

A close-up, high-contrast photograph of a heavily rusted metal component, likely part of a vehicle's chassis or suspension system. The metal is dark and textured with significant corrosion. The lighting is dramatic, highlighting the rough, pitted surface of the rust.

GRAND ANGLE

MAINTENANCE ET RÉPARATION DES

QUI SOUS-T QUOI ET CO

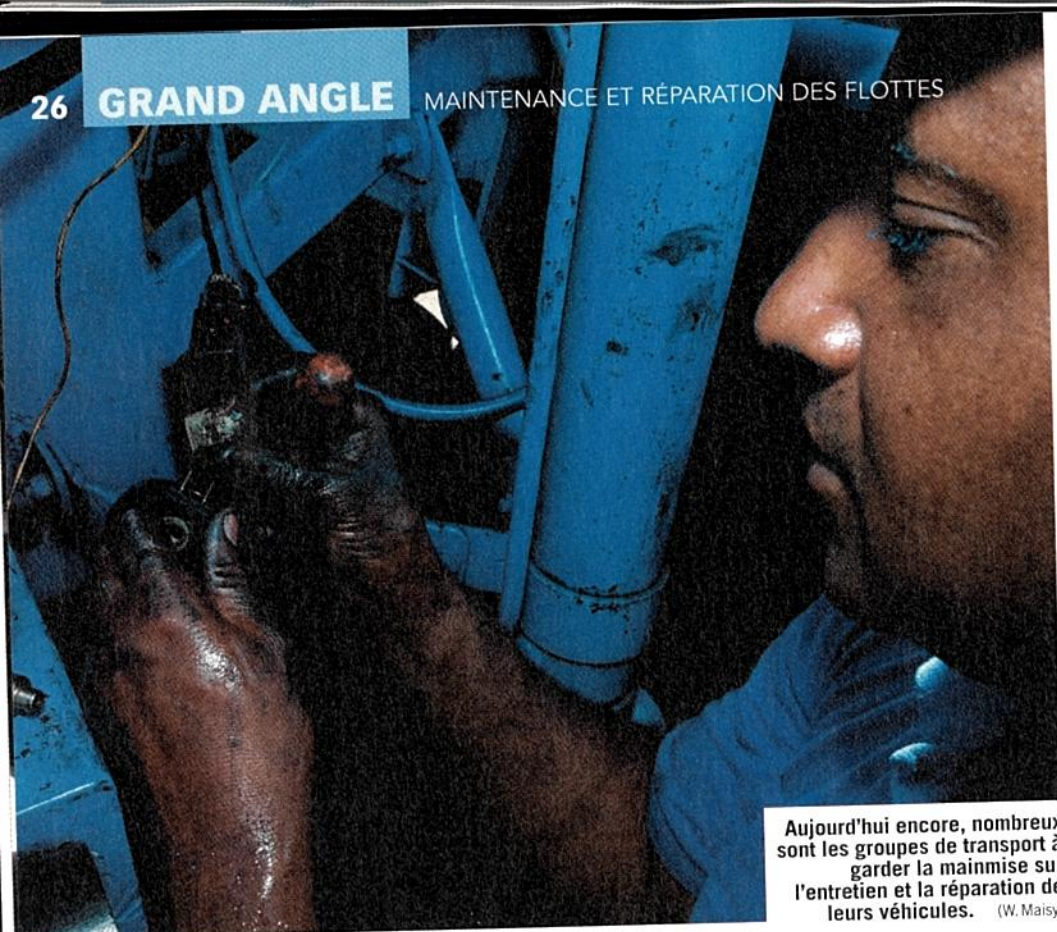
A man in a dark blue sweater is looking up at a complex piece of heavy machinery, possibly a truck engine or chassis, in a dimly lit workshop. The machinery is dark and metallic, with various pipes, hoses, and structural components visible. The lighting is dramatic, highlighting the man's face and the intricate details of the machine.

FLOTTES

RAITE MMENT ?

Un atelier intégré est-il encore rentable pour la gestion d'une flotte ? La complexification à la fois des moteurs et de la législation a profondément modifié la donne ces dernières années. Les prestataires en profitent pour multiplier les offres. Enquête sur les dessous du business de la réparation et de l'entretien des poids lourds.

RÉALISÉ PAR GAËTANE DELJURIE



Aujourd'hui encore, nombreux sont les groupes de transport à garder la mainmise sur l'entretien et la réparation de leurs véhicules. (W. Maisy)



« **A**ujourd'hui, 30 à 40 % des acquéreurs de poids lourds souscrivent systématiquement un contrat d'entretien », lance Lionel Bertuit. Pour le directeur commercial solutions transport Volvo Trucks, il y a quelques années, ce business ne concernait pourtant que 10 à 15 % des parts de marché. La profession semble changer de braquet : si dans les années 2000, elle ne jurait que par les garages intégrés, elle serait aujourd'hui tentée de se laisser séduire par les forfaits sous-traités. Il faut dire, qu'avec les moteurs de plus en

plus bardés d'électronique, les valises de diagnostic vendues hors de prix, la garantie constructeur soumise à des conditions d'entretien, sans oublier les besoins en formation des traditionnels mécanos, la tâche de gérer la maintenance et la réparation au sein d'un atelier interne devient de plus en plus ardue. Au point que certains jettent l'éponge. L'atelier de mécanique a-t-il encore aujourd'hui une place au sein d'une PME de transport routier ? Pour trancher cette épineuse question, le chef d'entreprise devra s'en poser bien d'autres. Comment maintenir et faire évoluer les compétences de ses mécaniciens ? Comment gérer les pics d'activités ? Peut-on réussir à rivaliser

avec la productivité d'un concessionnaire ou d'un garagiste indépendant ? A-t-on d'autre choix que l'externalisation quand le parc travaille en longue distance ou en déplacement ? Que valent vraiment les forfaits de maintenance et de réparation proposés ?

« EFFET TAILLE »

« Dans les années 90, la réparation faisait partie intégrante du métier de transporteur, on ne se posait même pas la question », se souvient Alain Brunaud, P-dg de la concession Renault Trucks éponyme, installé en région Centre. Aujourd'hui encore, nombreux sont les groupes de transport à garder la mainmise sur l'entretien et la réparation de leurs véhicules. Grâce aux économies d'échelle et à un certain volume de travail, les coûts d'exploitation sont maîtrisés. Les résultats de l'enquête 2012 du Comité national routier vont dans ce sens : les grandes entreprises bénéficient d'un « effet taille qui leur permet d'optimiser les coûts d'atelier (pièces et main-d'œuvre) ». D'après l'étude, leurs coûts d'entretien-réparation avoisinent les 0,069 € du kilomètre contre 0,079 € pour les entreprises de moins de 50 salariés.

« Un atelier rentable doit traiter un nombre suffisant de véhicules », reconnaît Nadège Doubinsky, directrice technique véhicules du groupe STEF. Pour sa flotte de 4 000 cartes grises, constituée pour moitié de porteurs, pour moitié de semi-remorques, le groupe STEF recourt à une trentaine d'ateliers répartis sur le territoire, employant 140 collaborateurs au total. « Le transport en température dirigée requiert des compétences spécifiques, notamment en carrosserie et en fluides. Grâce à leur savoir-faire, nos ateliers de maintenance apportent une vraie



Le transport sous température dirigée requiert des compétences spécifiques, notamment en carrosserie et en fluides.

D.R.



Les Transports Deret entretiennent en interne leurs 52 camions électriques. Une véritable valeur ajoutée pour l'entreprise de Saran (45). (D. Delion)

EN-DESSOUS D'UN CERTAIN NOMBRE DE VÉHICULES À TRAITER, L'ATELIER DE RÉPARATION MAISON PEUT TRÈS VITE DEVENIR UN GOUFFRE FINANCIER.

valeur ajoutée ». La vraie valeur ajoutée des Transports Deret, c'est d'être en mesure de s'occuper de leurs 52 camions électriques, en plus de la maintenance préventive du parc de 240 cartes grises. « Nous avons suivi des stages pour savoir intervenir et remplacer des éléments », explique Vincent Belaunzaran, responsable de l'atelier basé à Saran (45) qui compte trois employés à temps plein. Le réseau comptant 22 bases en France, les Transports Deret travaillent également en complément avec des concessionnaires sous-traitants. Pour le suivi et le changement des pneus, il fait appel à Vulco. « Le suivi, extrêmement précis, nécessiterait une personne à temps plein ».

Le groupe Mazet, avec ses 45 millions de kilomètres parcourus par an et ses 1 550 cartes grises, continue aussi de bichonner ses véhicules en interne, grâce à un atelier d'une dizaine de personnes. « Nous sommes en relation étroite avec le constructeur qui forme nos personnels en conséquence et nous assiste en cas de problème », souligne Thierry Mazet. Pour le chef d'entreprise, l'atelier intégré reste plus rentable que la sous-traitance ; le garage prend en charge les remorques et la carrosserie soumises à rude épreuve en messagerie.

Reste qu'en dessous d'un certain nombre de véhicules à traiter, l'atelier de réparation maison peut très vite devenir un gouffre financier. Il existe en effet un seuil critique en-dessous duquel payer des salaires, immobiliser une certaine surface, investir dans les pièces et le matériel d'équipement peut ne plus s'avérer rentable.

DU MATÉRIEL ET DES COMPÉTENCES

Intégrer un atelier au sein de son entreprise implique d'investir non seulement dans du matériel adapté mais aussi dans des compétences. « Avec la gestion des stocks de pièces détachées, le coût et la rarefaction de

Le groupe Mazet possède son propre atelier intégré. Une dizaine de personnes s'occupent de l'entretien du parc composé de 1 550 cartes grises.



personnels qualifiés en mécanique poids lourds représentent deux autres difficultés à surmonter pour les tenants de l'atelier intégré », relève Patrice Claverie, P-dg du distributeur de pièces de rechange multimarque Ital-Express (51). Surtout dans un contexte où les évolutions technologiques transforment le métier de mécanicien. En plus de la formation initiale en mécanique, le métier nécessite des compléments en électricité et en électronique, avec réactualisation à prévoir quasiment chaque année.

La complexification des derniers moteurs rend obligatoire l'utilisation de nouveaux outils sophistiqués. La désormais fameuse « valise de diagnostic » dépasse allègrement les 20 000 euros d'investissement. Sans oublier que certaines interventions chez le constructeur restent obligatoires, comme les fameuses « remises à zéro », sous peine de voir la garantie s'envoler. « Les plus petites entreprises ne disposent pas forcément d'un accès privilégié avec le constructeur, regrette un entrepreneur, en « off ». Si vous n'êtes pas un acteur important, inutile d'espérer négocier une valise de diagnostic ou la prise en charge de budget de formation par les constructeurs comme c'est le cas pour les plus grosses structures ». Surtout que même avec des formations « béton » et des « mécanos » de compétition, impossible d'être sûr à 100 % de résoudre un problème. « Les réseaux franchisés ne connaissent même pas tous les paramètres initiaux », poursuit notre chef d'entreprise. Certaines interventions pointues nécessitent quand même de consulter directement le constructeur ». Luc Darpheuil, directeur animation réseau de garages AD Poids Lourds, confirme : « Les prestations effectuées dans nos ateliers restent très souvent liées à l'électronique ». Les clients font appel aux



III compétences du réseau, soit parce qu'ils ne possèdent pas d'atelier en interne, soit parce que leurs mécanos doivent faire face à une surcharge de travail ou que le problème rencontré dépasse de plus en plus souvent leurs compétences. « *Au final, les transporteurs, qui n'ont que de petits ateliers, continuent d'effectuer l'entretien et sous-traitent toutes les autres interventions* ».

RÉACTIVITÉ

Pour remédier au problème, les Transports Deret ont souscrit, dès l'achat, une extension de garantie pour la chaîne cinématique (moteur, boîtes et pompes) auprès de Renault Trucks. « *Ce qui évite d'avoir à suivre les formations constructeurs* », note Vincent Be-launzaran, responsable d'atelier depuis 16 ans. L'atelier intégré prend en charge les vidanges et les contrôles réglementaires, ainsi que la maintenance des semi-remorques (compétences difficiles à trouver en externe par ailleurs). Le tout est supervisé par un logiciel développé sur mesure, « *ce qui est plus rentable, considérant que nos véhicules roulent en moyenne 90 000 km à l'année* ».

Les plus modestes structures, soucieuses de se concentrer sur leur métier, souscrivent plus facilement des forfaits de maintenance, pour avoir l'esprit tranquille. D'après le Comité national routier, les structures de moins de 20 salariés auraient été 13 % à souscrire des contrats "full services", contre seulement 1,8 % chez les plus de 50 collaborateurs. « *Chez Volvo Trucks par exemple, plus d'un camion sur quatre est aujourd'hui livré avec un contrat de maintenance* », rappelle Lionel Bertuit, directeur commercial solutions transport Volvo Trucks. Ses forfaits n'ont même jamais eu autant de succès, « *avec une progression à deux chiffres* ».

Certaines PME conservent cependant leurs propres garages, par souci de garder

« LE TÉLÉPHONE SONNE MOINS SOUVENT POUR NOUS ANNONCER UNE PANNE. »

une certaine expertise et gagner en réactivité. À Saint-Etienne, au sein des Transports Péjy qui ne comptent pourtant qu'une soixantaine de moteurs, on compte sur cette valeur apportée par l'atelier. « *Nous avons besoin de compétences spécifiques pour l'entretien récurrent. Notre flotte comporte par exemple beaucoup d'hydraulique et nécessite beaucoup de travaux de carrosserie pour les citernes* », souligne Yvan Pupier. Pour le dirigeant, travailler avec des concessions pourrait s'avérer donc compliqué. « *La sous-traitance de l'entretien implique de prendre des rendez-vous et de se rendre à l'extérieur, alors qu'avec un atelier intégré, nous limitons les déplacements et nous pouvons nous organiser en fonction des interventions* ». Allant jusqu'au bout de la démarche, l'atelier a décroché la norme ISO 14001 avec à la clé une réduction de la consommation d'eau pour le lavage, installation de déboureur-déshuileur, tri sélectif des produits, etc. Et il a fait sensation auprès de certains clients.

L'ARRIVÉE D'EURO 6

Au sein de la société de transports combinés Ambrogio SA à Mouguerre (64), la flotte de camions n'est pas assez homogène pour souscrire des contrats de maintenance, selon son dirigeant Alberto Ambrogio. « *Chacune de nos bases s'occupe donc des pneus, de la maintenance et de la réparation basique. A contrario, je sous-traite pour des opérations exceptionnelles. Si je dois, par exemple, lever une cabine pour faire changer les amortisseurs, ce qui n'arrive que très rarement* ».

Avec son parc récent de 36 moteurs, les Transports Guillou-Gadeau (24) continuent de recourir à l'atelier interne pour réaliser l'entretien. « *Notre garage effectue toutes les opérations courantes, comme les vidanges, les plaquettes, etc. Nous sommes particulièrement attentifs au préventif sur les remorques* », explique Frédéric Guillou. Ainsi, tous les cinq ans, le garage met un point d'honneur à changer systématiquement certaines pièces. Résultat : « *Le téléphone sonne moins souvent pour nous annoncer une panne.* »



« *Avec un atelier intégré, nous limitons les déplacements et pouvons nous organiser en fonction des interventions* », précise Yvan Pupier, dirigeant des Transports Péjy (42).

Certaines petites flottes résistent donc encore à l'appel des prestations forfaitisées. Peut-être l'arrivée de l'Euro 6 changera-t-elle la donne? « *Nous n'avons jamais eu autant de demandes de cotations qu'actuellement* », constate Lionel Bertuit chez Volvo Trucks. Les transporteurs s'interrogent énormément, réfléchissent donc à sous-traiter tout ou partie de l'entretien. Le curseur des acquéreurs de poids lourds souscrivant d'emblée un forfait de maintenance pourrait donc encore bouger. ♦

G.D.