

EXCLUSIF - Etude ICDP: la pièce d'origine résiste bien...

mercredi, 09 mai 2012



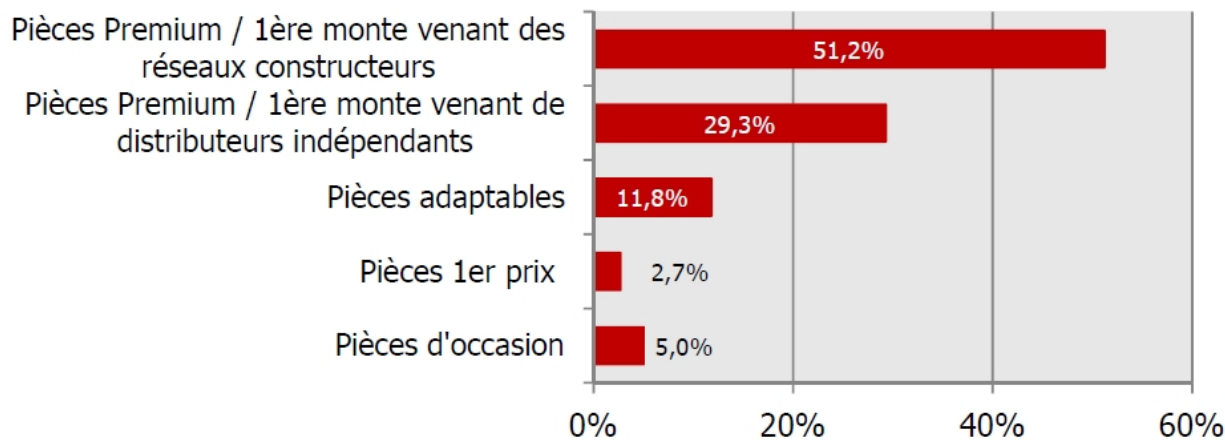
Dans un contexte où les marques de distribution se déploient tous azimuts et où les consommateurs ont d'abord tendance à réclamer du prix, on pouvait légitimement s'interroger sur la capacité de résistance de la pièce dite d'origine ou de qualité équivalente. Surtout face à l'offre croissante en pièces adaptables, MDD, 1^{er} prix ou même d'occasion^(**). C'est la question qu'a posée une étude récente de [ICDP](#) à un panel de RA2, MRA et carrossiers parmi les abonnés de notre newsletter (voir aussi "[Pièces amenées par le consommateur : 7,5% des demandes d'entrées-atelier !](#)").

Oui, les clients demandent et demanderont des pièces différenciées...

On avait en partie raison de s'interroger. 63,1% de l'échantillon^(*) de réparateurs constatent que les consommateurs demandent de plus en plus ouvertement des qualités de pièces différentes pour obtenir des coûts d'entretien adaptés. Les pros sont ainsi une courte majorité (54,1%) à considérer cette tendance en augmentation durant les 3 dernières années et une courte minorité (44,4%) à la penser stable sur la même période. Les pourcentages changent pour les 3 prochaines années : 74% prévoient un accroissement de cette demande différenciée, pour seulement 24% qui prédisent qu'elle restera stable.

...mais non, la pièce d'origine est et reste solidement implantée

11. Proportions des différents types de pièces dans vos achats



A ce point de l'étude, les réponses deviennent encore plus intéressantes. Quand elles abordent les habitudes d'achat pièces des réparateurs en question, on constate immédiatement l'indiscutable poids de la pièce dite d'origine au sens élargi du nouveau règlement européen : dans les achats de pièces d'un «réparateur type», 51,2% sont des pièces premium/1^{ère} monte achetées auprès des réseaux constructeurs et 29,3%, sont les mêmes pièces d'origine venant cette fois des équipementiers représentés par les distributeurs indépendants. A ce cumul de 80,5% au profit de la pièce d'origine, ne s'opposent «que» 19,5% de pièces d'un autre type : pièces adaptables (11,8% des achats en moyenne), 1^{er} prix (2,7%) ou d'occasion (5,0%).

La pièce d'origine représente donc une écrasante majorité dans l'approvisionnement des réparateurs en pièces de rechange, même si on aurait aimé connaître le mix pour les RA2 et MRA. Et surtout si les MRA s'approvisionnent auprès de réseaux constructeurs par choix... ou par dépit. Ces réponses sont sûrement chez ICDP, qui les garde jalousement...

