

Réseaux PSA monteurs de Mister-Auto (suite) : l'insuffisant apaisement

jeudi, 11 juin 2015

Dans les colonnes de notre confrère Autoactu.com, la récente sortie médiatique de [Jean-Baptiste de Chatillon](#), directeur financier et responsable pièces et services de PSA, voulait sûrement détendre la lourde ambiance de fronde qui pèse sur les réseaux agréés de PSA. Mais ses explications sur les enjeux et sur les premières adaptations consenties n'ont visiblement pas encore convaincu...

Jeu de 4 plaquettes de frein à disque EUROREPAR - Réf : 1611457180	
Système de freinage	LUCAS / GIRLING / TRW
Côté d'assemblage	essieu avant
Épaisseur [mm]	19
Largeur [mm]	123
Hauteur [mm]	53
Informations techniques	Sans témoins d'usure
Type de disque de frein	Plein

16.68 €
au lieu de 64.04 € !

Ajouter au panier

En stock
Expédié ce lundi

Ces quatre plaquettes Eurorepar pour une Citroën C2 1,4L HDI sont, comme d'autres pièces Eurorepar, encore présentes sur le site Mister-Auto. Les explications de Jean-Baptiste Chatillon n'ont visiblement pas calmé la fronde des réparateurs agréés de PSA...

Par [l'interview exclusive de Jean-Baptiste de Chatillon](#) consentie à notre confrère Autoactu.com, le dossier «[PSA/Mister-Auto](#)» vient de rebondir : le 10 juin, le directeur financier de PSA venait ainsi tenter l'explication apaisante en reconnaissant que «*nous avons fait une erreur en testant sur Mister-Auto la vente de pièces Eurorepar à un prix plus faible que celui auquel les achètent nos distributeurs.*» Il embrayait alors sur ce que demandent tous les RA1 et RA2 des réseaux PSA : «*D'ailleurs nous les avons retirées [du site]*».

Telle que formulée dans cette interview, la phrase donne l'impression que PSA a pris la pleine mesure de l'incendie allumé par la présence des gammes Eurorepar sur le site de ventes de pièces en ligne et par l'annonce du 20 mai dernier que les réparateurs du réseaux seront "monteurs des pièces vendues par Mister-Auto". Une façon d'ajouter un nouvel acte, conciliant cette fois, à cette pièce Eurorepar qui se joue à faciès fermés depuis le début de la crise (voir «[PSA : les RA1 refusent d'être centres de montage de Mister-Auto !](#)»)...

Eurorepar : fausse sortie de Mister-auto.com

Pourtant, l'entrée en scène de Jean-Baptiste de Chatillon n'a pas calmé les réseaux, loin s'en faut. D'abord parce que ces derniers se sont évidemment et immédiatement connectés à Mister-Auto... pour constater que lesdites pièces Eurorepar sont encore et toujours sur le site. Renseignement pris auprès de PSA, c'est finalement un peu plus compliqué que le directeur financier ne semblait l'expliquer à notre confrère. Il fallait comprendre : *«nous avons retiré du site les pièces à un prix plus faible que celui auquel les achètent nos distributeurs»*... et seulement celles-là.

C'est ce que nous a répondu le service communication du constructeur à qui nous avons demandé des précisions : *«comme l'a indiqué M. de Chatillon, nous avons en effet retiré hier du site de Mister-Auto les pièces Eurorepar avec un tarif pour le client final sur Internet moins élevé que les tarifs de nos distributeurs.»* Avant de poursuivre : *«Mais bien sûr, sont toujours en vente sur le site de Mister-Auto des pièces Eurorepar dont la tarification internet n'est pas problématique au regard des prix d'achat de nos réseaux, y compris remises et promotions. En parallèle, les prix de certaines références Eurorepar sont en cours de repositionnement pour améliorer la compétitivité de nos réseaux»*, poursuivait PSA. Avant de conclure : *«Ceci n'est que la première étape de la construction d'une gamme Eurorepar élargie et compétitive.»*

Monteurs Mister-auto avec ou sans les RA...

