

## Confinement : une après-vente à deux vitesses...

jeudi, 19 mars 2020

Alors que les messages annonçant les fermetures se multiplient ces dernières heures, le Président de la République Emmanuel Macron a exhorté les entreprises à continuer leur activité. Les distributeurs et les réparateurs auto, pourtant habilités à rester ouverts, sont en effet de plus en plus nombreux à suspendre leur activité. État des lieux non exhaustif des enseignes encore ouvertes et de celles qui ont fermé boutique le temps du confinement...



Depuis 48 heures, un nombre croissant d'enseignes de distribution de pièces détachées auto ont annoncé à leur clients la fermeture de leur établissement. Alliance Automotive Group (AAG) a ainsi décidé dès mardi matin suite à l'allocution d'Emmanuel Macron la veille au soir de fermer l'ensemble de ses sites afin de protéger collaborateurs et clients de la propagation du covid-19.

Il fut rapidement suivi par Flauraud. Même situation chez Newdis/Otop, qui a fermé ses centres de service dès lundi soir : *«La décision s'est imposée d'elle-même, explique Franck Millet COE et cofondateur d'Otop. Il y a trop d'interactions avec les clients pour le personnel dans les centres de service et nous avons privilégié la sécurité.»* Hier, c'est sur les réseaux sociaux que Claudie Cahart, directrice générale du groupement ID Rechange, annonçait la fermeture de la plateforme SAFA+... Les exemples sont légion.

### Les distributeurs ouverts se font rares...

Autodistribution a lui, depuis le début de la crise sanitaire, affiché sa volonté de rester ouvert coûte que coûte. Mais il n'est pas le seul : IDLP a choisit lui aussi de maintenir son activité, tout comme PSA Aftermarket qui a diffusé hier un communiqué annonçant que les masters hubs mondiaux de Vesoul et Bochum ainsi que les magasins centraux poursuivent leur activité - à l'exception du site de Pregnana en Italie. Pour les plaques Distrigo, elles aussi voient leur activité maintenue mais de manière adaptée dans certains cas. *«L'ensemble de la chaîne d'approvisionnement de PSA Aftermarket se mobilise afin de poursuivre le service auprès des clients, réparateurs agréés et réparateurs indépendants sur toutes les*

*lignes de produit*», ajoute le constructeur.

#### **AAG : fermé, mais pas complètement**

Fermé depuis le 17 mars pour ses magasins et ateliers filiales, AAG a toutefois mise en place une solution pour permettre aux véhicules d'urgence, aux véhicules indispensables aux fonctions vitales du pays (énergie, transport de médicaments et des denrées alimentaires, etc.) ainsi qu'aux véhicules des personnels hospitaliers et des médecins de continuer à rouler. A travers une hotline dédiée, ils pourront trouver un atelier pour faire réparer leur véhicule. En parallèle ont été mises en place des solutions d'approvisionnement en pièces de rechange VL ou PL vers les ateliers en charge de la réparation des véhicules en question.

Troisième mission de la hotline : servir de support aux professionnels de l'entretien-réparation en quête d'information durant cette période délicate pour les ateliers et les aider à bénéficier des aides de l'Etat et des collectivités territoriales.

#### **Réparateurs : aux chefs d'entreprise de décider**

Au niveau de l'entretien-réparation, c'est au cas par cas : hors réseau totalement intégré en effet, les réseaux sont constitués d'indépendants. C'est donc au chef d'entreprise de décider en son âme et conscience s'il peut maintenir son activité tout en adoptant les mesures édictées pour lutter contre la propagation du coronavirus. Une exception : le groupe Mobivia, qui a demandé la fermeture de ses centres auto Norauto et ses centres Midas...

*« Nous n'avons donné aucune directive aux membres du réseau Bosch Car Service, déclare ainsi Thierry Leblanc, directeur Bosch Automotive aftermarket pour la France et le Benelux. Nous ne savons pas encore si certains ont fermé ou pas, mais nous allons envoyer vendredi à l'ensemble du réseau un courrier rappelant les gestes barrière ainsi que les aides financières auxquelles ils peuvent prétendre durant cette crise. »* Pour Euromaster ou Speedy, nombre de centres sont restés ouverts et les têtes de réseau ont mis en ligne une liste de leurs centres ouverts afin d'orienter au mieux les internautes vers le centre le plus proche.

A l'image d'AAG, Profil Plus a lui fait le choix de conserver une activité réduite afin de répondre aux urgences de mobilité pour ses clients pros avec véhicule prioritaire. Et c'est peu ou prou la même position adoptée par les réseaux constructeurs et les grands groupes de distribution automobile. Si l'activité vente VN/VO est bien évidemment en suspend, celle de l'atelier est souvent dédiée aux besoins urgents de mobilité, notamment pour les professions de santé et de service public. Tel est la cas par exemple pour Renault Retail Group, le groupe Faurie, Jean Lain Automobiles, etc,