

Analyse - Après-vente PL : vers la fin des «prés carrés»

vendredi, 01 décembre 2017

Le salon Solutrans 2017 a mis en lumière la volonté de l'ensemble des acteurs de l'entretien réparation d'agréger une offre pièces multiples dans une logique de *one stop shop* qui abat les prés carrés traditionnels du marché...

Le salon Solutrans a fermé ses portes [sur un excellent bilan](#), tant en termes de visitorat (48 240 visiteurs, soit +34%) que de volume d'affaires servi par 610 exposants et sociétés représentées (+30%). Toutefois, au-delà du faste de la manifestation réunissant l'ensemble d'une filière des constructeurs aux transporteurs en passant par les équipementiers les réseaux indépendants, ce cru 2017 a définitivement permis de constater qu'à l'image du véhicule léger, les cloisons étanches - réelles ou supposées- entre après-vente constructeur et indépendante volent en éclat les unes après les autres.

A l'heure où les ventes VN, si elles repartent à la hausse, ne retrouvent pas les niveaux de 2008 (le marché a vu s'évaporer grosso modo 10 000 ventes annuelles) la rentabilité des affaires passe, comme en VL, par l'après-vente. Et si les premiers signaux ne datent pas d'hier, cette édition 2017 est venue confirmer que la guerre commerciale est désormais totale : sur la pièce équipementière et MDD, sur le tracteur récent ou plus âgé comme sur la remorque. Et même sur la pièce d'origine !

Réseaux de marque : vers le multimarquisme

Augmenter le trafic à l'atelier passe chez les constructeurs par la généralisation de contrats d'entretien adossés à la vente de véhicule. Avec l'arrivée des gammes Euro 6, ce type de service a réellement percé et 30% des VN toutes marques confondues sont aujourd'hui associée à un contrat de service (extension de garantie et/ou contrat d'entretien).

Cela passe aussi par la reconquête du parc ancien, par exemple chez [Scania qui a lancé cette année des offres agressives ciblant son parc ancien](#) sur le thème de l'éco-maintenance. Cela passe également par un élargissement des prestation à l'ensemble roulant et non plus au seul tracteur. Ce même Scania a ainsi lancé le programme VRS (Vehicle Related Service) il y a 4 ans, une offre de pièces pour remorques de quelque 18 000 références. Man de son côté a opté pour un partenariat avec Cap VI et ses six plateformes logistiques pour approvisionner son réseau en pièces multimarque.

Un élargissement de l'offre qui vient s'inscrire dans une logique de «one-stop-shop» sur un marché dont les flottes sont aujourd'hui toutes ou presque multimarque...

Si la révolution culturelle du multimarquisme est belle et bien entamée chez de nombreux constructeurs, elle ne date pas d'hier pour certains : TRP -ou Truck Trailer Parts -le programme de pièces lancé par Paccar Parts (Daf), date en effet de 1994 ! Ce programme, qui comprend des pièces adaptées à toutes les marques de camions, remorques, hayons élévateurs et carrosserie, ainsi qu'une gamme de fournitures d'atelier et d'outils, comptabilise aujourd'hui quelque 70 000 références. Et depuis cette année, il bénéficie en France de magasins physiques avec un premier site ouvert à Dunkerque et un autre sur Thionville.

Deux autres sites doivent prochainement voir le jour dans le Var et les Alpes Maritimes ; cinq sites au total devraient s'ouvrir sur 2018. «TRP shop est une opportunité pour les membres de notre réseau de distribution de trouver des relais de croissance sur la vente au comptoir, la vente itinérante mais aussi pour leur atelier sur les véhicules toutes marques et les semi», souligne Franck Chataigné, directeur Pièces chez Daf. Et d'ajouter : «c'est aussi l'opportunité de capter des clients qui n'iraient pas naturellement dans le réseau de marque».

Indépendants : indispensable montée en compétence...

Pour les acteurs de la filière indépendante, le problème est évidemment inverse : il s'agit de faire progressivement glisser le curseur vers l'entretien d'un parc plus récent, synonyme de plus de technicité et donc de valeur ajoutée quant à la prestation d'entretien. Et donc du coût de cette dernière. Il s'agit d'une véritable marche à franchir car les monstres de technologie que sont les dernières générations d'Euro 5 -et plus encore les véhicules de technologie Euro 6- ne s'entretiennent pas de la même manière que les véhicules antérieurs. Formation pointue et équipements de diagnostic de dernière génération sont ici de rigueur...

Reste qu'il s'agit d'une nécessité tant le cœur de cible des réseaux indépendants a reculé ces dernières années, ce que n'a pas manqué de souligner Guillaume Faurès, directeur des activités Poids Lourds de l'Autodistribution : « entre 2010 et 2017, le parc roulant a vu la tranche d'âge des véhicules à moteur de 5 à 9 ans reculer de 19% », a-t-il ainsi déclaré lors de [la conférence de presse du groupement](#). Le renouvellement des tracteurs plus anciens a profondément modifié le parc roulant, qui n'affiche ainsi qu'un âge moyen de 6,5 ans (données Gipa). Contre près de neuf ans pour le parc roulant VL...

... et labellisation

Collections de pièces toujours plus larges, logistiques affinée, aide à l'identification des pièces, à la formation, supports technique multiples... Les groupements n'ont certes pas attendu 2017 pour proposer toute une palette de services aux réparateurs indépendants.

Mais s'il est un signe qui vient clairement démontrer leur volonté de monter leur réseau en compétence, ce sont leur stratégie simultanée de labellisation et/ou certification. Une caution semble-t-il inévitable vis-à-vis des clients – grands comptes notamment. Une typologie de clients qui prend de l'ampleur dans l'activité de ces réseaux tant le marché du TRM s'est profondément transformé durant les années post-crise de 2008/2009 avec un phénomène de concentration.

Chez Alliance Automotive Group, la labellisation est en place depuis plusieurs années déjà. Et l'implication des adhérents est réelle : [la convention 2017 du réseau G Truck/Top Truck](#), organisée la veille du salon, a vu décernés quelques 33 truck d'or, 11 d'argent et autant de bronze. C'est presque 10 trucks d'or de plus qu'à l'occasion de la précédente convention, preuve de la montée en compétence du réseau.

Pour AD Poids Lourds, cette montée en compétence est un des chevaux de bataille pour l'année à venir. Guillaume Faurès a annoncé que le réseau allait s'engager dans une démarche de certification auprès de SGS. L'objectif est identique : assurer une qualité de service homogène sur tout le territoire, nécessaire pour capter la clientèle grands comptes.

L'IAM se met... à l'OES !

Dans cette stratégie de captation – et de fidélisation- de parcs roulants plus jeunes, les groupements indépendants planchent actuellement sur la possibilité de proposer des contrats de service. Un dossier qui devrait être ouvert dès l'année prochaine selon Jean-François Bernard, directeur du pôle PL chez AAG ; à l'horizon trois ans à l'AD Poids Lourds.

Plus surprenant encore, G Truck/Top Truck va jusqu'à proposer des pièces OES pour certains de ces clients ! Simple duplication dans l'univers PL de l'annonce faite par le groupe dans le cadre d'Equip Auto, [lorsqu'il déclarait étendre au niveau national un service de fourniture de pièces d'origine](#) ? Si la problématique est différente (faute de trouver la bonne référence auprès des fournisseurs du marché VL de la rechange indépendante), la finalité est la même. Il s'agit certes d'un service ponctuel car ne concernant que le freinage et la filtration. Mais un service supplémentaire qui permet selon Jean-François Bernard de rassurer les clients qui ne souhaitent pas entendre parler d'éventuels problèmes de garantie vis-à-vis du réseau de marque. Dans cette même logique de «one stop shop».

Une réponse inédite - mais peut-être pas si inattendue que cela- du berger indépendant à la bergère constructeur. Décidément, tout le monde veut faire le métier de tout le monde...