suite à la parution de divers articles sur le sujet.

Le 16 mars, un arrêté ministériel venait clarifier une situation pour le moins confuse : les ateliers d'entretien-réparation automobile, le commerce d'équipements automobile, les commerces de réparation de cycle ainsi que les stations-service étaient bel et bien autorisées à accueillir du public...

#### **Déconfinement : sur les chapeaux de roues**

Tous les réseaux sans exception ont essayé de mettre à profit ce confinement pour se préparer de façon optimale à leur réouverture pleine et entière programmée pour le 11 mai. Pour tous, l'impératif de sécurité prévalait sur l'espoir de rattraper deux mois de quasi-inactivité. L'objectif était avant tout de rassurer une clientèle confinée depuis deux longs mois.

L'aval de la filière partait du fond des stands. Selon la Feda, qui avait interrogé 200 de ses adhérents durant le mois long mois d'avril, ceux-ci déclaraient une perte d'activité s'élevant à 75 % ; pour le Syndicat des professionnels du pneu (SPP), les volumes de ventes de pneus tourisme avaient, sur le seul mois de mars, dévissés de plus de 40 %... et de -80 % en avril ! Quant à la carrosserie, les professionnels ne pouvaient que se consoler en intervenant sur les véhicules déjà rentrés à l'atelier avant le confinement. Et encore, lorsqu'ils le pouvaient : entre les problèmes récurrents d'approvisionnement de pièces, notamment captives, et l'absence des experts sur le terrain, les problématiques ont été multiples, et la profession durement touchée.

Certes aussi, les ateliers ne partaient pas de zéro. [L'observatoire d'activité hebdomadaire de notre partenaire AM-Today](#) notait en effet, semaine après semaine une montée progressive de la demande depuis la mi-avril. Et finalement, l'angoisse du post-confinement n'aura été que de courte durée : non seulement la communication des réseaux a joué à plein mais en face, les français connaissaient de réel besoins d'entretien de leur véhicule.

Car le premier enseignement de ces deux mois de confinement aura très vraisemblablement été que

l'automobile, si souvent décriée par nos élites, s'avérait en fait le meilleur moyen de concilier mobilité et sécurité sanitaire pour nos concitoyens. Et une automobile sagement garée deux mois durant, c'est une automobile à remettre en état. Il a fallu également absorber le report des entretiens traditionnels (vidanges, révisions plus complète) qui n'avaient pu avoir lieu durant le confinement. Enfin, les ateliers ont eu pour eux un formidable "effet contrôle technique". Dans ce cadre, les solutions digitales mises en place par les enseigne ont tourné à plein : devis et rendez-vous en ligne ont en effet permis de remplir les ateliers dès le premier jour du déconfinement !

### **Vacances et rentrée porteuses**

Résultat : selon l'observatoire de sortie de crise d'AM-Today, la première semaine de déconfinement se soldait par une hausse de 37 % du CA pièces et main d'œuvre des MRA par rapport à la semaine précédente, portant l'activité des pros à 84 % de celle enregistrée durant la semaine de référence, celle qui avait précédé le confinement. La tant espérée reprise en V était bel et bien là...

Et dans la droite lignée de ce "départ lancé" post-confinement des réseaux, les ateliers mécanique ont pu bénéficier d'un nouveau relais de croissance à partir du mois de juin : les grandes révisions à l'orée des vacances estivales, qui s'annonçaient très franco-française pour la population. Les grands départs en vacances ont ainsi aider à alimenter tous les ateliers, qui battaient record sur record semaine après semaine. Au point d'ailleurs que, pour certains d'entre eux, la perte de CA liée au confinement avait d'ores et déjà pu être effacée. Ou presque.

Mais déjà les regards se portaient sur le mois d'août, un mois traditionnellement très incertain, et surtout sur la rentrée. Août a bien résisté et la rentrée était flamboyante avec des mois de septembre et d'octobre particulièrement soutenus.

### **2<sup>nd</sup> confinement : l'élan brisé**

Tout ceci laissait espérer un retour à l'équilibre à la fin de l'année. Du moins des pertes sommes toutes limitées. Fin mars, alors en plein confinement, le très sérieux Gipa avait annoncé un exercice 2020 à -14 %. Il avait même mâtiné cette sombre projection par un rattrapage possible permettant d'espérer -10%, ou même -5 %. Le mois de décembre s'annonçant plutôt calme, les prédictions du GiPa devraient se confirmer en mécanique, pendant que les carrossiers s'acheminent vers -20 % à -30 %. Une évidence ressort de cette année folle : pour affronter la période, appartenir à une enseigne n'était sûrement pas ...

### **Mobilisation - et solidarité - générale**

**Passées les premières heures du confinement, faites de questionnements, parfois d'abattement, les professionnels de l'entretien-réparation comme de la réparation-collision ont très vite su se remettre dans le sens de la piste.**

**A cet égard, il convient de souligner ici le formidable effort de l'ensemble de la filière : des organisations professionnelles sur le pont aux premières heures de la tempête jusqu'aux plus petits garages maintenant une veille afin d'assurer la mobilité des véhicules prioritaires dans leur zone de chalandise en passant par les têtes de réseaux déployant à distance d'utiles services juridiques et administratifs pour permettre à leurs adhérents de faire face à la pandémie (mesures d'hygiène et de sécurité) et à ses conséquences sur les entreprises (chômage partiel, PGE, etc.), tous ont su répondre présent.**

**A ce titre, les adhérents des réseaux ont pu compter sur un soutien de leur enseigne : au travers des équipes terrain qui, bien qu'en télé-travail, restaient au contact quotidiennement avec les adhérents, au travers des hotline servant de supports pour trouver des réponses aux interrogations des chefs d'entreprise, à travers parfois des reports de cotisation voire, de discussions avec les donneurs d'ordre afin que ces derniers procèdent à des remboursements anticipés pour ne pas grever plus encore des trésoreries chancelantes...**

**Nombreux ont aussi été les professionnels à lancer des initiatives solidaires, souvent en local, mais parfois aussi à l'échelon national au travers de leur enseigne : dons de masques aux personnels soignants, check up sécurité gratuit pour leur véhicule, rabais sur le montant des pièces commandées en ligne voire, prêt de véhicules gratuit. Les professionnels de la santé, en première ligne dans cette guerre contre la pandémie, ont su trouver chez les professionnels de la mobilité une réponse immédiate à leur impératif de déplacement. Et plus largement tous les travailleurs encore en activité et pour qui le télétravail était impossible...**

### **L'accélération digitale**

La pandémie aura évidemment catalysé la digitalisation des réparateurs, tout particulièrement ceux sous enseigne. En 9 mois, une historique explosion des rendez-vous en ligne a eu lieu. Plus récemment, des livraisons VN/VO "sans contact" et plus généralement, une démocratisation des outils de communication digitaux aura poussé les portes des ateliers.

Les intranet des réseaux ont eux aussi gagné massivement en fréquentation, accélérant les habitudes en la matière. Sans oublier que même les salons pros, du très privé Rendez-Vous de Groupauto mué en "[Garage Expo](#)" jusqu'au planétaire [Automechanika Shanghai](#) se sont essayé au visitorat virtuel...