

## Delphi : entretien avec Ph. Desnos, nouveau patron de l'aftermarket

jeudi, 17 avril 2014

**Un français à la tête de la division aftermarket d'un géant américain, voilà qui n'est pas banal. Entretien avec Philippe Desnos nouveau président de Delphi Solutions Produits et Services depuis le début de l'année, pour faire le point sur l'offre pièces et service, ses chantiers et sa stratégie pour revenir au premier plan.**



Finies les turpitudes et interrogations sur Delphi Solutions Produits et Services (DPSS). Remise en ordre de marche, l'entité aftermarket de l'équipementier américain repart au combat. Avec des arguments. Si l'équipementier n'a pas pour habitude de dévoiler son chiffre d'affaires en détail, Philippe Desnos, président Delphi Solutions Produits et Services, révèle qu'ils sont globalement en augmentation : «au

dernier trimestre 2013, le groupe Delphi a enregistré +11% de son CA, et une hausse de 6% sur l'année 2013 par rapport à 2012. Et le groupe a enregistré 26,6 milliards de dollars de nouveaux contrats en 2013 (en première monte pour les années à venir, et qui deviendront du business pour l'après-vente dans les années futures).

Cela laisse augurer d'intéressantes perspectives pour l'aftermarket lorsque l'on sait que le groupe avait déjà enregistré de nouveaux contrats pour 26,3 milliards en 2012 et 23,5 un an plus tôt... A l'heure actuelle, l'après-vente est certes en croissance modérée, mais le contexte ne prête pas à des évolutions fulgurantes, certains marchés étant particulièrement déprimés et/ou ultra concurrentés.

### **Pièces : couverture et technicité**



Qui n'avance pas recule. Dans un marché aussi concurrenté que l'après-vente automobile, c'est peut-être encore plus vrai qu'ailleurs. Aussi pour soutenir sa croissance, DPSS continue non seulement d'étendre ses gammes existantes, mais s'attaque aussi à de nouveaux marchés. L'offre produit, riche, comprend actuellement les composants électroniques (émissions, gestion du carburant essence, allumage, sondes à oxygène), *«une ligne de produit en pleine croissance»*, souligne Philippe Desnos ; les outils de diagnostic, qui constituent un autre pilier de l'activité Delphi en France, la ligne de produit châssis (freinage, suspension et direction) ; air conditionné (compresseurs, condenseurs, évaporateurs, etc.) et enfin le Diesel (common rail, pompes, filtres, filtres à particules, etc.).

La grande nouveauté concerne le domaine des pièces techniques : après une gamme de FAP neufs lancée en 2012, Delphi Solutions Produits et Services a intégré en 2013 une gamme de turbos reconditionnés. Explication : *«Le reconditionnement et la réparation des organes auront de plus en plus de valeur ajoutée pour la réparation indépendante à mesure que le niveau technologique des véhicules augmente»*, déclare Philippe Desnos. Dans ce cadre, Delphi propose déjà ce type d'offre alternative, moins onéreuse pour le client final, dans le domaine du Diesel (injecteurs, pompes, etc.). Pour leur réparation, Delphi Solutions Produits et Services s'appuie sur une centaine de Delphi Diesel Center en France. Elle s'opère selon un cahier des charges OE : les pièces changées sont neuves et de qualité OE (à l'image du «nozzle (le nez d'injecteur)» et de la valve), et les injecteurs sont recalibrés à l'image de ceux sortant des usines.

Et sur ces produits, justement très techniques mentionnés plus haut, donc chers en neuf, *«on est en mesure d'être très compétitifs pour nos clients réparateurs (60 à 70% du prix d'une pièce neuve). C'est d'autant plus important à l'heure où l'on voit une multitude d'acteurs revendiquer ce type de prestation, mais sans la qualité en face...»*, souligne le président de DPSS.

Preuve supplémentaire que le reconditionnement des pièces de rechange prend de l'ampleur : le groupe dispose de plusieurs centres dédiés à cette activité : un en Grande-Bretagne, qui couvre l'Europe ; un aux Etats-Unis pour l'Amérique du Nord, un d'ici la fin de l'année au Brésil pour le Sud, tandis qu'un autre est prévu d'ici la fin 2015 en Chine pour répondre aux besoins de l'ensemble des marchés asiatiques.

