

Symposium ANEA : l'Eco Entretien au centre des débats

vendredi, 06 avril 2018

Pour sa toute première édition, le 30 mars dernier, le Symposium organisé par l'Alliance nationale des experts en automobile (ANEA) a souhaité évoquer un thème majeur de l'entretien-réparation des années à venir : l'Eco Entretien. En invitant les responsables de l'Association Eco Entretien (AEE) ainsi que ses membres, fournisseurs de matériel, équipementiers et réseau de distribution et de réparation auto à débattre de la question de la maîtrise de la prestation et, surtout, de sa commercialisation intelligente auprès du grand public...



L'ANEA a réuni dans sa table ronde consacrée à l'Eco Entretien les groupes Autodistribution, AVL, Tenneco et Bosch.

On le savait depuis [le 1^{er} mars dernier](#) : l'Alliance nationale des experts en automobile ([ANEA](#)) a rejoint officiellement le Comité consultatif de l'Association Eco Entretien (AEE), association Loi 1901 –sans but lucratif– fédérant en son sein les principaux acteurs de la [démarche Eco Entretien](#), à savoir les équipementiers spécialistes de la thermodynamique moteur, les fabricants de matériels de diagnostic et de mesure des émissions polluantes, les groupements de distribution et leurs réseaux de réparation... sans oublier les organisations professionnelles des services de l'automobile (CNPA, FNA, SPP, entre autres).

Une partie de ces acteurs, censés former un environnement vertueux avec pour but un assainissement du parc roulant, étaient donc les invités du premier Symposium ANEA, venu remplacer le 30 mars dernier le traditionnel congrès tenu par l'Alliance chaque année. L'occasion pour eux de débattre et d'évoquer les perspectives pour la prestation d'Eco Entretien, appelée à être déployée dans les ateliers des réseaux de réparation adhérant à l'AEE. Pionnier de l'Eco Diag avec la société Spheretech, dont il est directeur général, David Derégnaucourt a tenu à souligner d'emblée combien l'Eco Entretien risquait de prendre au dépourvu un réparateur habitué depuis plus de quinze ans à diagnostiquer électroniquement les véhicules de ses clients.

Repenser une partie du diag' avec l'Eco Entretien

« Avec le diag' électronique et l'augmentation des équipements électroniques dans les véhicules, le réparateur a trop pris l'habitude de considérer le véhicule comme un ordinateur que comme une machine thermodynamique, se désolé-t-il. Nous nous attachons donc, au sein de l'AEE, à leur remettre dans l'esprit la notion de thermodynamique moteur et à la replacer au centre du diag' d'aujourd'hui, car selon nos calculs, 73% de moteurs souffrent en silence et un simple code défaut, ou son absence, ne permet souvent pas d'interpréter de manière précise l'action à réaliser pour soigner le véhicule. »

Aussi celui-ci a-t-il rappelé le prérequis technique à tout Eco Diag : l'analyseur 5 gaz, et la formation qui va avec. *« Nous souhaitons une convergence technique de matériel avec la réparation »*, insiste en réponse [Laurent Palmier](#), président du réseau de contrôle technique Sécuritest. *« Le contrôle technique confirme que le véhicule a la fièvre et, en effet, à l'atelier de réparation, le mécanicien doit disposer des solutions pour permettre d'en trouver la cause, poursuit David Derégnaucourt. Dans l'émission des gaz d'échappements, il y a une transformation chimique qui s'opère et les réparateurs doivent renforcer leurs connaissances des quelques maladies chroniques responsables des maux du moteur. »*

Sensibiliser le client final par l'équipement et les produits...

Mais comment vendre une prestation supplémentaire, même écologique et économique à long terme pour le client, sans lui expliquer clairement la démarche ? C'est tout l'enjeu auquel veulent s'atteler fabricants de matériel d'Eco Diag, équipementiers et groupements de distribution. AVL Ditest, spécialiste autrichien de l'équipement de garage et de contrôle technique, propose déjà, avec son analyseur 5 gaz MDS 250 en version Eco Diag, interfacé avec le logiciel de SphereTech, la possibilité d'émettre un compte rendu compréhensible du client et permettant au réparateur comme au contrôleur technique d'adopter une démarche vulgarisatrice pertinente auprès de l'automobiliste.

Tenneco, fabricant de lignes de dépollution pour la première monte et la rechange avec sa marque Walker, rappelle de son côté que les équipementiers ont les clés pour aider toute la filière dans la démarche d'Eco Entretien. *« Au regard des normes d'émission, c'est nous, équipementiers, qui devons nous tenir à une obligation de résultat, insiste Louis-Pascal Soracchi, directeur commercial Tenneco France, Afrique du Nord et de l'Ouest. Or, le premier système qui se dérègle dans la thermodynamique moteur, c'est la post-injection : perte de température, génération d'imbrûlés, encrassement... Raison pour laquelle nous avons développé, avec SphereTech, un additif capable de restaurer la post-injection, en curatif comme en préventif. »* Et rassurer ainsi le client.

D'autant que Tenneco n'est pas le seul acteur à proposer des additifs prétendant aux mêmes qualités.

Plusieurs fabricants de renom comme Bardahl ou Wynn's, entre autres, ont d'ores et déjà déposé leurs dossiers auprès de l'IFSTTAR (Institut français des sciences et technologies des transports, de l'aménagement et des réseaux) afin de voir homologués leurs produits dans le cadre de l'Eco Entretien. Et d'obtenir le label éponyme certifié par Ecocert.

Autodistribution s'implique

Mais c'est bien à ceux en contact direct avec les clients, c'est-à-dire [les garagistes](#), qu'incombera la lourde tâche de faire connaître et accepter la démarche d'Eco Entretien aux automobilistes. Ainsi, Autodistribution travaille-t-il sur le sujet avec ses distributeurs et son réseau d'entretien-réparation AD. Selon Olivier Hélore, responsable du développement commercial pièces & services techniques du groupement, « *notre ambition est de pousser le diagnostic 5 gaz en expliquant qu'un entretien régulier de la thermodynamique moteur, c'est environ 10% de réduction de la consommation de carburant et 10% d'émissions polluantes en moins* ».

Parler à "l'écoconscience" et au portefeuille du client : voilà une façon pertinente d'aborder la question à l'atelier. L'opportunité d'offrir le pré-contrôle technique en est une autre, et le réseau AD l'envisage déjà. Mais encore faut-il former les réparateurs. Aussi, Autodistribution a-t-il prévu d'informer ses adhérents en profondeur, de faire réaliser auprès d'eux des audits de compétences en partenariat avec IMATechnologies et d'établir un parcours pédagogique. Et, parmi les incitations auxquelles pourrait penser l'État, « *pourquoi ne pas instaurer une TVA réduite sur la prestation d'Eco Entretien ?* », imagine Olivier Hélore.

Bosch évidemment dans la course

Bosch et son réseau d'entretien-réparation Bosch Car Service, présents aussi lors de ce Symposium ANEA, ont rappelé l'existence dans le groupe allemand du réseau spécialisé Bosch Diesel (Center et Service), capable de proposer de la délégation de garantie sur les organes de la boucle d'allumage-dépollution, ainsi que des pièces d'échange standard ou d'échange-réparation, le tout dans une démarche rassurante pour le client final comme pour le réparateur. Bosch a lui aussi déployé des moyens de formation et d'audit pour évaluer les moyens d'action des ateliers de son réseau, rappelle en substance Herta Gavotto, responsable marketing du réseau Bosch Car Service.

L'enseigne propose notamment d'intégrer l'Eco Diag dans divers forfaits existants –façon d'éviter au client de le considérer comme une prestation supplémentaire coûteuse– ou de proposer des forfaits pré-contrôle technique, avec analyse de gaz, traitement préventif ou curatif, et remplacement de la pièce défectueuse si nécessaire. «*Le client peut diminuer de moitié le coût entre remplacement d'une pièce à neuf et remplacement par une pièce reconditionnée dans nos centres Bosch Diesel*», souligne Dominique Ledoux, responsable marketing du réseau Diesel chez Bosch. Ou comment, encore une fois, toucher la fibre écologique du client final sans le faire tiquer sur le plan économique. L'équation qu'il faut maîtriser dans le déploiement pertinent de l'Eco Entretien.

Et les experts dans tout ça ?

Reste à savoir si l'ANEA, qui organisait cette table ronde, saura maintenir l'intérêt que les experts portent pour l'activité dans le strict périmètre d'activité qui leur est dévolu.

Car l'appétit manifesté par l'organisation professionnelle pour l'Eco Entretien a fait tiquer quelques organisations professionnelles de réparateurs et quelques acteurs de l'après-vente présents. Nous y reviendrons en détail dans un prochain article...

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite