

Information Presse

2 septembre 2019

Le Groupe Volkswagen souhaite développer son activité après-vente

- Le développement du parc de véhicules et la fidélisation croissante des clients sont des facteurs de croissance durables malgré la baisse des coûts d'entretien des véhicules électriques
- Le département Après-Vente du Groupe fournit de l'assistance à plus de 100 millions de véhicules dans le monde ; environ 50 millions de véhicules rejoindront le parc d'ici à 2030 ; les pièces sont fournies par 154 dépôts
- Les ventes de pièces de rechange d'origine¹ ont atteint 15,9 milliards d'euros en 2018
- Le principal dépôt de Kassel s'adapte aux nouvelles exigences : construction prévue d'un entrepôt de batteries haute tension pour véhicules électriques

Le Groupe Volkswagen oriente son activité après-vente vers les futurs défis de la transformation digitale et de l'électro-mobilité. Le nombre croissant de véhicules électriques dont les coûts d'entretien sont 20% à 30% inférieurs à ceux des véhicules conventionnels aura un impact sur l'activité après-vente de demain. Le Groupe prévoit néanmoins de développer considérablement les ventes et les bénéfices du service après-vente dans les prochaines années. Les principaux facteurs de cette croissance seront la fidélisation renforcée des clients grâce aux services numériques et l'augmentation régulière du nombre de véhicules du Groupe. Actuellement, 100 millions de véhicules bénéficient de l'assistance de 25 000 stations-service dans le monde. D'ici à 2030, le nombre de véhicules devrait atteindre 150 millions. Avec un chiffre d'affaires de 15,9 milliards d'euros en 2018 rien que pour les pièces d'origine, le département Après-Vente occupe une part significative dans le chiffre d'affaires du Groupe. Par rapport à 2017, les ventes ont augmenté d'environ 2%. Dans le cadre de l'offensive d'électro-mobilité, la construction d'un entrepôt destiné aux batteries haute tension est prévue à l'usine de Kassel. « L'activité après-vente constitue depuis de nombreuses années l'un des piliers des bénéfices du Groupe Volkswagen, explique Dr Christian Dahlheim, en charge des Ventes du Groupe Volkswagen. Dans le cadre de l'évolution vers l'électro-mobilité et la transformation digitale, nous travaillons d'arrache-pied pour que cela reste le cas à l'avenir. Nous continuerons à développer largement ce secteur d'activité, qui est important pour nous et pour nos Partenaires Service. »

L'objectif du Groupe Volkswagen est d'atteindre un bilan carbone neutre d'ici à 2050. Le Groupe a lancé l'offensive d'électrification la plus ambitieuse du secteur automobile. Environ 70 modèles 100% électriques vont être lancés d'ici à 2028 et le Groupe va investir près de 30 milliards d'euros dans l'électro-mobilité d'ici à 2023. La mobilité électrique deviendra ainsi accessible à de larges couches de la population, ce qui va entraîner une augmentation du nombre de véhicules électriques dans les années à venir.

Par rapport aux véhicules conventionnels, les véhicules électriques ont l'avantage d'offrir des coûts d'entretien et d'usure inférieurs. En fonction de l'utilisation du véhicule, la différence peut atteindre 20 à 30% et aura donc un impact sur l'activité après-vente. Au vu du nombre de véhicules électriques déjà prévus (jusqu'à 3 millions dans l'ensemble du Groupe d'ici à 2025), la part de l'électrique dans le parc de véhicules total atteindra probablement 10% à 15% d'ici à 2030. Les véhicules conventionnels au potentiel d'entretien plus élevé continueront donc à représenter une part significative du parc de véhicules dans les années à venir.

Le Groupe Volkswagen estime également qu'il existe un potentiel considérable de fidélisation clients dans l'après-vente grâce à la digitalisation accrue des processus de vente et à la mise en réseau des véhicules. « L'après-vente numérique est notre réponse à la transformation de l'industrie automobile et aux enjeux stratégiques qui en résultent pour le business model de l'après-vente, explique Imelda Labbé, Directeur du département Après-Vente du Groupe. En collaboration avec nos Partenaires Service, nous interagirons de manière beaucoup plus individuelle avec nos clients que nous ne le faisons actuellement et cela devrait largement renforcer leur fidélité. L'entretien des véhicules deviendra une expérience globale : plus pratique, plus efficace et plus transparente que jamais. »

Sous réserve de l'approbation du client, l'utilisation conjointe des données par les distributeurs et par le fabricant permettra de contacter les clients de manière plus individuelle que ce n'est le cas actuellement. Par exemple, il sera possible d'informer le client de manière proactive sur les événements de service à venir via son smartphone ou le système d'info-divertissement du véhicule. Il sera également possible de proposer des dates précises de rendez-vous dans l'atelier préféré du client.

Dans les ateliers eux-mêmes, la transformation numérique rendra de nombreux processus beaucoup plus efficaces. Actuellement, un ordre d'atelier moyen donne lieu à environ 80 minutes de travail administratif sur près de 15 systèmes différents. Avec l'introduction de la future génération de système après-vente numérique, l'objectif est de limiter le travail administratif à 15 minutes en moyenne seulement. Cela représenterait une réduction drastique de plus de 80%. Les Conseillers Service ne seront plus surchargés par des tâches sans valeur ajoutée et pourront mettre davantage l'accent sur le conseil aux clients.

Le développement du parc de véhicules devrait, lui aussi, renforcer l'activité après-vente. Le parc mondial de véhicules du Groupe atteint actuellement environ 100 millions de véhicules et augmentera probablement d'environ 50% d'ici à 2030 si l'on se base sur les estimations actuelles. La base de l'activité après-vente du Groupe devrait donc continuer à croître, ce qui compensera l'impact de la baisse des coûts d'entretien des véhicules électriques.

En tant que principal dépôt mondial, le Centre de pièces d'origine de Kassel se concentre sur les exigences de l'électro-mobilité. Volkswagen exploite une usine pilote qui devrait permettre de déterminer les conditions de stockage optimales des batteries haute tension. Ces batteries sont généralement conçues pour l'intégralité du cycle de vie d'une voiture électrique, mais des batteries de rechange doivent néanmoins être disponibles, par exemple en cas d'accident. Une fois le projet terminé, il est prévu de construire des capacités d'entreposage appropriées.

Environ 2 400 salariés travaillent au dépôt principal de Kassel. Ils assurent, 24h/24, l'approvisionnement de pièces de rechange dans 86 pays du monde entier. La superficie de stockage dépasse 1,2 million de mètres carrés. Chaque jour, une moyenne de 220 camions, 111 wagons et 68 conteneurs quittent le dépôt principal.

1) *Sans les joint-ventures chinoises et les importateurs indépendants*

A propos du Groupe Volkswagen

Basé à Wolfsburg, le Groupe Volkswagen est un des principaux constructeurs automobiles au monde et le plus important en Europe. Le Groupe rassemble 12 marques provenant de sept pays européens : Volkswagen Véhicules Particuliers, Audi, SEAT, ŠKODA, Bentley, Bugatti, Lamborghini, Porsche, Ducati, Volkswagen Véhicules Utilitaires, Scania et MAN. La gamme de produits proposée va des motos aux véhicules de luxe en passant par les citadines. Dans le secteur des véhicules utilitaires, la gamme s'étend des pickups aux bus et aux poids lourds. Chaque jour, plus de 664 496 salariés produisent près de 44 567 véhicules ou travaillent dans des services automobiles et dans d'autres secteurs d'activité. Le Groupe Volkswagen vend ses véhicules dans 153 pays. En 2018, le Groupe Volkswagen a livré 10,831 millions de véhicules (2017 : 10,741 millions). La part de marché dans le secteur des véhicules particuliers a atteint 12,3%. En Europe de l'Ouest, 22% des véhicules livrés provenaient du Groupe Volkswagen. Le chiffre d'affaires du Groupe s'est élevé à 235,8 milliards d'euros (2017 : 231 milliards d'euros). Le bénéfice après impôts en 2018 fut de 17,1 milliards d'euros (2017 : 11,6 milliards d'euros).
