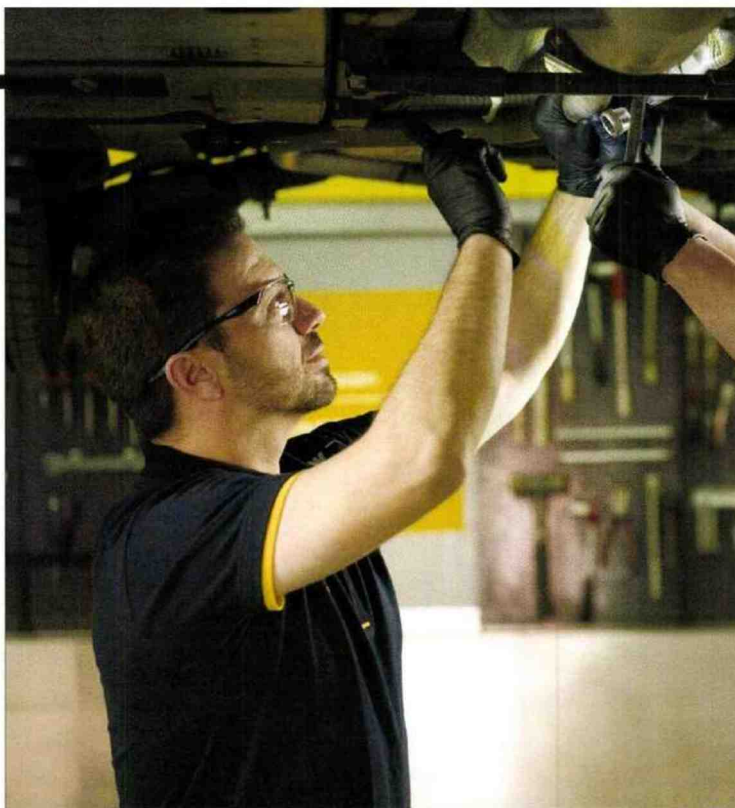


ENQUÊTE

Le secteur de l'entretien automobile sait faire preuve d'agilité pour coller à ce profil de clientèle unique que sont les professionnels

On ne cesse de vanter les mérites des véhicules électrifiés par rapport aux véhicules thermiques, que ce soit du point de vue économies de carburant ou des rejets de CO<sub>2</sub> amoindris. Mais on oublie souvent que l'un des principaux avantages à posséder un VE réside dans son entretien simplifié compte tenu du nombre restreint de pièces à surveiller. Les intégrations croissantes de ce type de motorisation en flotte demandent toutefois certaines adaptations aux enseignes de réparation concernées...



# Le VE électrifie la maintenance

D'après le rapport Bloomberg New Energy Finance (BNEF) commandé par la Fédération Transport et environnement (T&E), les voitures et utilitaires électriques sur le marché européen coûteront bientôt moins chers à la construction que les véhicules à énergies fossiles. Pour cause : les prix des batteries neuves vont décroître de 58 % d'ici 2030, par rapport à 2020. Ainsi, les véhicules à batterie électrique deviendraient de plus en plus populaires, au point de « représenter 100 % des ventes de véhicules neufs de l'UE d'ici 2035 », précise l'étude BNEF. Une tendance d'ores et déjà amorcée puisque, au sein des parcs d'entreprise, les motorisations alternatives connaissent des progressions significatives (+ 53,3 % pour l'électrique en comparaison avec avril 2019), voire à trois chiffres pour les hybrides re-

chargeables (+ 707,7 %) selon le baromètre mensuel de l'Arval Mobility Observatory. Une appétence pour les voitures à faibles émissions, renforcée par les incitations fiscales et les réglementations environnementales, qui amène le paysage de la maintenance à se redessiner quelque peu.

## MAINTENANCE EN MUTATION

Parce que les demandes des professionnels sont souvent plus poussées que celles des particuliers, le secteur de l'entretien automobile avait déjà su faire preuve de flexibilité pour coller à ce profil de clientèle unique. « Pour les flottes, nous proposons des solutions dédiées : une tarification homogène, un seul point de contact commercial, administratif et comptable, des statistiques ou rendez-vous accessibles en ligne et un service jockey » détaille Benjamin Filippi, directeur

d'Eurofleet Tyres & Services, qui déploie un réseau de plus de 900 points de services sur toute la France s'appuyant sur celui des trois enseignes du groupe Bridgestone : Speedy, First Stop et Côté Route. Si centraliser les opérations s'avère donc essentiel, ce qui importe aussi et surtout aux professionnels c'est la rapidité du prestataire. « Nous savons que leur temps est précieux alors nous leur garantissons une prise en charge immédiate et un délai d'immobilisation le plus court possible. Ceci grâce à une gestion des stocks qui nous permet d'avoir toujours une pièce disponible en maximum 24h mais aussi des centres ouverts 6 jours sur 7 avec une amplitude horaire large » fait valoir Antoine Hurel, responsable flottes et partenariats chez Midas France.

Une agilité d'action que pratique également Five Star avec « un tri en amont pour pou-





Les voltages élevés dans le système de traction des VE exigent le respect d'une procédure de sécurité stricte réalisée par un personnel qualifié.



Le verdissement massif des flottes n'est pas sans répercussion sur le système d'organisation des acteurs du monde de l'entretien.



Les agents de Five Star sont formés à la maintenance sur véhicule électrique lors de l'Electric Five Star Tour avec le centre de formation CESVI.



## ce des flottes

voir orienter les petits chocs vers de la carrosserie rapide à traiter et ainsi gérer les flux » souligne Catherine Duyck, responsable marketing, communication et services du groupe. Parce que la remise en état avant restitution est également un pan crucial pour les gestionnaires, « nous anticipons pour proposer un rendez-vous au plus proche de la date de restitution et nous avons mis en place la possibilité, pour le conducteur, de constituer son dossier de manière digitalisée avec l'application Zoom & Go et prochainement de pouvoir signer un ordre de réparation en ligne », avance aussi notre interlocutrice. Des services exclusivement orientés B to B que déploie Dentmaster avec Carméléon. Fort de ses 80 techniciens œuvrant sur 75 % du territoire à bord d'ateliers mobiles, ce spécialiste de la réparation express annonce des tarifs environ 30 % moins cher qu'en carros-

serie « étant donné que nous ne changeons pas de pièces et qu'il n'y a pas de frais de transport engendrés pour le client » rappelle Hugo Sartorius, directeur commercial chez Dentmaster. Et si le sinistre occasionne une intervention plus lourde, l'enseigne se charge de mettre le professionnel en relation avec ses partenaires Weproov et Norauto. Du côté d'Euromaster, « nous avons observé un besoin, accentué par la crise sanitaire, de lisser les dépenses sans à-coups de trésorerie, surtout sur flottes petites et moyennes (jusqu'à 500 véhicules) » affirme Aline Logié, responsable marketing et véhicules légers au sein de la filiale du groupe Michelin. Comportant 400 centres de service et travaillant à 80 % sur une clientèle professionnelle – 50 % de ses activités s'effectuent sur le véhicule industriel et 50 % sur le VUL – la société aux presque 30 ans d'expérience a donc dével-

oppé un panel d'offres multiples. Celles-ci vont de Master Easyliiss (système de paiement forfaitaire permettant d'étaler les dépenses par mensualisation), à MasterControl (formule de reconnaissance des plaques d'immatriculation pour retrouver les consignes rapportées à un véhicule) en passant par MasterCare VL, pensé avec Véhiposte et envisageant des visites préventives servant à vérifier la conformité des pneus d'une flotte, la date de contrôle technique, etc.

### DE NOUVEAUX BESOINS TRÈS BRANCHÉS

Bref, « les professionnels recherchent de plus en plus des solutions globales et une simplification du parcours client comme de la facturation », résume Catherine Duyck. Un constat que partage Benjamin Filippi, pour qui les gestionnaires de flotte « attendent des solutions « tout en un » afin que les conduc- »







» teurs puissent bénéficier de tous les services sur le même site. » Pour autant, « les entreprises ne sont plus seulement régies par chiffres mais aussi par les valeurs. Ainsi, de plus en plus de clients ont des critères de choix très orientés RSE et développement durable », note Antoine Hurel. « On nous demande par exemple ce que nous entretenons en termes de recyclage des déchets et, désormais, 90 % de nos clients flottes nous demandent aussi d'avoir les capacités d'intervenir sur des véhicules électriques et hybrides », ajoute le responsable flottes et partenariats de Midas France. Il faut dire que « le parc de véhicule propre augmente fortement, du fait d'une politique volontariste du gouvernement », étaye Aline Logié.

