



**RENCONTRE** Thierry Lefeuvre,  
responsable de l'Auto Mobilité chez E.Leclerc

« E.Leclerc a toujours été dans les combats, l'entretien auto en est un ! »

**COMPARATIF**

**Purgeurs de circuit de frein : simples, rapides et sans risque**



# DÉCISION ATELIER

N°109  
AVRIL 2016

LE MAGAZINE DE LA RÉPARATION ET DU SERVICE AUTOMOBILE

DECISIONATELIER.COM



**DOSSIER**

## Informatique, moteur du business atelier

**RÉSEAU**

**Garage & Co, Précisium en mode light**

**INNOVATION**

**DriveGuard, le pneu qui ne se dégonfle pas !**

**DISTRIBUTION**

**L'intérêt grandissant pour la pièce de collection**

INFOPRO



3 189470 264666

# LE MARCHÉ EN CHIFFRES

## PARC



**77 %** des véhicules sont équipés en climatisation en 2015.

(SOURCE: GIPA)

## MARCHÉ



**350 millions d'euros** estimation du marché de remplacement des pièces de climatisation

(SOURCE: EQUIPEMENTIERS)

## ÉQUIPEMENT



**40 000 à 45 000 appareils** estimation du parc de stations de climatisation.

(SOURCE: EQUIPEMENTIERS)

**Chaud devant !** Depuis quelques années, l'entretien courant de la boucle de climatisation ne cesse de progresser, dopé par un taux d'équipement du parc roulant toujours plus élevé. Dans ce contexte, équipementiers et réseaux structurent leur offre pour faire tomber les dernières appréhensions chez les réparateurs indépendants.

PAR MOHAMED AREDJAL

# Plein ga sur la cli

**Q**ui a dit que le réchauffement climatique était une menace ? Dans les ateliers, c'est même plutôt une aubaine... Depuis quelques années, le marché de la réparation du système de climatisation (compresseur, filtres déshydrateurs, condenseurs, etc.) connaît en effet une croissance lente mais régulière. Outre le climat, cet essor est surtout dû à l'augmentation du taux d'équipement du parc roulant, qui a atteint 77 % en 2015. Désormais, 84 % des véhicules âgés de 7 à 9 ans sont dotés d'un système de climatisation. De quoi offrir de réels relais de croissance aux réparateurs indépendants, qui ne souffrent pas de la concurrence du do-it sur cette famille de produits. « *Intervenir sur la climatisation est considéré comme une opération très technique par les propriétaires de véhicules. En 2014, 84 % de ces prestations ont été déléguées à un professionnel* » confirme Jean-Michel Booh-Begue, directeur marketing de Valeo Service. Résultat : les volumes de vente progressent. « *Le marché évolue régulièrement depuis une*


*dizaine d'années, de 1 à 5 % en fonction des exercices* » constate Régis Bourdelat, directeur général de la société SNDC, spécialiste des systèmes de climatisation. Selon ce dernier, le compresseur fait notamment partie des produits qui ont enregistré la plus forte hausse. Idem chez Nissens, où les volumes de condenseurs ont enregistré, depuis 2012, une augmentation de plus de 39 %.

### Volume en hausse, valeur en baisse

Si les ventes de pièces de la famille climatisation continuent de croître, c'est aussi parce qu'elles ont bénéficié d'un recul de leurs tarifs sur la même période. Selon la Fiev, cette tendance baissière est comprise entre 0 et -3 %. « *Les volumes croissants, tant de composants de climatisation produits que d'ateliers formés et certifiés, ont permis de faire baisser les coûts des interventions d'entretien et de réparation. Les automobilistes sont donc de plus en plus sensibles à l'entretien régulier du système de climatisation de leur véhicule et plus enclins à investir sur la réparation de ce système* » souligne Michaël Rhé, responsable de Nissens

France. Pour plusieurs observateurs, les prix sont aussi tirés vers le bas en raison de la concurrence des sites de vente de pièces en ligne, qui ont eu tendance à parasiter la politique tarifaire des distributeurs. « *La baisse a été favorisée par l'essor de ces Oscaro, Mister-Auto... auxquels nous sommes souvent comparés*, déplore Régis Bourdelat. Ces sites proposent des tarifs très agressifs avec des produits parfois de qualité aléatoire. »

Outre cette baisse globale des tarifs, le secteur a également tiré profit du développement chez certains équipementiers de gammes remanufacturées. Des offres qui n'ont pas manqué de séduire les distributeurs en quête d'une offre alternative. Spécialiste depuis quarante ans de l'échange standard, Lizarte a ainsi vu ses ventes de compresseurs bondir de 60 % l'an passé. En dépit du succès grandissant de ces pièces renouvelées, certains opérateurs continuent néanmoins à privilégier la pièce neuve, jugeant l'échange standard inadapté aux systèmes de climatisation. « *Pour des raisons de fiabilité, nous ne proposons pas de remanufacturé. C'est une stratégie qui porte*



# Z matisation

ses fruits puisque nous sommes reconnus pour la qualité de notre gamme » insiste Régis Bourdelat. En vue de répondre aux attentes de ces professionnels, certains équipementiers ont mis en place des gammes de pièces neuves aux tarifs attractifs. Exemple : Delphi a conçu une gamme de compresseurs, appelée « Inside », aux prix similaires à ceux de l'échange standard.

## Un marché encore très technique

Dans ce contexte globalement favorable pour la climatisation, de plus en plus d'acteurs tentent de tirer leur épingle du jeu. Les constructeurs figurent parmi les premiers d'entre eux. Ces derniers ont en effet multiplié les efforts pour regagner la clientèle perdue notamment au profit des centres-autos et fast-fitters. « Le marché s'est démocratisé depuis quelques années. Beaucoup de réseaux font de la climatisation aujourd'hui même s'ils se limitent à de la recharge et parfois à de la recherche de fuite. Ils sont généralement moins à l'aise sur des opérations techniques » analyse Régis Bourdelat, qui rappelle que ces opérateurs ne peuvent

intervenir que dans un cadre réglementé compte tenu de la législation en vigueur. Du côté des MRA, le constat est identique : pour beaucoup d'entre eux, la climatisation reste synonyme d'intervention technique. Trop technique ? « La maintenance de ce système fait souvent peur aux ateliers car elle

exige de déterminer la cause de la défaillance avant d'intervenir sur la panne. Exemple : sur une rupture ou un grippage de compresseur, les réparateurs vont en général à la facilité et remplacent la pièce. Sauf que la défaillance du compresseur est souvent due à une panne d'un autre organe du circuit qui doit être

## NRF AMÉLIORE SON SUPPORT TECHNIQUE

Mieux comprendre les raisons de défaillance d'un compresseur pour améliorer les compétences des ateliers : c'est l'objectif que s'est fixé NRF avec son service TechSupport. À partir de la prochaine saison de climatisation, l'équipementier s'est engagé à analyser chaque retour de garantie sur ses compresseurs. Ces derniers seront ainsi soumis à un test de fonctionnement et démontés

pour être minutieusement contrôlés. Les résultats de cette étude seront communiqués par le support technique de NRF avec un rapport complet, comprenant des illustrations présentant en détail les défauts détectés. Les causes probables de la panne seront également indiquées. Pour le fabricant de pièces de climatisation, de refroidissement et de chauffage, l'objectif est de fournir aux ateliers un avis

technique sur les causes possibles de défaillance du compresseur et sur sa réparation quand elle est possible. À cette occasion, NRF rappelle qu'il existe de nombreuses causes externes pouvant causer la panne d'un compresseur : une fuite dans le système, des composants (déshydrateur, détendeur) non remplacés, un remplissage incorrect des réfrigérants et d'huile du compresseur, etc. ■

●●● *corrigée* » rapporte Hervé Moreau, responsable marketing France de Denso. C'est justement pour soutenir la rechange indépendante que Valeo a décidé cette année de renforcer son dispositif commercial autour de la climatisation. Depuis janvier, une nouvelle équipe d'experts de l'équipementier français sillonne le territoire à la rencontre des distributeurs et ateliers. Leur mission ? Accompagner les distributeurs et intervenir, si besoin, auprès des garages. « *Ce sont les nouveaux relais de Valeo Service sur le terrain. Dans un marché de plus en plus technique, où les références se multiplient, ils doivent aider le distributeur et ses équipes dans la maîtrise technique des produits et dans le développement de leurs compétences sur les nouvelles technologies* » explique Jean-Claude Roques, directeur général de Valeo Service France. Cette nouvelle équipe de promoteurs représente la pierre angulaire du nouveau pôle technique déployé par Valeo, qui s'articule également autour d'une *hot line* renforcée. Outre un support technique, celle-ci proposera des préconisations de pièces complémentaires, de l'assistance au diagnostic de climatisation et une l'aide à l'emploi d'outils.

### La patte des experts

Alors que la climatisation fait de plus en plus d'émules dans les ateliers, les spécialistes de ce marché n'ont toutefois pas dit leur dernier mot. Au contraire, ces derniers revendiquent d'autant plus leur expertise que la généralisation du nouveau fluide frigorigène HFO 1234yf, qui équipera tous les véhicules neufs à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017, va contraindre les réparateurs à se doter de nouvelles stations de charge et à élargir leurs compétences. « *Il existe encore une population de spécialistes de la climatisation sur ce marché qui connaissent d'ailleurs un fort développement car ils bénéficient d'un véritable savoir-faire* » observe le dirigeant SNDC. Ce dernier a d'ailleurs été à l'initiative d'un des premiers réseaux de spécialistes avec la création de l'enseigne Ecoclim, à la fin des années 1990. Celle-ci fédère aujourd'hui environ 80 points de service sur l'ensemble du territoire capables d'intervenir sur toutes sortes de véhicules : automobiles, poids lourds, engins agricoles, etc. Certains équipementiers disposent eux aussi de réseaux dédiés, à l'image de Delphi avec son label DSC (Delphi Service Centre). Grâce à ce programme, les garages indépendants peuvent accéder à différentes spécialisations (gestion moteur Diesel ou



▲ Denso s'appuie sur son statut d'équipementier présent en première monte, notamment sur la famille de produits compresseurs, pour accélérer sa croissance en après-vente.

essence, climatisation et châssis) et bénéficier ainsi de services spécifiques : gamme de pièces et d'outils, formation, assistance technique, support marketing, etc. Moyennant une cotisation annuelle de 250 euros, Delphi fournit les panneaux ainsi qu'un kit de bienvenue. Objectif : apporter une réelle valeur ajoutée au garage tout en donnant un gage de qualité au client. L'équipementier compte aujourd'hui 330 centres DSC en France et prévoit 20 nouvelles ouvertures cette année. ■



► SNDC revendique être le seul fabricant 100 % français de stations de climatisation.

### BIGAZ OU MONOGAZ : FAITES VOTRE CHOIX !

Pour faire face à l'arrivée dans les ateliers des premiers véhicules équipés du fluide frigorigère R1234yf, Valeo lance deux stations de charge monogaz spécifiques offrant une capacité utilisable de 5 kg (pour un volume inférieur à 50 recharges annuelles) et 9,6 kg. Un parti pris de l'équipementier. « *D'une part parce qu'une station bigaz ne permet pas de traiter plusieurs véhicules en même temps et, d'autre part, parce*

*qu'en cas de panne l'atelier se retrouve sans aucun matériel* » explique Philippe Meyer, ingénieur formateur climatisation de Valeo Service. Même stratégie chez le SNDC, qui vient également de lancer sa nouvelle station pour le 1234 yf. « *Quand un atelier est déjà équipé d'un appareil pour le R134, il va souvent privilégier l'achat d'une station monogaz pour le 1234 pour des raisons de coût. Les machines bigaz exigent en effet un*

*investissement important* » confirme Régis Bourdelat. Un choix qu'a pourtant osé l'italien Texa avec sa Konfort 780R Bi-Gas. S'il reconnaît que son prix d'achat est supérieur à celui des autres modèles de la gamme, l'équipementier estime que son appareil représente un investissement à long terme, surtout pour les ateliers qui ont pour projet de changer leur station de recharge travaillant encore au gaz R134a. ■