

Après-vente: signes de reprise, mais sans optimisme béat

dimanche, 17 mai 2020

La première semaine de déconfinement a été certes encourageante, d'autant qu'elle est venue accroître les premiers frémissements des deux dernières semaines confinées. Mais personne ne peut ni ne veut évidemment crier victoire. Il faudra quelques semaines pour savoir dans quelles proportions et avec quelle solidité l'après-vente repart. Pour l'instant donc, on se tait et on croise les doigts...

Il y a certes eu des signes de frémissement la première semaine de confinement. Mais les incertitudes sont encore trop grandes pour crier victoire...

Le contraire aurait été terriblement angoissant, mais les premières retours des premiers jours de déconfinement sont encourageants : le business reprend. Ne pas croire bien sûr que tout redevient miraculeusement “comme avant” au terme de cette première semaine de déconfinement. Comprendre en revanche que du distributeur au consommateur, la chaîne des demandes s'est au moins harmonieusement

réamorcée dès le 11 mai. Le consommateur “tire” et le distributeur “pousse”.

Réservoir de prestations différées

Côté automobilistes, le GiPA nous avait déjà enclins à l'optimisme. Il a quantifié que 32% de conducteurs étaient entrés dans le confinement au moment de faire réaliser une ou plusieurs prestations. Que 19% avaient aussi dû différer un contrôle technique. La société d'études croit même possible que les -15% de chiffres d'affaires annuels évaporés pendant 2 mois puissent être rattrapés aux 2/3 d'ici décembre si les voitures recirculent vraiment (voir [«-15%, -10% ou -5% en 2020 : vers un rebond salvateur pour l'après-vente auto ?»](#))

En attendant, ce réservoir de prestations différées est semble-t-il sorti intact de 4 semaines de gel. Il a commencé à se vider depuis le premier jour du déconfinement, à en croire le redémarrage quasi-instantané enregistré par les modules de devis et de rendez-vous en ligne que soulignent plusieurs enseignes. Les volumes de demandes en rendez-vous digitaux enregistrés les trois premiers jours de déconfinement dépassent généralement ceux constatés un an auparavant.

Et parfois très nettement : du 11 au 17 mai, ID Garages vient de constater un bond *«de plus de 40% de prise de rendez-vous dans [l]es 4 000 garages partenaires par rapport à la même semaine l'année dernière. En Ile-de-France, l'augmentation atteint un chiffre record de 60%»*. [Vroomly a annoncé que durant la même période, «plus de 165 000 automobilistes ont cherché un garagiste de confiance sur Vroomly !»](#).

Frémissement en carrosserie

Ces premiers échos encourageants en mécanique semblent aussi se faire entendre en carrosserie. Dans une moindre mesure évidemment : il n'y a pas eu beaucoup de collision entre voitures bloquées en parking longue durée. Mais c'est toutefois bon à prendre pour ces professionnels à qui beaucoup d'observateurs prédisent une reprise plus lente qu'en entretien-réparation courant. Et dont on sait que beaucoup d'entre eux sont entrés déjà fragiles dans la crise sanitaire.

Leurs ateliers des carrosseries semblent donc, là aussi, bénéficier de rendez-vous reportés depuis la vitrification générale du 16 mars, tendance également confirmée par l'encourageant redémarrage des grossistes en pièces de collision comme saint-Amand, Aniel et autres Cora.

3^{ème} semaine de remontée

La tendance est d'autant plus encourageante qu'elle avait pris naissance depuis 3 semaines déjà, au moins côté mécanique. Du 20 avril au 10 mai, l'inédit [Observatoire hebdomadaire de sortie de crise AM Today](#) vient de constater une constante remontée de la demande chez son panel de 100 MRA.

Par rapport à la base 100 retenue (dernière semaine préconfinement du 9 au 15 mars), les MRA affichaient un chiffre d'affaires atelier (pièces et main d'œuvre) à -55% du 20 au 26 avril, -53% du 27 avril au 3 mai et donc, à “seulement” -41% du 4 au 10 mai.