En parallèle, l'équipementier n'est pas en reste sur ses gammes plus traditionnelles : *«en 2014, la gamme de pièces de direction va s'enrichir de près de 400 références, plus de 300 références vont s'ajouter à celles existant dans la famille freinage, pour le turbo, ce sont plus de 200 références qui viendront compléter la gamme actuelle durant cette année, et la gamme composants électroniques va accueillir plus de 550 références»*, énumère en effet le président de DPSS. La profondeur de gamme, l'apport incessant de nouvelles références en après-vente s'avère un levier capital pour Delphi dans sa volonté de s'affirmer toujours un peu plus sur le marché de la rechange indépendante.

### **De l'importance du diagnostic...**

Au-delà des pièces de rechange, DPSS s'appuie sur une offre particulièrement étoffée sur le diagnostic. Un point absolument capital selon Philippe Desnos : *«il est nécessaire que nos clients puissent réaliser un diagnostic juste sur des véhicules de plus en plus techniques et technologiques afin d'identifier le plus précisément possible le composant défaillant»*, affirme-t-il. Outre le fait de disposer des bons outils, les professionnels ont bien conscience de cet enjeu pour la réparation et la satisfaction de leurs clients automobilistes. Dans ce cadre, la formation au diagnostic (au sens large) est toujours aussi prisée et les deux centres de formation français, à Cergy et à Blois, affichent complets un an à l'avance ! Et parce que la demande est aussi soutenue, Delphi Solutions Produits et Services développe des formations virtuelles (vidéo ou on-line par exemple).

L'équipement d'atelier est un levier fort dans le développement de Delphi Solutions Produits et Services : outre sa gamme d'outils de diagnostic, la société Hartridge, propriété de l'équipementier qui conçoit des bancs d'essai pour systèmes common rail, a lancé deux nouveaux produits avec le modèle IFT200 en mars dernier, un modèle d'accès pour le (coûteux) test des systèmes Diesel actuels, et lançait deux mois plus tôt à l'occasion du dernier Heavy Duty Aftermarket Week Show de Las Vegas, une machine permettant un nettoyage professionnel des FAP pour PL (pour peu qu'il ne soit pas souillé par de l'huile moteur, le FAP PL peut être nettoyé 4 à 5 fois avec à chaque fois une efficacité retrouvée proche des 100%).

### **Bientôt une offre de télématique...**

En matière de service enfin, Delphi Solutions Produits et Services travaille actuellement à une offre concernant la télématique, *«qui va révolutionner l'après-vente, notamment le monde de la rechange indépendante»*, précise Philippe Desnos : par ce biais, l'équipementier entend à terme anticiper le diagnostic du véhicule en permettant la remontée des codes défaut en amont. Une première étape avant l'ère de la maintenance préventive du véhicule...

Un exemple ? *«Grâce à des algorithmes, nous sommes dès à présent techniquement en mesure de savoir*

*si la batterie d'un véhicule va tomber en panne : le signe de faiblesse même le plus minime de la batterie peut ainsi être remonté via notre outil de télématique et ce avant même que le conducteur ne l'ait détecté !*», explique Ph. Desnos. Dans le futur, l'équipementier entend étendre ce process à d'autres organes du véhicule, facilitant d'autant une maintenance préventive et évitant ainsi d'arriver à la panne pure et simple. Parce que la tendance est au «downtime» (NdlR : réduction maximum de la durée d'immobilisation du véhicule), la télématique apparaît dès lors comme une vraie solution pour l'ensemble de la chaîne : du distributeur -qui stocke les bonnes pièces au bon moment- au client final en passant par le réparateur qui peut proposer à ce dernier une prestation avant que la panne n'intervienne...

Le mot de la fin ? *«La phase mouvementée pour Delphi Solutions Produits & Services est derrière nous, estime le président. Je passe beaucoup de temps avec nos clients français pour leur expliquer notre stratégie de conquête, pour leur démontrer que nous apportons toujours plus de solutions.»* En pièces (produits) comme en services !

---

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite