

Catégorie d'initiative 5 : Faciliter l'accessibilité des pièces détachées (neuves et d'occasion) - Synthèse des 3 initiatives -

Descriptif :

L'accessibilité aux pièces détachées, qu'elles soient neuves ou d'occasion, est un élément clé dans l'exercice des activités de réparation. Sans pièces détachées, la réparation n'est tout simplement pas possible.

Cette fiche de synthèse résume plusieurs initiatives qui ont été prises, tant par des acteurs privés, que par des acteurs associatifs pour faciliter l'accès aux pièces détachées de différents publics-cibles.

Cette accessibilité se traduit tantôt par une disponibilité de la pièce à des coûts abordables, tantôt par une facilité d'accès logistique permettant un gain de temps considérable, voire même les deux.

Exemples analysés :

- La plate-forme AGORA (créée à l'initiative du GIFAM) qui offre un service de gestion des relations entre réparateurs et constructeurs dans le domaine du SAV électroménager
- L'atelier participatif Dynamo qui, pour réparer des vélos, gère des pièces détachées d'occasion (membre du réseau L'Heureux Cyclage)
- Le portail « GLOBAL PRE », créé à l'initiative du Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA) et qui offre une application informatique de la pièce de réemploi au service des réparateurs

Dans les 2 premiers cas, l'accès aux pièces détachées est facilité par le développement d'un outil informatique (portail) accessible aux réparateurs professionnels.

Dans le cas de l'atelier vélo, le stock de pièces détachées est constitué au niveau local, sur base d'un gisement existant.

Porteur de projet :

- ☒ **Association**
- ☐ Bailleur social
- ☐ Conseil général
- ☐ Conseil régional
- ☐ EPCI
- ☐ Parc Naturel Régional
- ☐ Commune
- ☒ **Autres : GIFAM, CNPA**

Acteurs/partenaires mobilisés :

- ☒ **Association**
- ☐ Bailleur social
- ☒ **Conseil général**
- ☒ **Conseil régional**
- ☐ EPCI
- ☐ Parc Naturel Régional
- ☐ Commune
- ☒ **Autres : réparateurs / professionnels indépendants**

Publics cibles :

- ☐ Administration publique
- ☒ **Artisans/commerçants**
- ☐ Associations
- ☒ **Consommateurs**
- ☐ Distribution
- ☐ Économie sociale et solidaire
- ☐ Élus
- ☒ **Entreprises**
- ☐ Établissements scolaires
- ☐ Jeune public
- ☒ **Ménages/Grand public**
- ☐ Personnel/employés
- ☐ Relais
- ☐ Restauration hôtellerie
- ☐ Secteur hospitalier

Catégories d'activités :

- ☐ Réparation uniquement
- ☒ Réemploi et réparation

Catégories de produits :

- ☒ **Equipements électriques et électroniques (GEM froid et hors froid, PEM, écrans, audiovisuel, informatique)**
- ☐ Produits textiles (vêtements, maroquinerie, linge de maison, chaussures)
- ☐ Mobilier et décoration (mobilier, décoration, luminaires, vaisselle)
- ☐ Livres, cassettes, CD, DVD (livres, revues, BD, CD, DVD, cassettes)
- ☒ **Equipements de loisirs (instruments de musique, jeux et jouets, équipements de sports, vélos)**
- ☐ Outillage (bricolage, jardinage)
- ☒ **Autres : automobiles**

Contexte /éléments précurseurs

- Volonté de renforcer la légitimité des marques auprès des consommateurs de plus en plus sensibilisés par le développement durable
- Travaux en commission SAV, au sein du GIFAM, qui débouchent sur la nécessité de développer un service de réparation des appareils électroménagers. Suite à ce travail de réflexion, deux outils seront développés :
 - Une plate-forme informatique de gestion des pièces détachées gérée collectivement par les fabricants à l'attention des professionnels de la réparation (AGORA) qui disposent d'un compte constructeur pour accéder à la plate-forme.
 - Le réseau STAR qui propose, grâce à un maillage national de 135 stations techniques, un service après-vente de proximité et labellisé, permettant au consommateur de trouver une solution de réparation ou d'achat de pièces détachées neuves au niveau local et dans des délais très courts. Ces réparateurs indépendants ont également accès à la plate-forme AGORA.
- Depuis l'arrêté du 29 avril 2009, le chiffrage de la réparation, en cas d'accident automobile, peut se faire sur base de pièces neuves et de pièces de réemploi. Le CNPA a saisi cette opportunité pour développer GLOBAL PRE : une solution globale dédiée aux Centres agréés VHU automobiles, qui facilite la gestion et l'accès à la pièce de réemploi (PRE).
- Dans le cadre de l'Heureux Cyclage, la création d'ateliers de réparation de vélos est souvent le fait de quelques passionnés qui voient dans le gisement disponible de vélos abandonnés l'opportunité de mettre en place une activité de réparation de vélos. Selon l'adage « rien ne se jette », ces ateliers organisent le démantèlement des vélos en vue de constituer un stock de pièces détachées d'occasion.

Objectifs et résultats potentiels

Objectifs

Dans le cas de porteurs de projets privés (GIFAM et CNPA), le développement d'un portail informatique facilitant l'accès aux pièces détachées répond à la volonté de rencontrer les besoins des réparateurs professionnels. L'objectif est de proposer une solution opérationnelle standardisée à tous les utilisateurs :

- La plate-forme AGORA s'adresse exclusivement aux professionnels de l'électroménager du service après-vente. Elle propose un accès à la documentation technique des marques, la gestion des pièces détachées, et divers services propres à chaque constructeur. Quant au réseau STAR, il est amené à acquérir une couverture nationale avec un maillage complet des stations-service, également accessibles au particulier.
- L'objectif premier du portail GLOBAL PRE est d'offrir une application informatique de la pièce de réemploi au service des professionnels de la réparation automobile. Pour se faire, le CNPA a dû développer, avec l'aide d'un catalogueur, une référence universelle pour chaque pièce de réemploi et ce, indépendamment de la marque.
- Quant au réseau L'Heureux Cyclage, il a pour objet de promouvoir et valoriser l'activité des « Ateliers vélo » qui sont généralement constitués en associations. Chaque atelier fait la promotion active du vélo par le réemploi de vélos inutilisés et l'apprentissage de la mécanique. La constitution du stock de pièces détachées est gérée par chaque atelier qui cherche à accéder aux gisements de vélos en tissant des partenariats à l'échelle locale. Seules les pièces qui touchent à la sécurité du vélo sont neuves (ex : câbles de freins).

Résultats

- Agora c'est : 3.000 clients réparateurs, 1 millions de codes de pièces détachées différents, 3.000 références produits, 60 marques différentes. La base de données comprend à minima 100.000 appareils et permet d'accéder à des plans, schémas, nomenclatures, etc. Quant au réseau STAR, il compte actuellement 135 stations labellisées avec un objectif de maillage national, soit quelque 200 stations.
- Le Portail GLOBAL PRE sera opérationnel dès qu'il sera en mesure de proposer un stock minimum de 100.000 pièces de réemploi.
- Sur les 1.000 vélos collectés par l'atelier Dynamo (Nancy), 600 reprendront la route et 400 permettront de constituer une réserve de pièces de réemploi, pour répondre aux besoins de fonctionnement de l'association.

Mise en œuvre et moyens

Déroulement / étapes de l'action :

- Etude de faisabilité (juridique et technique) quant au développement d'une offre de service permettant la mutualisation d'un système de commande de pièces détachées.
- Création d'une structure juridique permettant l'exercice des activités de mise à disposition de pièces détachées.
- Elaboration d'une offre qualitative sous la forme de label (réseau STAR), de certification de service (Global PRE) ou de charte (atelier vélo) visant à offrir une qualité de service standard vers le client.
- Constitution d'un outil de gestion des pièces détachées (virtuel ou matériel).
- Information et formation des utilisateurs.
- Lancement officiel des activités.
- Communication auprès des clients potentiels.
- Développement de nouvelles fonctionnalités et applications informatiques éventuelles.

Moyens humains :

Dans les 3 exemples envisagés, les moyens humains dédiés au projet de mise à disposition de pièces détachées sont très variables :

- Le développement de la plate-forme AGORA a nécessité 5 années de travail, mobilisant 7 ETP. La gestion se fait au départ de la technopole de Sophia Antipolis : une équipe de 7 collaborateurs est dédiée à ce projet.
- Le CNPA a affecté 1 ETP au développement du projet Global PRE, la force de travail étant concentrée chez le partenaire ETAI (équipe de 30 personnes dédiée au référencement des pièces de réemploi, à l'élaboration du portail et à sa maintenance).
- Chez Dynamo, 3 salariés travaillent pour l'association ainsi que 2 volontaires en service civique et 15 bénévoles.

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 :
 - o La plate-forme a nécessité l'enregistrement de 100 000 références produits
 - o La mise en ligne de plans, schémas, nomenclatures relatives à plus de 100.000 appareils de 60 marques différentes.
 - o Ce travail nécessite une actualisation et un enrichissement des données permanent.
- En 2011, le chiffre d'affaire était de 4.600.000 €
- Dans le cas du réseau STAR, le projet a nécessité un investissement important de la part des constructeurs impliqués dans le projet, notamment en matière d'encadrement et d'accompagnement des réparateurs. Le chiffre d'affaire de 68 millions d'euros donne une indication de l'activité générée par le réseau (soit une moyenne de 530 000 € par

- entreprise).
- Pour Global PRE, l'investissement se chiffre en plusieurs millions d'euros en recherche et développement.
- A l'opposé, une association comme Dynamo a essentiellement des charges de loyer (1.400 € / mois) à supporter, hormis ses frais de personnel.

Moyens techniques :

- Label ou certification de services
- Grille d'audit utilisée en vue de l'octroi du label ou de la certification
- Contrat ou convention qui précise les engagements des parties prenantes
- Logiciel ou application intranet dédié aux professionnels permettant de commander des pièces détachées, d'accéder à des informations techniques, etc.
- Supports pour la formation, le recrutement et la communication

Plus spécifiquement pour l'atelier Dynamo :

- Matériel spécifique aux activités de réparation
- Outils promotionnels

Valorisation de cette expérience :

Facteurs de succès :

- Moyens humains et techniques dédiés au projet.
- Dynamique de réseau permettant de créer un outil qui répond aux besoins des professionnels de la réparation.
- Développement d'un outil au service des professionnels : outil standard et simple d'utilisation qui se traduit par un gain de temps.
- Maillage national offrant au client (professionnel ou particulier) la possibilité de trouver une solution de réparation ou d'achat de pièces détachées.

Plus spécifiquement pour l'atelier Dynamo :

- existence d'un gisement important ;
- projet peu coûteux avec une part d'autofinancement importante (60%) ;
- soutien de la presse locale ;
- espace de rencontre qui permet de créer du lien social, de la convivialité.

Facteurs limitants et solutions proposées par les porteurs de projet :

- Difficultés, pour les acteurs professionnels, de trouver des techniciens compétents.
 - ➔ Solutions :
 - Mise en place de formations propres à un secteur d'activité (ex. : Réseau Ducretet).
 - Développement de labels qui visent à développer une image de marque positive des SAV basée sur le professionnalisme (ex. : label du Réseau STAR, dans le secteur de l'électroménager).
- Convaincre les professionnels d'adhérer à la solution proposée.
 - ➔ Solution : Communication vers les professionnels concernés par les solutions techniques de mise à disposition de pièces détachées
- Combattre les idées reçues pour que le grand public adhère au principe des pièces de réemploi.
 - ➔ Solution :
 - Soutien du législateur par des actions de sensibilisation grand public.

Plus spécifiquement pour l'atelier Dynamo :

- Difficulté d'accéder au gisement, de proximité.
→ Solution : Nécessité de passer des conventions avec des collectivités locales.
- Problèmes de « surstock ».
→ Solution : Nécessité de trouver des solutions innovantes pour écouler les stocks de vélos (ex. : dispositif vélos enfants, détournement d'objets)
- Problèmes de stockage des vélos, des pièces.
→ Solutions :
 - Fermeture de l'atelier avant la rentrée scolaire afin de réparer les vélos collectés en vue de la vente (150 vélos réparés en 2 semaines de temps).
 - Nécessité de trouver un espace de stockage suffisant.

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

Les trois exemples analysés concernent une seule catégorie de produits.

Valeur ajoutée d'une approche territorialisée :

- La plate-forme AGORA et l'application Global PRE ont une vocation nationale avec un objectif de mutualisation des outils mis à la disposition des professionnels. Cette approche permet de réduire le délai d'intervention du SAV des réparateurs.
- Les activités de réparation des ateliers vélo tels que Dynamo s'inscrivent dans une logique de proximité. La dynamique de territoire qui tend à mobiliser le secteur associatif dans des politiques locales ne peut être que bénéfique. Leur démarche rejoint des enjeux de réduction des déchets par le réemploi et des enjeux de mobilité par la promotion des déplacements en vélo.

Indicateurs d'évaluation :

- Nombre d'adhérents
- Nombre d'interventions
- Nombre de pièces détachées disponibles

Plus spécifiquement pour les ateliers vélo :

- Nombre de vélos remis en circulation
- Nombre de vélos démantelés en vue de la récupération de pièces détachées
- Nombre de vélos recyclés

Reproductibilité / Recommandations éventuelles :

Reproductibilité :

La plate-forme AGORA et l'application Global PRE sont reproductibles dans certaines conditions :

- Les produits doivent faire l'objet d'un référencement de pièces (ex : électroménager, téléphonie, matériel informatique).
- L'outil de mise à disposition des pièces détachées doit se traduire par une simplification du travail et une standardisation des pratiques pour s'assurer chaque utilisateur adopte la même approche.
- Définir un service commun de qualité pour le client concrétisé par un label ou une certification de service
- Offrir une solution qui se traduit par un gain en termes de productivité.
- Mobiliser des moyens financiers importants pour une solution économiquement viable.

Plus spécifiquement pour les ateliers vélo :

- Ce type d'atelier est reproductible sur tous les territoires, avec peu de moyens.
- Minimum requis : l'acquisition d'un local, un budget de départ pour l'acquisition de

matériel et l'accès au gisement de vélos dans un rayon géographique proche des ateliers.

Recommandations :

Pour mettre en place des initiatives analogues aux portails Agora et Global PRE :

- Réaliser une étude de faisabilité, une analyse macroéconomique préalable ;
- Ne pas négliger les aspects juridiques propres aux entreprises indépendantes qui gardent leur indépendance et leur pouvoir de décision ;
- Donner un vrai contenu au service proposé car l'enjeu est important : la satisfaction du consommateur et la fidélisation du constructeur.
- Par souci de légitimité, séparer les activités commerciales, des activités de réparation : avoir un porteur de projet qui n'est pas une marque.
- Travailler avec des prestataires qui connaissent le marché.

Plus spécifiquement pour les ateliers vélo :

- Penser les locaux en termes de stockage des vélos et de pièces détachées ;
- Collaborer avec des vélocistes locaux pour la vente de pièces neuves (logique de partenariat) ;
- Fonctionner en réseau afin de reproduire des expériences testées ailleurs.