De la place pour les pièces «alternatives»....

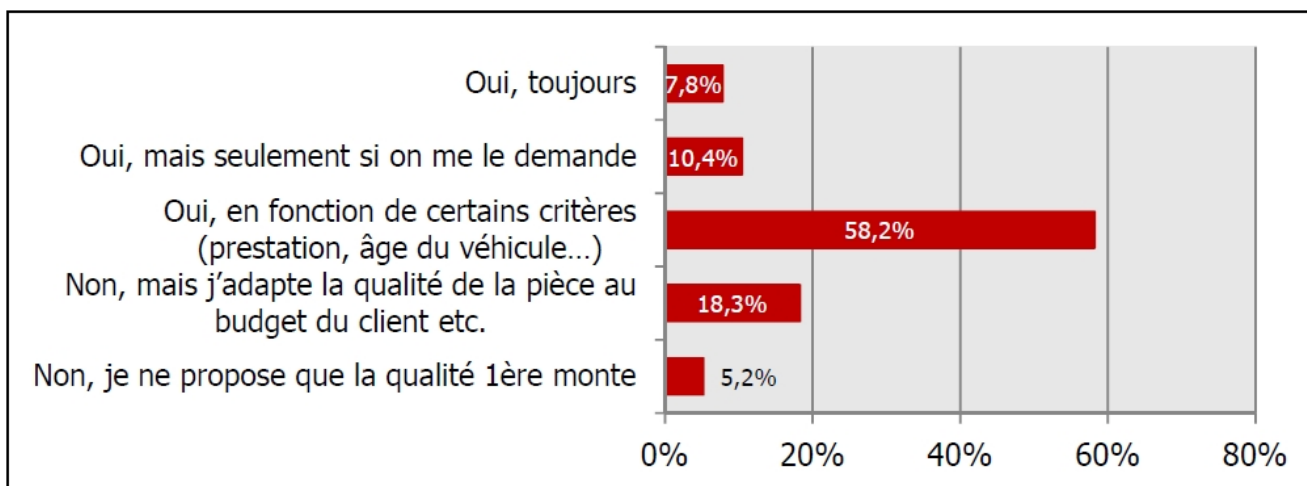
En revanche, ces temps de tensions sur les prix et sur le pouvoir d'achat rendent les réparateurs plus pessimistes sur l'avenir de la pièce d'origine. Dans les 3 prochaines années, un tiers des réparateurs la voient reculer quand seulement 12% l'espèrent en progression. Du coup, assez logiquement, ils sont près de 60% à prédire une croissance des achats en pièces adaptables et 54%, en pièces dites de «1^{er} prix».

Quant à la pièce d'occasion, les réparateurs semblent y croire dur comme fer: en la matière, presque les

deux tiers voient leurs achats progresser dans les trois prochaines années...