Cela ne suffira visiblement pas à déminer le terrain avant [la réunion du 17 juin prochain](#). Car les réparateurs n'étaient pas seulement choqués à titre personnel de voir les pièces vendues sur Mister-Auto à des tarifs inférieurs à leurs prix d'achat internes. Ce qui les inquiète d'abord (et que la décision du directeur financier ne résout pas), c'est l'effet sur leurs clients habituels de ces prix publics Eurorepar de toute façon bien plus bas que ceux qu'ils facturent à leurs clients. Témoin, ce jeu de 4 plaquettes Eurorepar toujours présent sur le site à 16,68 € *«au lieu de 64,04 €!»*, souligne douloureusement Mister-Auto (voir ci-dessus)...

Mais ce n'est pas tout. La longue interview consentie à Autoactu.com a eu aussi, aux yeux des réparateurs agréés, d'autres effets de "pompiers pyromanes". Quand le directeur financier explique par exemple *«qu'un réparateur agréé fait 60% de sa marge avec la pièce et les 40% restants avec la main d'œuvre, il faudra que ce forfait montage [chez Mister-Auto] puisse lui permettre de reconstituer 100% de sa marge. Même s'il ne reconstitue que 90% de sa marge, il sera gagnant car un client Internet qui se rend dans un atelier achète très souvent une prestation supplémentaire.»* Les membres du réseau ont sorti leurs caleuses sans réussir à trouver la formule qui permette de tels constats et de telles promesses...

Même réaction des réseaux à cette phrase vécue comme martiale puisqu'annonçant que de toute façon, *«s'ils ne veulent pas adhérer [au réseau de "monteurs Mister-Auto"], nous nous ouvrirons à d'autres réparateurs.»* Ils l'ont ressentie comme une provocation de plus et la preuve que le constructeur persistera, avec ou sans leur avis qui reste pourtant à recueillir officiellement à la fameuse réunion du 17...

Colère également à cette déclamation de Jean-Baptiste de Chatillon : *«C'est une réflexion collective»*. Les réparateurs agréés qui ont tous brutalement découvert leur destin de monteurs pour Mister-Auto dans un simple courrier du 20 mai, ont trouvé l'affirmation assez osée...

Ouverture à "l'internetisation"

La rencontre au sommet du 17 juin s'annonce donc toujours aussi tendue, même si les nombreux interlocuteurs réseaux joints par nos soins veulent rester ouverts à "l'internetisation" de leurs ateliers en espérant réussir à remettre la "balle digitale" au centre. Jean-Baptiste Chatillon, qui en plus de ses responsabilités financières cumule celles de la partie après-vente et pièces de rechange de PSA, semble aussi ne pas renoncer à chercher une symbiose entre Mister-Auto et "ses" réparateurs agréés.

Il évoque des forfaits un peu plus malins, que les réseaux eux-mêmes sont prêts à imaginer pourvu que cesse la grande braderie Eurorepar sur Mister-Auto. Il explique ainsi à Autoactu.com que *«l'évolution du business model de Mister-Auto est de s'associer à un réseau physique pour le montage des pièces. Aujourd'hui les autres sites de ventes de pièces en ligne ont un réseau mais ils n'en ont pas la maîtrise. Ce que nous souhaitons c'est créer la différence en proposant sur Mister-Auto des forfaits nationaux de montage qui permettent à nos réseaux de reconstituer avec la main d'œuvre la marge qu'ils n'auront pas sur la pièce achetée chez Mister-Auto.»*

Officiellement, les réseaux veulent rester silencieux et fourbissent toujours leurs armes. Officieusement, les Citroën comme les Peugeot bouillent toujours. Cette fois, c'est Denis Baeza, le patron des agents Citroën, qui sort quand même brièvement de sa réserve pour juste nous dire qu'il ne décolère pas, surtout après cette sortie médiatique de J.-B. Chatillon. Et qu'il ira à cette réunion du 17 juin *«gonflé à bloc»* comme tout le réseau Citroën.

Comme d'habitude, on vous tient au courant...