

ÉVÉNEMENT

Zepros lance One Body Repair Forum

Explorer les défis communs des après-vente constructeur et indépendante, c'est possible aussi en carrosserie! Zepros décline donc le concept du One Aftermarket Forum à la réparation-collision. **P.8**



SALON

Equip Auto Lyon : au menu pour les carrossiers...

De retour pour une inédite édition délocalisée à Lyon, le salon de l'équipement et des services automobiles n'oublie pas les carrossiers. **P.10**

20188 exemplaires

ACPM

DIFFUSION

Mise en distribution certifiée

N° 31 | Septembre 2023

zEPROS

après vente

carrosserie

P.14 SOUS-TRAITANCE

Partenaires de confiance exigés

zEPROS après
vente
réseaux

Les enseignes de la FRCI jouent la parité

Trois des six réseaux constituant la fédération sont désormais dirigés par des femmes : le monde de la carrosserie prouve qu'il avance en termes de parité. **P. 20**



1 À la carrosserie Le Fiacre de Marseille (13), la sous-traitance passe parfois par des agréments auprès de certains constructeurs, en particulier des marques premium ou de prestige.

2 La sous-traitance dans les réseaux de carrosserie indépendants se manifeste de plus en plus par des stratégies de sous-traitance interne, par le biais de rachats de carrosseries toutes marques par les groupes de distribution tout en conservant l'enseigne. C'est le cas dans le Groupe GCA, par exemple, avec les enseignes Axial et Acoat Selected.



FOCUS

SOUS-TRAITANCE

Partenaires de confiance

La sous-traitance par les indépendants de l'activité carrosserie des distributeurs VN/VO fait face à la transformation de leur modèle économique. Mais reste une opportunité pour varier son apport d'affaires et optimiser sa main-d'œuvre.

La sous-traitance des opérations de carrosserie des RA1 et RA2 chez les réparateurs toutes marques est un phénomène qui évolue selon les tendances qui agitent le marché. À tel point que même les observateurs les plus avisés du secteur ne l'évaluent pas de la même façon. « De moins en moins de carrossiers en font. Or, certains ont basé toute leur activité dessus : ils ne font que ça. C'est très compliqué car, fut un temps, nombre de concessions sous-traitaient auprès d'un ou deux carrossiers pour la grosse réparation. J'ai moi-même mis en place des carrosseries lorsque je travaillais chez BMW, mais on n'y faisait que de la petite carrosserie, du smart repair. Or aujourd'hui, les grands groupes de concessionnaires ont de plus en plus de carrosseries

blanches », relève Jean-Marc Donatien, président du métier Carrossier chez Mobilians. Du côté de la Fédération française de la carrosserie, le son de cloche est similaire. « 5 à 10% de nos adhérents font de la sous-traitance, principalement pour des concessionnaires, et ils sont rarement exclusifs. Les concessionnaires les challengent beaucoup car ils vendent de la qualité : c'est leur image qui est en jeu. C'est moins le cas pour les VO, car les véhicules sont souvent exposés en l'état, sauf pour les marques premium. Et dans le cas de ces dernières, les délais sont souvent très courts », explique Christophe Bazin, secrétaire général de la FFC Mobilité Réparation & Services.

Vendre de la main-d'œuvre Pourtant, le constat des organisations professionnelles ne semble pas faire consensus. En effet,

selon la Fédération des réseaux de carrosserie indépendants (FRCI), la part des entreprises qui sous-traitent pour le compte de distributeurs serait plus importante. « Selon la dernière étude réalisée par l'observatoire économique de la FRCI, 40% des carrossiers en réseau font de la sous-traitance pour des RA1 ou RA2. Il y a quatre ou cinq ans, ce chiffre était de 30% environ. Cela peut représenter de 10 à 40% de leur CA », témoigne Patrick March, dirigeant de la société Socca, qui conseille la FRCI et les enseignes qui y adhèrent pour toutes les questions de gestion et de pilotage d'entreprise. « Je vois le phénomène dans l'autre sens : 20 à 30% de concessionnaires font sous-traiter la carrosserie de collision ou le reconditionnement de leurs VO », souligne Benoît Mayet, associé fondateur de LBS – Les Bonnes Solutions, qui

accompagne les entreprises de réparation dans l'optimisation de leur activité. Sous-traiter la carrosserie d'un distributeur permet aux carrossiers de vendre de la main-d'œuvre, véritable levier de rentabilité d'une carrosserie, sur un marché où les pièces détachées visibles pèsent plus de 50% du coût total de la réparation. « La sous-traitance permet de gonfler sa trésorerie afin de réinvestir, mais aussi de s'affranchir du poids pris par l'apporteur d'affaires assurantiel sans pour autant devoir résilier les agréments », affirme Patrick March. Une façon d'équilibrer l'apport de volumes sans dépendre de qui que ce soit. Néanmoins, l'évolution du modèle économique des distributeurs VN/VO pourrait changer la donne à moyen terme (lire ci-contre).

Dossier réalisé par
r.thirion@zepsos.fr



FOCUS DISTRIBUTEURS VN/VO

Carrossier-concessionnaire : le retour ?

Si les concessionnaires se sont longtemps appuyés sur les carrossiers indépendants pour réparer leurs véhicules, c'est aussi parce qu'ils y trouvaient leur équilibre. « Il y a une tradition de la sous-traitance car le métier de concessionnaire, c'est d'abord la vente de véhicules, la mécanique d'entretien et la mécanique lourde. Mais cela dépend aussi de la stratégie de la marque et de la culture du distributeur lui-même. Fiat sous-traite toute la carrosserie, Renault presque rien, même s'il faut tempérer ces généralités », rappelle Patrick March (Socca).

Pour les carrossiers sous-traitants, toutefois, l'équation n'est pas toujours évidente à résoudre. Car les distributeurs sont toujours plus exigeants et doivent se prémunir de multiples risques, de la fraude à la protection des données du véhicule en passant par le manque de traçabilité. Sans compter le besoin qu'ont les concessionnaires d'assurer la transparence du suivi du véhicule auprès de son propriétaire ou usager. Les impératifs juridiques et de connectivité attendus du réparateur sont plus importants que jamais, d'où l'importance d'être doté d'un système d'information performant. Sans compter qu'attentifs à l'équilibre financier entre activités internalisées et externalisées, les concessionnaires sont toujours plus durs dans la négociation des tarifs horaires et les délais de restitution. « Nous observons une tendance de plus en plus importante au papillonnage de la part des concessionnaires, qui sont tentés de recourir à différents prestataires. Ils ont parfois tendance à tarir la source des sous-traitants et à revenir après pour leur tordre un peu le bras », déplore Christophe Bazin (FFC).

Le modèle de distributeur change. Mais jusqu'ici, aucune de ces exigences n'était de nature à priver les carrossiers indépendants de leur attractivité en tant que sous-



À l'image du Groupe Paul Kroely, un nombre important de concessionnaires développent activement l'activité carrosserie

traitements. Au contraire du phénomène qui préoccupe le plus les distributeurs aujourd'hui : la remise en cause de leur statut de concessionnaire au profit de celui d'agent "premium". Un véritable déclassement encouragé par certains constructeurs – Stellantis en tête – et qui oblige les RA1 à revoir leur modèle économique. « Le statut actuel et futur des concessionnaires change la donne. Il va leur falloir exploiter la surface des showrooms, qui se réduisent, et redistribuer les ateliers notamment vers la carrosserie, activité porteuse. Cela a déjà commencé puisque les concessionnaires embauchent peintres et tôliers au plus offrant, avec une charge de travail souvent très différente. Ils y trouvent la sécurité de l'emploi, moins de pression et des beaux ateliers généralement bien équipés, même s'ils y traitent majoritairement les véhicules des marques qu'ils distribuent », reconnaît Jean-Marc Donatien (Mobilians).

Plus de carrosseries "blanches"

La stratégie de nombreux groupes de distribution s'oriente donc de plus en plus vers la création de carrosseries "blanches", capables de centraliser les répa-

rations de plusieurs concessions. Cela permet de faire en sorte que les compétences restent dans le giron de l'entreprise et d'en attirer de nouvelles. En outre, les normes RSE poussent progressivement à la création d'ateliers centralisés tout neufs, sources d'économie et de réductions d'émissions polluantes. L'émergence du véhicule électrique rebat aussi les cartes, puisque la diminution des opérations de mécanique oblige les ateliers de marque à repenser aussi leur après-vente. Or, même à l'heure du VE dominant, la réparation-collision restera une activité récurrente... et rémunératrice ! « Il y a, chez les distributeurs, l'idée d'éviter de perdre la maîtrise d'œuvre de la réparation, surtout par rapport à la responsabilité qu'engage la réparation des véhicules les plus récents, dotés des dernières technologies d'automatisation, etc. Mais il va y avoir des opportunités de sous-traitance avec les nouveaux constructeurs, asiatiques ou non, qui n'ont pas de structure de distribution et d'après-vente et font faire de la sous-traitance sous cahier des charges. Tout comme le fait Tesla, avec une notion de service et de matériel, et de formation imposée », explique Benoît Mayet (LBS). ●

nce exigés

« La vente de pièces reste un business essentiel du concessionnaire, et nécessite un acheteur carrossier au bout. Donc créer une relation commerciale et d'échange de services reste très important sur le terrain, tant pour le garage de marque que pour le carrossier. »

Rémi Renaudo (Autoneo)



Le modèle de distributeur change

Mais jusqu'ici, aucune de ces exigences n'était de nature à priver les carrossiers indépendants de leur attractivité en tant que sous-

Des retards à l'allumage

L'avenir du modèle de concessionnaire a beau s'écrire en pointillé chez certains constructeurs, la prise en compte de ce changement n'est pas forcément évidente chez les premiers concernés. « 80% des gouvernances des distributeurs sont issues de la vente. Ils ont compris que leur modèle change, mais sont tellement préoccupés par le moyen de continuer à faire leur métier qu'ils n'ont pas encore mis la barre à 180° et investi franchement dans l'après-vente. Certains distributeurs ou importateurs l'ont compris et impulsent des programmes pour mettre le SAV en avant, mais il y a de fortes résistances », relève Patrick March. Qui rappelle que, dans la majorité des cas, les unités de carrosserie des concessions seront pilotées par des non-carrossiers, voire des pros de la mécanique. Trop rarement de la carrosserie.

FOCUS RÉSEAUX

Les enseignes sous-traitent le dossier à leurs adhérents

En matière d'accords-cadres avec les assureurs, les courtiers et les flottes, les têtes de réseaux de carrosserie indépendants prennent les choses en main. Mais côté sous-traitance pour les garages de marque, la main est laissée aux réparateurs eux-mêmes.

«La pénurie de main-d'œuvre existe aussi chez les agents et les distributeurs et tous les concessionnaires n'ont pas forcément les moyens de créer des ateliers centralisés: ils doivent s'appuyer sur des spécialistes. Aussi les concessionnaires considèrent-ils moins les carrossiers comme des concurrents que comme des partenaires», insiste Rémi Renaudo, directeur commercial du réseau Autoneo. Le marché étant tendu par le manque de personnel, «on entend moins parler de sous-traitance, car les RDV proposés par



Tesla est l'un des constructeurs qui pousse le plus les indépendants à devenir sous-traitants, sous la contrainte d'un cahier des charges strict. Ici la Carrosserie Montmartin de Clermont-Ferrand (63), adhérent Axial.

les apporteurs d'affaires occupent l'essentiel des agendas. La sous-traitance est une bonne façon de s'assurer un apport de volume et le démarrage d'activité, mais ce n'est pas la plus lucrative», tem-

père Catherine Duyck, responsable du réseau AD Carrosserie.

Différencier VO et collision

La confiance de Rémi Renaudo envers la pérennité de la sous-

traitance est partagée par Anne Dudoit, responsable d'Acoat Selected, le réseau développé par le fabricant de peinture AkzoNobel. «Ce modèle offre beaucoup d'avantages aux

concessionnaires qui gèrent la relation client, apportent une solution de mobilité et mettent à disposition les pièces aux carrossiers, ce dernier poste demeurant un des principaux centres de profit du distributeur. Nous pensons donc que cette part d'entrées atelier devrait perdurer», affirme-t-elle. Sans disposer de statistiques précises, Acoat Selected compterait plus de 50 % de ses adhérents proposant une activité de sous-traitance aux concessionnaires et agents de leur secteur. «Il convient toutefois de distinguer la sous-traitance dite "VO" sur la base de forfaits, pour la remise en état des véhicules d'occasion, et que l'on retrouve peu dans notre réseau. Et la sous-traitance "collision" plus proche du modèle de nos réparateurs», ajoute Anne Dudoit. ●

FOCUS TERRAIN

Arbitrer entre volume et valeur

Lorsqu'on interroge les carrossiers rompus de longue date à la sous-traitance, on s'aperçoit qu'il n'est pas toujours évident de tirer le meilleur de l'activité. Et ce, même lorsque l'on a depuis longtemps des relations commerciales avec le concessionnaire du secteur. Ancien responsable après-vente du garage Ford de Vert-Saint-Denis (77), Manuel de Almeida

a continué de traiter les véhicules du concessionnaire une fois établi à son compte au sein de la Carrosserie de la Cave. Puis il a développé d'autres accords, notamment avec le distributeur Toyota du secteur. Aujourd'hui établi à Cesson (77), dans un établissement flambant neuf, il confesse ne plus dépasser 5 % de l'activité en sous-traitance. «Cela représente trop de volumes:

de 25 entrées atelier par semaine, nous avons atteint les 50. En plus, il n'est pas facile de valoriser le taux de main-d'œuvre dans les conditions actuelles avec les concessionnaires. Je compte faire évoluer notre activité de sous-traitance vers des marques premium comme Mercedes et Audi via notre société Carrosserie de la Cave Prestige», explique le chef d'entreprise. Une sous-traitance



La Carrosserie de la Cave a beaucoup investi dans du matériel dernier cri et les habilitations pour être en mesure de sous-traiter les réparations des marques de prestige.

qu'il pourra d'autant mieux valoriser que l'atelier de 1000 m², en projet d'extension, est équipé de matériel ultramoderne et ca-

pable de traiter l'aluminium, les structures composites, les véhicules électriques, et de faire de la chassimétrie de pointe. ●

ÉQUILIBRE



«DÈS QUE L'ACCORD DE SOUS-TRAITANCE est adéquat avec le tarif horaire de la carrosserie, voire au-dessus du point mort de la rentabilité, cela devient intéressant. Car il faut dégager les moyens financiers pour monter en compétences et respecter la RSE.» Patrick March (Socca Conseils).

RESPONSABILITÉ



«NOUS INSISTONS SUR LA SOUS-TRAITANCE auprès des experts car pour eux, le responsable est celui qui prend en charge le chantier. Nous avons donc demandé à ce que le sous-traitant soit reconnu dans son rôle et que l'expert le visite.» Christophe Bazin (FFC Mobilité Réparation & Services).

PRUDENCE



«PROPOSER SES SERVICES AU CONCESSIONNAIRE est pertinent pour varier ses approvisionnements et sécuriser une partie de son travail. Mais il faut éviter de dépasser les 30 % d'activité auprès d'un seul partenaire, pour qu'il ne devienne pas client de fait.» Benoît Mayet (LBS – Les Bonnes Solutions).