Les réparateurs s'adaptent

10. Donnez-vous le choix à vos clients entre différentes qualités de pièces ?



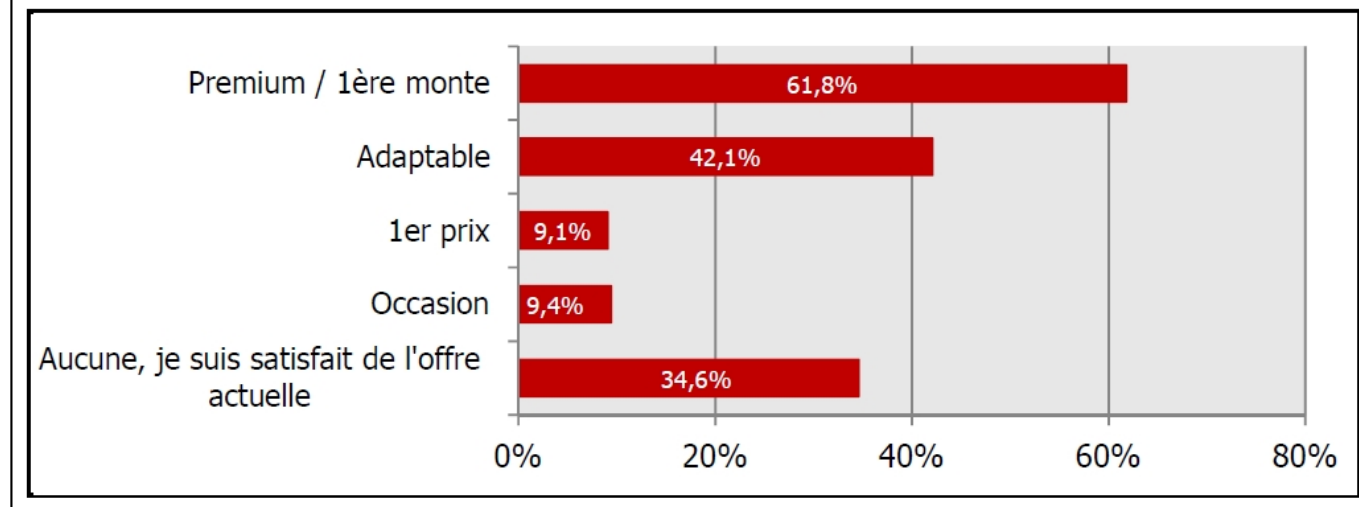
Reste que si les réparateurs interrogés craignent donc de vendre plus de pièces adaptables ou 1^{er} prix à l'avenir, ils résistent encore plutôt bien à la pression tarifaire des consommateurs. Même si ces derniers sont déjà presque 22% à demander spontanément une qualité alternative de pièces, les réparateurs n'abdiquent pas.

Ils sont ainsi moins de 8% à proposer systématiquement un choix entre plusieurs qualités de pièces pendant que les autres le font «*seulement si on leur demande*» (10,4%) et surtout, «*en fonction de certains critères liés à la prestation ou à l'âge du véhicule*» pour la grande majorité (58,2%). Un petit 20% d'entre eux adaptent la pièce au budget, mais sans le dire au client.

Enfin, côté irréductibles, seulement 5% des réparateurs interrogés résistent encore et toujours à l'envahissement des pièces meilleur marché. Probablement des RA2 en grande majorité, les mieux placés du panel (avec les carrossiers il est vrai), pour surfer sur la forte image des «*pièces constructeur*»...

Attachement à la pièce d'origine

16. Selon vous, pour quel type de pièces vos fournisseurs devraient-ils améliorer leur offre ?



Au final, rien de surprenant à constater que 34,6% des réparateurs se disent «satisfaits à l'heure actuelle de l'offre en pièces de rechange de leurs fournisseurs», pendant que 61,8% des préparateurs souhaiteraient voir leurs fournisseurs «améliorer leur offre» en matière de pièces d'origine constructeur ou équipementière (probablement en termes de prix, même si l'enquête ne le précise pas). De ces presque 62% de «pro-pièce d'origine», on peut déduire deux choses plutôt rassurantes :

1. l'attachement très majoritaire des réparateurs à l'offre en pièces d'origine, gage de performance, de fiabilité et de compétence pour eux ;
2. et leur souhait de voir cette pièce d'origine un peu mieux positionnée pour qu'elle puisse continuer à représenter la grande majorité de leurs préconisations.

Car pour les autres familles de pièces évoquées par l'étude(**) (plusieurs réponses étaient possibles) les mêmes réparateurs ne sont encore «que» 42,1% à demander une meilleure offre en pièces adaptables et, loin derrière, ceux qui la réclament en pièces 1^{er} prix (9,1%) ou d'occasion (9,4%).

(*)Echantillon des réparateurs ayant répondu à cette enquête : 300 réparateurs (à l'exclusion des RA1) issus de la base de diffusion segmentée d'apres-vente-auto.com, dont 46,4% de RA2, 20,8% de MRA sans enseigne, 17,7% de MRA sous enseigne, 7,5% de carrossiers indépendants et 4,4% de carrossiers sous enseigne.

(**)Définitions retenues pour l'étude : **Pièces premium/1^{ère} monte** ou qualité équivalente, respectueuses du cahier des charges constructeur et venant soit du réseau constructeur, soit du réseau de distributeurs

indépendants ; pièces adaptables, c'est-à-dire ne répondant pas nécessairement au cahier des charges constructeur ; pièces 1^{er} prix : pièces privilégiant plutôt le prix sur la qualité ; pièces d'occasion : pièces issues de la déconstruction des véhicules.

Normal 0 21 false false false MicrosoftInternetExplorer4

Etude TCG Conseil/ICDP: la pièce d'origine résiste bien...

Elle est intéressante, cette étude que TCG Conseil/ICDP a réalisée auprès de 300 MRA indépendants ou sous enseigne, RA2 et, dans une moindre mesure, de carrossiers. Elle confirme que la demande en pièces de rechange alternative s'accroît, mais que le poids et la préconisation des pièces d'origine restent majoritaires...

Dans un contexte où les marques de distribution se déploient tous azimuts et où les consommateurs ont d'abord tendance à réclamer du prix, on pouvait légitimement s'interroger sur la capacité de résistance de la pièce dite d'origine ou de qualité équivalente. Surtout face à l'offre croissante en pièces adaptables, MDD, 1^{er} prix ou même d'occasion (**). C'est la question qu'a posé une étude récente de TCG Conseil à un panel de lecteurs RA2, MRA et carrossiers parmi les abonnés de cette newsletter. On avait en partie raison de s'interroger. Mais en partie seulement...

Oui les clients demandent et demanderont des pièces différenciées...

Raison, parce que 63,1% de l'échantillon (*) de réparateurs constatent que les consommateurs demandent de plus en plus ouvertement des qualités de pièces différentes pour obtenir des coûts d'entretien adaptés.

Ils sont une courte majorité (54,1%) à considérer cette tendance en augmentation durant les 3 dernières années et une courte minorité (44,4%) à la penser stable sur la même période. Les pourcentages changent pour les 3 prochaines années: 74% prévoient un accroissement de cette demande différenciée, pour seulement 24% qui président qu'elle restera stable.

...mais non, la pièce d'origine est et reste solidement implantée

A ce point de l'étude, les réponses deviennent encore plus intéressantes. Quand elles abordent les habitudes d'achat pièces des réparateurs en question, on constate immédiatement l'indiscutable poids de la pièce dite d'origine au sens élargi du nouveau règlement européen: 52,1% achètent des pièces premium/1^{ère} monte auprès des réseaux constructeurs et 31,9%, les mêmes pièces d'origine venant cette fois des équipementiers représentés par les distributeurs indépendants.

Certes, cette question permettait plusieurs réponses et donc, un total supérieur à 100%. Mais à ce cumul de 84% au profit de la pièce d'origine, ne s'oppose «que» 25,3% des interrogés s'approvisionnant en pièce adaptable (14,6%), 1^{er} prix (4,9%) ou d'occasion (5,8%).

La pièce d'origine représente donc une écrasante majorité dans l'approvisionnement des réparateurs en pièces de rechange, même si on aurait aimé connaître le mix entre RA2 et MRA. Et surtout si les MRA

s'approvisionnent auprès de réseaux constructeurs par choix... ou par dépit. Ces réponses sont sûrement chez TCG Conseil/IDL, qui les garde jalousement...

De la place pour les pièces «alternatives»....

E, revanche, ces temps de tensions sur les prix et sur le pouvoir d'achat rendent les réparateurs plus pessimistes sur l'avenir de la pièce d'origine. Dans les 3 prochaines années un tiers des réparateurs la voient reculer quand seulement 12% l'espèrent en progression. Du coup, assez logiquement, ils sont près de 60% à prédire une croissance des achats en pièces adaptables et 54%, en pièces dites de «1^{er} prix».

Quant à la pièce d'occasion, les réparateurs semblent y croire dur comme fer: en la matière, presque les deux tiers voient leurs achats progresser dans les trois prochaines années...

Les réparateurs s'adaptent

Reste que si les réparateurs interrogés craignent donc de vendre plus de pièces adaptables ou 1^{er} prix à l'avenir, ils résistent encore plutôt bien à la pression des consommateurs sur les prix, des consommateurs qui sont déjà presque 22% à demander spontanément une qualité alternative de pièces.

Les réparateurs n'abdiquent pas. Ils sont ainsi moins de 8% à proposer systématiquement un choix entre plusieurs qualités de pièces pendant que les autres le font «seulement si on leur demande» (10,4%) et «en fonction de certains critères liés à la prestation ou à l'âge du véhicule» pour la grande majorité (58,2%). Un petit 20% d'entre eux adapte la pièce au budget, mais sans le dire au client.

Enfin, côté irréductibles, seulement 5% des réparateurs interrogés résistent encore et toujours à l'envahissement des pièces meilleur marché. Probablement des RA2 en grande majorité, les mieux placés du panel (avec les carrossiers il est vrai) pour surfer sur la forte image des «pièces constructeur»...

Attachement à la pièce d'origine

Au final, rien de surprenant à constater que 34,6% des réparateurs se disent «satisfaits à l'heure actuelle de l'offre en pièces de rechange de leurs fournisseurs», pendant que 61,8% des préparateurs souhaiteraient voir leurs fournisseurs «améliorer leur offre» en matière de pièces d'origine constructeur ou équipementière (probablement en termes de prix, même si l'enquête ne le précise pas).

De ces presque 62% de «pro-pièce d'origine», on peut déduire deux choses plutôt rassurantes:

- l'attachement très majoritaire des réparateurs à l'offre en pièces d'origine, gage de performance, de fiabilité et de compétence pour eux;
- et leur souhait de voir cette pièce d'origine un peu mieux positionnée pour qu'elle puisse continuer à représenter la grande majorité de leurs préconisations.

Car pour les autres familles de pièces évoquées par l'étude (**) les mêmes réparateurs ne sont encore «que» 42,1% à demander une meilleure offre en pièces adaptable et, loin derrière ceux qui la réclame en pièces 1^{er} prix (9,1%) ou d'occasion (9,4%).

(*) *Echantillon des réparateurs ayant répondu à cette enquête: 300 réparateurs répondants issus de la base de diffusion segmentée d'apres-vente-auto.com (à l'exclusion des RA1), dont 46,4% de RA2, 20,8% de MRA sans enseigne, 17,7% de MRA sous enseigne, 7,5% e carrossiers indépendants et 4,4% de carrossiers sous enseigne.*

(**) *Définitions retenues pour l'étude: Pièces premium/1^{ère} monte ou qualité équivalente venant soit du réseau constructeur, soit du réseau de distributeurs indépendants; pièces adaptables, c'est-à-dire ne répondant pas nécessairement au cahier des charges du constructeur; pièces 1^{er} prix: pièces privilégiant plutôt le prix sur la qualité; pièces d'occasion: pièces issues de la déconstruction des véhicules.*

(article 2)

Pièces «achetées ailleurs» par les consommateurs: 7,5% des entrées-atelier!

Selon une étude de TCG Conseil/ICDP, les consommateurs qui veulent venir avec des pièces achetées ailleurs pèseraient environ 7,5% des demandes d'entrées-atelier....

Une récente étude de TCG Conseil/ICDP a pu chiffrer la proportion de clients demandant aux réparateurs de monter des pièces achetées «ailleurs». Les 300 réparateurs (*) (RA2, MRA indépendants ou sous enseigne et carrossiers) qui ont répondu à l'enquête estiment en moyenne que 7,5% de leurs clients en font la demande.

Et apparemment, le tiers obtient satisfaction: à la question «en général, acceptez-vous de monter ces pièces?», 35,3% des réparateurs ont répondu oui contre 64,7% qui refusent. On est pressé de reposer la question dans un an, pour savoir comment ces proportions auront évolué...

(*) *Echantillon des réparateurs ayant répondu à cette enquête: 300 réparateurs répondants issus de la base de diffusion segmentée d'apres-vente-auto.com (à l'exclusion des RA1), dont 46,4% de RA2, 20,8% de MRA sans enseigne, 17,7% de MRA sous enseigne, 7,5% e carrossiers indépendants et 4,4% de carrossiers sous enseigne.*

(**) *Définitions retenues pour l'étude: Pièces premium/1^{ère} monte ou qualité équivalente venant soit du réseau constructeur, soit du réseau de distributeurs indépendants; pièces adaptable, c'est-à-dire ne répondant pas nécessairement au cahier des charges du constructeur; pièces 1^{er} prix: pièces privilégiant plutôt le prix sur la qualité; pièces d'occasion: pièces issues de la déconstruction des véhicules.*