Accessibilité des pièces détachées : la plate-forme AGORA

expérience exemplaire

AGORA SAS

Auteur :

39 avenue d'Iéna
75016 PARIS
Voir le site internet
Pascal Menard
pascal.menard@agoraplus.com

Consulter la fiche sur OPTIGEDE

CONTEXTE

Créé en 1997, à l'initiative de 7 constructeurs d'électroménager membres du Groupement Interprofessionnel des Fabricants d'Appareils d'équipement Ménager (GIFAM), la plate-forme Agora se présente sous la forme d'un portail (www.agoraplus.com) qui offre un service de gestion des relations entre réparateurs et constructeurs dans le domaine du SAV électroménager.

Le portail recense 1 million de codes de pièces détachées différents et constitue une initiative unique en son genre : elle traduit un engagement des constructeurs du secteur de l'électroménager en faveur de la réparation.

Le GIFAM dispose d'une commission SAV qui regroupe les responsables SAV des différentes entreprises qui produisent des appareils électroménagers. Cette commission travaille sur la question du service et de la réparation des appareils électroménagers. C'est dans ce cadre qu'AGORA a été créée en 1997 : une plate-forme informatique de gestion des pièces détachées gérée collectivement par les fabricants à l'attention des professionnels de la réparation.

Le réseau STAR a été créé par cinq groupes du GIFAM (BSH, Groupe Candy Hoover, Electrolux, FagorBrandt et Whirlpool) - qui représentent une trentaine de marques - afin de renforcer la légitimité des marques auprès des consommateurs de plus en plus sensibilisés par le développement durable.
D'un point de vue logistique, le réseau STAR s'appuie sur la plate-forme AGORA : chaque entreprise dispose d'un compte lui donnant accès à toutes les fonctionnalités inhérentes à ce service.

OBJECTIFS ET RESULTATS

Objectifs généraux

- Volonté de simplifier et d'organiser les relations entre réparateurs (SAV indépendants et points de vente) et constructeurs en matière de mise à disposition de documentation technique, de commande de pièces détachées et de suivi des garanties des appareils ménagers.
- Développer une solution pratique, sous forme de portail internet, afin que les réparateurs puissent exercer leur activité dans des conditions optimales.
- Générer des gains de productivité importants : AGORA évite aux réparateurs de se rendre individuellement sur le site de chaque constructeur, ce qui représente un gain de temps considérable.
- Améliorer au quotidien la relation client par la mise en œuvre de solutions technologiques spécifiques, reconnues des professionnels. Le portail AGORA profite indirectement au consommateur qui voit son temps d'attente réduit. Les pièces détachées sont disponibles endéans les 24h (48h selon la rareté de la pièce).

Résultats quantitatifs

- Nombre d'utilisateurs du portail Agoraplus : 3.000

- Nombre de références produits : 100.000
- Chiffre d’affaire : 4.600.000 € (2011)

Résultats qualitatifs

La gestion de la plate-forme Agora nécessite une logistique très lourde. Agora c’est :

- 3.000 clients réparateurs
- 1 millions de codes de pièces détachées différents
- 3.000 références produits
- 60 marques différentes
- des documents techniques en ligne (5 millions de pages consultées par an).

La base de données comprend a minima 100.000 appareils et permet d’accéder à des plans, schémas, nomenclatures, etc. Cette bibliothèque a une historique d’une vingtaine d’années et la consultation de ces informations génère un trafic très important.

Quant au réseau STAR, il regroupe aujourd’hui plus de 135 stations labellisées sur l’ensemble du territoire. L’objectif du GIFAM est d’assurer une couverture nationale avec un maillage complet des stations-service. A terme, le réseau devrait compter 200 stations ce qui garantira la présence d’un centre technique toutes les demies heures, ce qui correspond à un rayon de 30 à 40 km du consommateur dans les villes de taille moyenne ou de grande importance.

MISE EN OEUVRE

Planning

1997

- 7 constructeurs prennent l’initiative de créer la plate-forme Agora : le premier service de gestion des relations entre réparateurs et constructeurs dans le domaine du SAV électroménager.

2002

- Le portail internet www.agoraplus.com est opérationnel : il est disponible en 8 langues avec une couverture internationale pour certains constructeurs.

2007

- Lancement de GCplus www.gcplus.fr : une solution pour les revendeurs non dotés de SAV qui choisissent le fabricant pour assurer une gestion qualitative et rapide du SAV.

2010

- Le réseau STAR est créé officiellement et une équipe constituée de 3 personnes est dédiée à la construction du réseau STAR. Cette équipe s’attache à auditer les réparateurs qui souhaitent intégrer le réseau. Elle réalise des audits auprès de la majorité des entreprises présentes sur le marché avec comme préalable qu’elles soient indépendantes et uniquement actives dans le domaine du SAV.

2012
AGORA évolue vers une version 2 avec une nouvelle technologie et de nouvelles fonctionnalités qui permettent notamment :

- La gestion automatisée des ordres de réparation des constructeurs vers les stations techniques
- L’outil de déclaration des demandes d’échanges d’appareils
- Le déploiement d’AGORA depuis début 2012 dans différents pays pour le groupe SEB (Europe, Russie, pays baltes…)
-

2013

- Le portail est complété par une application informatique qui permet aux stations techniques de disposer d'un ensemble intégré et performant pour optimiser le traitement des interventions, avec la gestion de l'appel du client, la planification des interventions, la gestion de stock, les ventes de pièces détachées & accessoires...

Moyens humains

- Le développement du portail a nécessité 5 années de travail, mobilisant ??? ETP.
- La gestion de la plate-forme AGORA se fait au départ de la technopole de Sophia Antipolis : une équipe de X collaborateurs est dédiée à ce projet.
- AGORA a dédié une équipe composée de 3 personnes chargées de piloter et d'accompagner le réseau STAR. Cette équipe réalise les audits auprès des entreprises en vue de l'octroi du label et le suivi des indicateurs statistiques sur les délais.

Moyens financiers

Le développement de la plate-forme AGORA a nécessité un investissement important de la part des constructeurs impliqués dans le projet notamment sur le plan de la logistique :

- La plate-forme a nécessité l'enregistrement de 100 000 références produits
- La mise en ligne de plans, schémas, nomenclatures relatives à plus de 100.000 appareils de 60 marques différentes.

Ce travail nécessite une actualisation et un enrichissement des données permanent.
En 2011, le chiffre d'affaire était de 4.600.000 €

Moyens techniques

- Portail internet (www.agoraplus.com)
- Plate-forme logistique implantée sur le site de la technopole de Sophia Antipolis
- Etc.

Partenaires mobilisés

Réparateurs indépendants

VALORISATION DE CETTE EXPERIENCE

Facteurs de réussites

Une telle application est reproductible dans certaines conditions :

- S'assurer que les différents utilisateurs disposent d'un outil standardisé et mutualisé de manière à simplifier le travail des réparateurs. C'est la particularité de la plate-forme AGORA.
- Une telle initiative n'est possible que si les pièces détachées font l'objet d'un référencement : c'est le cas des appareils électroménagers.
- Le développement de la plate-forme AGORA permet d'entrevoir d'autres perspectives : le GIFAM mène actuellement une étude afin d'envisager le développement d'une filière de mise à disposition de pièces détachées d'occasion. Cette initiative intéresse à la fois les éco-organismes (Eco-systèmes en particulier) et les acteurs de l'ESS, actifs dans le secteur du réemploi et de la réparation.

Difficultés rencontrées

Facteurs de succès :

- Moyens humains et techniques dédiés au projet ;
- Outil qui simplifie les relations entre réparateurs et constructeurs et amène un grain en termes de productivité ;
- Etc.

Facteurs limitants :

Craintes à l'égard d'une réglementation contraignante qui imposerait une garantie de 5 ans et de ce fait,

n’encouragerait plus le consommateur à faire réparer mais à bénéficier de solutions de remplacement de la part des vendeurs.

- Solution : statuquo réglementaire

En cas de réparation sur des appareils de constructeurs qui ne sont pas référencés sur la plate-forme AGORA, la disponibilité des pièces détachées n’est pas toujours évidente.

- Solution : réglementation en projet sur l’obligation d’information quant à la mise à disposition des pièces détachées.

Valeur ajoutée d’une approche « multi-produits » :

- Cette initiative vise une catégorie de produits mais la solution proposée concerne 60 marques différentes qui représentent 85% du CA du secteur de l’électroménager.

Valeur ajoutée d’une approche territorialisée :

- La solution proposée sous forme de portail informatique permet de couvrir in extenso le territoire national.
- Pour certains constructeurs, le portail offre également des possibilités d’utilisation à l’international.

Recommandations éventuelles

- Réaliser une étude de faisabilité, une analyse macroéconomique préalablement à tout projet de construction de réseau ;
- Développer une solution qui réponde réellement aux besoins des utilisateurs et se traduit par des avantages significatifs.

Mots clés

MENAGE | ENTREPRISE | EQUIPEMENTS ELECTRIQUES ET ELECTRONIQUES

Dernière actualisation

Octobre 2014
Fiche réalisée sur le site optigede.ademe.fr
sous la responsabilité de son auteur

Contact ADEME

Direction régionale