La distribution s'ébroue

Cette première vaguelette de demandes, qui enfla encore depuis le début de la semaine de déconfinement, a donc logiquement porté les distributeurs qui retrouvent eux aussi une amorce d'activité supplémentaire. Beaucoup de points de distribution ayant vécu sur leurs stocks durant près de deux mois, avait déjà déclenché des commandes de réapprovisionnement en prévision du 11 mai. C'est d'autant plus significatif qu'ils sont plus facilement, donc plus généralement, livrés depuis le début du déconfinement. Le business bénéficie du cumul de commandes ainsi rattrapées par le retour des livreurs.

Mais sur quelle vraie tendance de fond cette distribution redémarre-t-elle ? Pas simple d'avoir de premiers chiffres fiables. Entre les groupements qui préfèrent attendre encore quelques jours avant d'oser tracer une courbe fiable et ceux qui, à l'inverse, sont du coup suspects de se précipiter un peu trop vite vers des chiffres valorisants, le point d'équilibre est dur à trouver.

Trop beau pour être vrai ?

Pour mémoire, l'activité de la distribution de pièces semblait s'être stabilisée depuis plusieurs semaines entre -50% (VI/VUL) et -75% (VP) du flux normale selon les sources. Elle se serait améliorée elle aussi les deux dernières semaines pré-déconfinement et serait remontée certains jours, entre le 11 et le 15 mai, à "seulement, -20/-30% en VP, et même jusqu'à -10%, voire -5%, notamment en VUL/VI.

Infos ou intox ? Difficile à dire. Les ateliers poids lourd semblent effectivement avoir vécu un rush à la façon de celui qui ravit actuellement les coiffeurs. Les réparateurs VP ne sont pas mécontents non plus et les carrossiers sont donc moins à la traîne que prévu. Mais du distributeur multinational au plus local des MRA, on ne crie pas victoire, loin s'en faut. Dans les services de com', la consigne est d'attendre quelques jours, voire quelques semaines encore, avant d'officialiser un premier bilan de relance.

Les chiffres que nous évoquons nous sont donc confiés sous le manteau. D'autant que chez ces groupements qui se sont largement vantés d'avoir surstocké au niveau national avant le confinement pour des raisons diverses (nouvel an Chinois, rumeurs mondiales de confinement...), rien n'indique qu'on envisage de repasser rapidement commandes chez les équipementiers. Eux restent étranglés entre des usines VN à peine entr'ouvertes et des concessionnaires toujours débordants de stocks invendus...

L'optimisme, surtout béat, n'est pas une option

Oui, il va falloir raison garder quelques temps encore. D'abord parce qu'une embellie ne fait pas le printemps. Ensuite parce qu'au niveau de chaque entreprise, le virus peut atteindre à tout moment un collaborateur et interrompre l'activité de toute une équipe ; des *clusters* (il y en a déjà 25 recensés) peuvent aussi réapparaître et paralyser une ou plusieurs régions. Enfin, parce que cette peur d'un reconfinement national obscurcit toutes les têtes. Il enrayerait dramatiquement, une seconde fois, une demande devenue plus que vitale pour toutes les entreprises déjà exsangues.

Sans oublier que le plan de relance du secteur automobile n'est pas encore arbitré à l'heure où nous écrivons ces lignes. Crier victoire trop tôt et trop vite serait non seulement imprudent et irréaliste, mais possiblement contre-productif : on a rarement l'occasion de faire une seconde fois une première impression. Laisser le gouvernement penser abusivement que le pire n'est plus certain pourrait réduire dramatiquement les perfusions financières dont il s'inquiète des dettes induites. D'ailleurs, le CNPA vient de souligner que [30% des entreprises de la filière se sentent au bord du dépôt de bilan...](#)

Pour l'instant et pour toutes ces raisons, l'optimisme béat n'est donc surtout pas une option.

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite