

Table ronde PL-acte 2: les ateliers dans l'économie de crise

dimanche, 18 octobre 2009

Priorité des priorités pour les concessionnaires : maintenir l'activité-atelier. Pour deux raisons fondamentales : il faut s'appuyer sur l'après-vente qui réussit en temps normal à couvrir peu ou prou les frais fixes des coûteuses concessions. Ce confort est difficile à maintenir, mais ils n'ont pas le choix car les frais financiers s'envolent avec les stocks VN-VO. Ils ont certes fait des réserves durant les 2 belles années et demi qui ont précédé l'effondrement du commerce, mais elles ne sont pas éternelles et fondent très vite.

Côtés négoce, les distributeurs-stockistes comme les ateliers indépendants enregistrent bien évidemment un recul important qui dépasse parfois les -20% pour l'ensemble tracteur-remorque, première victime de la baisse de l'activité transport.

L'époque des devis

La concurrence s'intensifie donc avec les acteurs indépendants du négoce de pièces et services PL. D'autant plus que les clients transporteurs et flottes se mettent à multiplier les devis tous azimuts. Concessionnaires, distributeurs et réparateurs indépendants deviennent malgré eux des machines à traiter ces demandes.

Ils ont hélas plus de temps pour le faire, mais l'exercice accroît bien sûr la concurrence et tire les prix, déjà habituellement serrés par les gestionnaires, vers le bas...

Quant aux ateliers intégrés (environ 9000), ils se cherchent. Les petits semblent chercher des solutions externes, générant de rares opportunités ; les grands font parfois le chemin inverse en cherchant à conquérir de nouveaux clients et venant accroître ainsi une concurrence acharnée.

Surtout, ne pas licencier

Pourtant, les uns comme les autres ont une priorité : ne pas avoir à dégraisser les effectifs des ateliers. Crise ou pas crise, il y a et il y aura encore longtemps pénurie de main d'œuvre. Car le «papy-boom» les a déjà vidés des très expérimentés vieux de la vieille.

Si possible et si nécessaire, on préfère se cantonner aux journées de chômage technique. Car quand l'activité reprendra, ils savent tous que ceux d'entre eux qui devront recruter à nouveau risquent de perdre de précieux mois et de précieuses parts de marché.

Gérer la pénurie de pièces

Dans ce contexte, les ateliers vivent au jour le jour. Ce n'est pas simple : quand une opportunité d'entretien se fait jour, c'est maintenant, tout de suite. Une autre conséquence de la crise vient surinfecter les difficultés liées à l'urgence des prestations commandées : la pénurie de pièces. Les équipementiers ont déstocké massivement et leurs productions sont aussi ralenties que les chaînes de fabrication des constructeurs.

Pénible, cette pénurie qui s'installe devient même critique côté fabricants d'essieux. Ils paient le prix fort du ralentissement des fabrications et de l'immobilisation du parc roulant. Ils posent des problèmes croissants aux acteurs de la rechange, qui doivent parallèlement surveiller étroitement les comptes de leurs clients transporteurs, pour ne pas avoir à essuyer de dangereuses ardoises...

La pénurie n'est peut-être pas la seule raison d'un phénomène nouveau qui apparaît çà et là : la cannibalisation des parcs VN et VO immobilisés. Les transporteurs, exsangues, cherchent des solutions

de moindre coût. Et les concessionnaires, tant qu'à voir leurs stocks vieillir sans débouché, ont parfois tendance à prélever des organes sur ces véhicules qu'ils sera toujours temps de remettre en état la reprise venue...

Maintenir le contact avec les clients

Signe des temps : Malgré les trésoreries tendues, les concessionnaires s'équipent massivement en outils de diagnostic multimarque. Pas nécessairement pour préparer une réelle offensive. La stratégie est résolument conservatrice : plus que jamais, il faut pouvoir offrir des prestations multimarque aux clients ayant des parcs diversifiés pour maintenir le contact et « attraper » le maximum de prestations atelier. Même réflexe chez les indépendants : ils accélèrent leur taux d'équipement en diag car, crise ou pas, ils savent que l'enjeu est de pouvoir entretenir des véhicules de plus en plus complexes. Et ils n'ont pas -ou plus- de temps à perdre : les productifs des ateliers de marques sont solidement formés à la manipulation des outils diag du constructeur. Ils se font facilement à l'ergonomie relativement similaire des outils multimarque...

Maintenir les formations

Parallèlement, les uns comme les autres maintiennent, voire même renforcent des plans de formation décidés souvent avant la dépression. Il faut bien sûr renforcer les connaissances des effectifs des ateliers, rajeunis par les départs en retraites des aînés. Et tant qu'à ne pas licencier, autant mettre le « temps libre » à profit pour des remises à niveau. Là aussi, il faut préparer la reprise...