

Témoignage - Prix fous (suite): «*La distribution traditionnelle a ses propres armes “anti-Net”*»

jeudi, 24 juillet 2014

Il continue, notre feuilleton d'été sur l'impact des prix fous dans la distribution et réparation traditionnelles ! Hier, “Jeep” répondait à “Riri” en reprenant la défense de la distribution traditionnelle (voir «[Internet fait vaciller les étages de marges...](#)» et son [commentaire suivant](#)). Revoilà donc “Riri” qui se prend au jeu des solutions possibles. Il souligne les limites de la concurrence des sites de ventes de pièces en ligne qui atteint son apogée. Et surtout, il énumère les armes et arguments “anti-Net” oubliés des distributeurs et des réparateurs. Pour les encourager à agir en franchissant, s'il le faut, le Rubicon des tabous...

“Jeep, restez optimiste : il y a de armes “anti-Net” qui sont seules détenues par la distribution traditionnelle.

“Prenez les retours en garantie : demandez donc aux particuliers si l'avantage prix se transforme facilement en avantage garantie, surtout quand le montage est incertain, en tout cas pas officiel, et qu'une défaillance survient...

“Prenez le montage justement : ne croyez-vous pas que le geste technique du réparateur, au-delà de l'assurance garantie liée, s'impose de façon croissante pour des raisons de complexité et d'informations techniques ? Regardez le “combat” de Bosch contre Oscaro. Un argument au moins a du poids : il se bat pour que des pièces techniques ne soient pas disponibles dès lors que l'accompagnement du professionnel-réparateur n'est pas assuré. Prenez aussi tous les

équipementiers, à ce propos : peuvent-ils prendre raisonnablement le risque croissant de voir la qualité de leurs pièces remise en question en raison d'un mauvais montage fait par un “ami bricoleur” de l'internaute ?

“Prenez la formation du garagiste : n'est-il pas temps d'expliquer au grand public les vertus de la distribution traditionnelle qui forme, encadre, accompagne en back-office le réparateur indépendant, celui-là justement envers qui le grand public manifeste une confiance croissante ?

“N'est-il pas temps d'expliquer à l'internaute-automobiliste que, dans le prix de la pièce du distributeur traditionnel, il y a la livraison incluse (celle qu'il paie en sus pour se faire livrer une pièce par internet) ? Qu'il y a une partie de la formation du garagiste qui lui permet d'avoir la garantie d'un bon diagnostic et d'un bon montage ? Qu'il y a souvent une partie de l'enseigne de réparateur que le réseau de grossiste a déployé et qui rassure, là encore, le consommateur ? Qu'il y a une partie des lourds investissements pour pouvoir par exemple réparer au meilleur prix un complexe moteur common rail pour le réparateur indépendant ? A un prix en tout cas inférieur à celui d'un concessionnaire de la marque ?

“N'est-il pas temps de démontrer au consommateur-internaute que les quelques euros que représente l'hypnotisante remise de 60% sur un jeu de plaquettes, il les retrouve dans la livraison gratuite, dans la garantie d'un geste pro, dans la garantie “tout court”, dans l'assurance que la pièce sera la bonne ?

“Et les fameuses RFA aphrodisiaques qui rythment le marché traditionnel : qui les touche dans le cas d'un site internet ? Le particulier ?

“Le problème, c'est que les réseaux de distributeurs traditionnels oublient souvent toutes ces valeurs ajoutées du couple “distributeur-réparateur”, obnubilés qu'ils sont par la concurrence internet et ce qu'ils qualifient de double-jeu chez les plateformes qui alimentent également les sites de ventes de pièces en ligne.

“Mais en fait, à qui les sites ont-ils vraiment pris des clients ? Certes, en partie à vos comptoirs où les ventes à particuliers ont effectivement baissé. Certes, certains de “vos” réparateurs s'approvisionnent en partie sur les sites et donc, moins chez vous. Mais les plus concurrencés par le Net, ce sont surtout les centres auto et les hypers : pour le consommateur, tant qu'à choisir sa pièce, est-il plus confortable pour lui de se rendre physiquement dans un linéaire ou de s'asseoir tranquillement devant son ordinateur, le jour et à l'heure qu'il veut, pour commander la même pièce ? Jeep, on ne peut tout empêcher...

“Et c'est aussi un fait : les sites de ventes de pièces en ligne ont surtout concurrencé les linéaires des centres auto et hypers et leur marché du “do it”. Un marché qui a ses limites et qui, au vu de la complexité technologique croissante des véhicules, a vécu ses meilleures heures. Savez-vous d'ailleurs que certains sites internet, et pas les plus petits, constatent que leur croissance s'arrête, à périmètre d'offre comparable ? Pourquoi croyez-vous que certains rajoutent des familles de produits : pour prendre des parts de marché supplémentaires ou pour conserver la croissance qui les rend si financièrement attractifs et pour préserver la marge qui leur permet de sur-communicuer, au risque sinon de disparaître de la mémoire et de la fidélité de l'internaute qui

sont toutes deux proches de zéro, chasse au meilleur prix oblige ?

“Et d'ailleurs, qu'est-ce qui retient les grands groupements de lancer leurs propres sites internet, si ce n'est un simple “blocage culturel” ? Parce que le ticket d'accès à la vente de pièces en ligne devient cher ? Oui et non : certains sites pourraient être rachetés pour pas cher... Car en fait, tant qu'à avoir en face un Oscaro, un Mister-auto, un Yakarouler, un Amazon et demain, d'autres “pure players” qui effectivement n'ont pas vos charges et vos responsabilités, ne vaudrait-il pas mieux avoir à vos côtés un site grand public culturellement proche de la réparation et qui en assure la promotion ? Les autres sites, de toute façon, recrutent déjà des “pros poseurs” qui, pour grande partie, s'y retrouvent...

“Alors Jeep, de vous à moi : quand les plateformes, les pure players, les équipementiers et même les réparateurs repensent, spontanément ou sous la contrainte, le modèle d'une filière, n'est-il pas temps de franchir aussi la Mer Rouge, avec vos propres armes, en arrêtant d'attendre, bloqué au bord de la rive, qu'un hypothétique “Moïse des grossistes” vienne vous montrer la voie ?

RIRI, un ami qui vous veut toujours du bien

Retrouvez les principaux témoignages sur le sujet [en cliquant ici](#)

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite