



Les progrès technologiques s'accompagnent de nouveaux défis pour les conseillers clientèle. Photo: Istock

Axel Uhl et Boris Ricken à propos de l'avenir de l'industrie automobile, 3^e partie

Quelles sont les conséquences de la numérisation ?

L'industrie automobile traverse actuellement de profonds changements : les constructeurs augmentent leur charge de travail et leur productivité grâce à des unités moins nombreuses, mais plus grandes, et occupent des positions clés dans les modèles commerciaux numériques. Dans une série en trois parties réalisée exclusivement pour AUTOINSIDE, Axel Uhl et Boris Ricken présentent l'évolution de la branche automobile et les conséquences pour les garagistes. **Axel Uhl et Boris Ricken**

La numérisation a fortement impacté les constructeurs automobiles et les équipementiers. Quels risques et opportunités en résultent pour les garages ? Tout d'abord, la numérisation coïncide avec d'autres tendances ultimes, telles que la conduite autonome, l'électromobilité et le développement durable. Ce développement conjoint pourrait mettre les garages sous pression. Particularité de l'électromobilité : les véhicules sont de moins en moins composés de pièces susceptibles d'être réparées. Il en résulte une réduction potentielle du nombre de travaux de réparation, et donc de la vente de pièces de rechange.

Les constructeurs automobiles continueront à compter sur leurs ateliers agréés pour les réparations, mais ils les consolideront probablement en misant sur un grand atelier.

Comme dans le secteur alimentaire, le petit magasin au coin de la rue sera remplacé par l'hypermarché qui pourra répondre à tous les besoins des clients. Cette évolution est avant tout due à la complexité croissante du produit que seuls les grands garages et leurs spécialistes seront à même de satisfaire à l'avenir (« one-stop-shopping »).

La conduite autonome aura également un impact négatif sur la demande de réparations et de pièces de rechange. Les systèmes d'assistance à la conduite autonomes des niveaux 1 à 3 (de la conduite assistée à la conduite partiellement autonome) contribuent d'ores et déjà à prévenir les accidents, mais dans une moindre mesure : d'une part, l'assistance à la conduite reste limitée ; d'autre part, la diffusion des systèmes est encore faible. Lorsque

les niveaux 4 et 5 de la conduite autonome (entièrement automatisée et sans conducteur) feront leur apparition sur le marché, le nombre d'accidents diminuera probablement et les ventes de pièces de rechange et de voitures neuves s'amenuiseront.

S'ajoute désormais la numérisation à cette équation : la surveillance permanente des véhicules via l'Internet mobile et les capteurs embarqués dans le véhicule permettront d'ordonner des réparations avant que les pièces ne tombent en panne. Les véhicules proposeront ensuite eux-mêmes des dates aux garages agréés (consolidés). Les ateliers indépendants resteront à l'écart de cette évolution. Les milliers de garages indépendants devraient-ils capituler et céder à la supériorité des constructeurs automobiles et



Axel Uhl, enseignant en numérisation à la Haute école de Lucerne.



Boris Ricken, Head of Manufacturing, AWK Group.

des grands réparateurs agréés ? Non, ce serait prématuré, car tous les risques engendrent aussi de nouvelles opportunités. D'une part, le remplacement des voitures à combustion ne se fera pas du jour au lendemain. Il faudra déjà que les clients l'acceptent, ce qui dépendra de la disponibilité de stations de recharge en nombre suffisant. Or celles-ci font encore largement défaut, en particulier dans les zones urbaines.

En conséquence, les véhicules à combustion auront tendance à rouler plus longtemps, à vieillir et à nécessiter plus de réparations. Le système de capteurs et le thème de la maintenance prédictive jouent un rôle primordial pendant la période de garantie. Durant cette dernière, le constructeur peut exiger la maintenance dans un atelier agréé. Une fois la période de garantie expirée, la réparation pourrait également être effectuée dans un atelier indépendant moins cher. On ignore jusqu'à présent comment les clients réagiront à la surveillance permanente et s'ils accepteront l'ensemble du système de capteurs. En outre, la destruction des capteurs, des caméras, des processeurs et des calculateurs pourrait augmenter le montant moyen des dommages, ce qui rendra les réparations plus complexes et plus coûteuses.

L'approvisionnement en pièces de rechange continuera d'être assuré non seulement par les constructeurs automobiles et les réparateurs agréés, mais aussi par des fournisseurs tiers qui proposeront des pièces de rechange de qualité comparable à des prix plus avantageux. Ce seront en premier lieu les garagistes indépendants qui miseront sur ces dernières et conserveront ainsi l'avantage de prix. Les assurances ont elles aussi intérêt à ce que les réparations soient aussi peu onéreuses que possible. Elles n'y parviendront que s'il existe toujours une option moins onéreuse aux réparateurs agréés. Ils misent donc également sur les réparateurs indépendants.

Enfin, passons au thème du développement durable. L'industrie automobile doit miser beaucoup plus sur le recyclage qu'elle ne l'a fait jusqu'à présent et que ne le font les Américains, par exemple. Par souci d'une économie circulaire, il faut démonter les véhicules jusqu'à leurs composants plutôt que de les éliminer complètement. Bon nombre de ces pièces seront alors à nouveau disponibles en tant que pièces de rechange bon marché, une tendance également favorable aux ateliers indépendants, car les réparateurs agréés auront tendance à miser sur du neuf. Le recyclage s'applique en particulier aussi à l'électromobilité. Toutes les batteries doivent être remplacées au bout de 7 à 10 ans, ce qui occasionne des coûts élevés pour les propriétaires de véhicule et pose un problème environnemental majeur. Que faire de toutes les batteries « toxiques » ? Ici aussi, le thème du recyclage ou de la réparation des batteries jouera un rôle important et recèlera un grand potentiel pour les garagistes indépendants.

Qu'en est-il des garages indépendants ? Pour se préparer, il est évident que les garages indépendants devront conquérir de nouveaux domaines de compétences. Les plus évidents sont l'utilisation des nouvelles technologies, des capteurs et des systèmes de caméra. Les garages doivent notamment étendre leurs compétences en matière de réparation, de remplacement et d'étalonnage de tels systèmes. Il en va de même pour le remplacement des batteries. Le diagnostic des défauts et la réparation des batteries pourraient être un modèle commercial intéressant. Les ateliers indépendants devraient aussi rester dans la course en matière de recyclage et d'alliances avec les assurances, ce qui leur permettra d'avoir un avenir numérique. <

Part 1 « La voiture est en pleine mutation. Que devient le garagiste ? »
(AUTOINSIDE 09/2021)

Part 2 « Les données électroniques ouvrent la voie aux offres sur mesure »
(AUTOINSIDE 10/2021)

« ...et chargé ! »

mig. Monsieur Aegerter, selon Axel Uhl et Boris Ricken, la chance des petits garages réside dans l'acquisition de connaissances spécialisées sur les nouvelles technologies, les capteurs, les systèmes de caméra et le recyclage des batteries. Le diagnostic des défauts et la réparation des batteries seront également proposés. Qu'en pensez-vous ?

Markus Aegerter, responsable du secteur Représentation de la branche de l'UPSA : Je suis d'accord. Un garagiste-entrepreneur moderne doit être un conseiller en mobilité et un prestataire de services ouvert à la technologie. La formation dans le cadre des nouvelles technologies, y compris celles mentionnées, est très importante. Mais tout commence dès l'embauche des collaborateurs, du propriétaire/directeur à l'apprenti. Tout garagiste qui dit aujourd'hui « C'est de l'essence qui coule dans mes veines » devrait ajouter « et je suis chargé ! »

Comment les garagistes indépendants trouvent-ils leur niche sur le marché ?

Par l'ouverture technologique, la formation continue et les prestations innovantes. Le garagiste doit être prêt à étudier de nouvelles formes de mobilité, telles que l'autopartage et les abonnements, et à connaître les différentes propulsions. Il doit aussi maîtriser ses coûts et pouvoir les calculer en conséquence. Il est donc essentiel de consolider davantage ses connaissances en gestion d'entreprise. Et il doit être prêt à investir dans la numérisation de son atelier afin de rendre ses processus aussi efficaces que possible. Bien entendu, tout cela vaut également pour les représentants de marques.

Comment ces derniers peuvent-ils encourager la collaboration avec les constructeurs et les empêcher de faire cavalier seul ?

À mon avis, les associations de concessionnaires de marques (ACM) sont particulièrement sollicitées. L'UPSA les soutient dans le cadre de ses activités au sein de la Commission des marques. Ce sont les ACM qui s'engagent auprès des représentants des constructeurs/importateurs en faveur de conditions-cadres équitables pour les concessionnaires, par exemple en ce qui concerne les clarifications liées aux modèles d'agence. Il faut que les concessionnaires signent de véritables contrats d'agence.

Quel sera le rôle du suivi de la clientèle à l'avenir ?

Il sera absolument essentiel ! Le garagiste reste le premier interlocuteur des Suisses en matière de mobilité motorisée. Il est considéré comme LE spécialiste de l'automobile. Il n'est pas fortuit qu'en Suisse, les portails en ligne qui confient des travaux d'atelier à des prestataires avantageux ont gagné peu de parts de marché. Les garagistes font du bon travail, les clients leur font confiance.