Et ce verdissement massif n'est pas si anodin sur la prise en charge d'un parc automobile. Si, en apparence, une voiture électrifiée ressemble à son homologue thermique, elle abandonne beaucoup d'éléments mécaniques. Le nombre de pièces à remplacer sur un VE se compte donc aux alentours de 20 contre plus de 1 000 sur les modèles diesel et essence. Adieu courroie de distribution, joint de culasse, embrayage, bougies, durite ou encore carburateur ! Oubliée aussi la vidange d'huile puisque le moteur électrique ne nécessite aucune lubrification. « Il y a 38 % de prestations de moins à faire sur un VE » confirme Jan Van Genneken, responsable pole formation, équipement outillage et RSE chez Midas France. « Nous continuons cependant

à faire des révisions pneumatiques, freinage, et peut-être, à l'avenir, des prestations supplémentaires sur des véhicules électrifiés du fait d'un taux d'usure accéléré à cause de la puissance du couple » imagine-t-il. Un sens dans lequel Aline Logié abonde. D'ailleurs, « plusieurs manufacturiers travaillent sur des pneus capables d'économiser de la batterie, à l'image du Primacy de Michelin qui offre 7 % d'autonomie en plus en utilisant un mélange de gomme assurant une meilleure résistance au roulement », démontre la responsable marketing et véhicules légers d'Euromaster.

#### UNE HABILITATION SPÉCIFIQUE POUR LES AGENTS

La véritable limite imposée dans le domaine de l'entretien des VE reste tout de même la formation car tous les garages ne sont pas habilités à effectuer la maintenance des véhicules électrifiés. Cette dernière requiert en effet l'intervention de professionnels qualifiés puisque les voltages et ampérages élevés dans le système de traction (entre 400 et 700 volts) exigent le respect d'une procédure de sécurité stricte pour que l'opération programmée se déroule dans les meilleures conditions. « En enregistrant une proportion de VE à traiter toujours plus conséquente, nous avons pris le parti de nous mettre en ordre de bataille. Nous avons donc débuté des sessions de formation depuis deux ans pour faire de nos agents des « personnels avertis » et

tous nos centres sont désormais aptes à accepter les VE », rapporte Aline Logié. Mais Euromaster est dorénavant loin d'être un cas isolé dans le milieu. « Chez Five Star, nous avons mis en place des formations en région avec le CESVI et 100 % de nos carrossiers seront habilités fin 2021 », promet Catherine Duyck. Ces instructions propres à la réparation de VE délivrent un apprentissage complet qui va de la mise hors tension du véhicule électrifié avant d'effectuer toutes manipulations et ainsi éviter l'électrocution. Jusqu'à la nécessité de disposer d'un kit d'équipements de protection individuelle et d'outillage spécifiques.

#### DES VISITES MOINS NOMBREUSES

Outre cet ajustement obligatoire pour les enseignes, ces dernières apprécieront – tout comme leurs clients – l'espacement entre chaque visite de contrôle puisqu'il est conseillé de faire examiner, par un professionnel agréé donc, son véhicule 100 % électrique tous les 30 000 kilomètres. Et ce contre 15 000 kilomètres pour une voiture à moteur essence et 20 000 kilomètres pour un diesel, en moyenne. Une voiture hybride ou hybride rechargeable demandera, elle, une révision tous les 10 000 à 15 000 kilomètres. Un rythme moins soutenu qui s'accompagne d'un coût d'entretien en baisse, si l'on en croit de nombreuses études publiées par l'UFC Que Choisir, le Consumer Reports ou encore l'ADAC. Alors que la maintenance d'une flotte représente entre 7 et 12 % du TCO global, la facture d'un VE en réparation peut ainsi être 20 à 35 % moins élevée que celle d'une voiture thermique équivalente. Et ce malgré « un temps de mise en sécurité compris dans le chiffrage global qui induit un infime surcoût, comme il y a un supplément pour le recalibrage des ADAS », admet Catherine Duyck. Quelle que soit la typologie d'un parc automobile d'entreprise, une chose est sûre : la voiture n'est plus l'enjeu majeur d'une visite chez son réparateur, ce qui détermine la fidélisation c'est la richesse des services proposés pour « permettre aux gestionnaires de se dégager du temps afin de se consacrer à d'autres aspects de leurs métiers », définit Antoine Hurel ●

Clotilde Gaillard



La formation des agents et techniciens s'effectue généralement sur deux jours.

© FIVE STAR