

Point presse du 13/10/2015

Nuno Zigue, directeur BU Eurorepar Aftermarket

**Euro Repar Car service, à l'offensive commerciale
du marché de la réparation indépendante multimarques**

Début 2015, PSA Peugeot Citroën a lancé un plan de reconquête du marché de l'Après-Vente qui se concrétise depuis par trois actions majeures :

- le renforcement de la performance commerciale de ses réseaux de marques avec notamment, le projet d'une nouvelle distribution des pièces de rechange en Europe, basée sur la création de plateformes de distribution de pièces multimarques (Citroën, Peugeot, DS, Eurorepar).
- un nouveau business : la vente de pièces de rechange sur internet à des clients BtoC, avec le rachat de Misterauto.com le 31 mars dernier.
- la création de la Business Unit Eurorepar consacrée au développement international de deux activités : la constitution et la distribution de la gamme multimarques Eurorepar, et le déploiement mondial de la 4^e marque du groupe, Euro Repar Car Service, centrée sur l'entretien et la réparation de véhicules toutes marques.

Présente pour la 1^{ère} fois sur le salon Equip Auto du 13 au 17 octobre, la marque Euro Repar Car Service a déjà conquis 25% de nouveaux adhérents depuis le mois de janvier et nous comptons poursuivre et accélérer ce développement en France, en Europe et dans les autres régions du Monde où le groupe PSA est implanté.

Des ambitions de développement qui vont être soutenues par l'extension de la gamme de pièces multimarques Eurorepar, par des synergies achats et business avec Mister Auto et par l'ouverture prochaine des plaques de distribution de pièces PSA en Europe.

1. Euro Repar Car Service, 4^e marque du groupe PSA centrée sur l'entretien et la réparation de véhicules toutes marques

- Issue de la fusion du réseau Eurorepar (créé il y a plus de 10 ans par Citroën) et de Motaquip Car Service (créé en 2012 par Peugeot), l'enseigne Euro Repar Car Service propose un service de qualité à des prix compatibles avec la valeur résiduelle des véhicules anciens, qui ne viennent pas dans les ateliers des réparateurs agréés des constructeurs.
- Elle apporte une réponse aux attentes des clients toutes marques en recherche de prix, de transparence et de qualité de service.

- C'est un réseau de réparateurs qui combinent les atouts liés à leur indépendance aux bénéfices des moyens d'un constructeur :
 - o La proximité et un accueil de qualité.
 - o Un parcours client fluide, incluant le devis et la prise de RV en ligne.
 - o La transparence vis-à-vis des clients, allant des offres forfaits jusqu'à la notation du garage sur le site internet pour exprimer sa satisfaction en toute transparence.
 - o Une identification visuelle forte (signalétique entièrement financée par le groupe PSA depuis la création de la marque : 75% réalisé en 5 mois).
 - o Un plan de renforcement de la notoriété de l'enseigne, soutenu par des moyens marketing et digitaux (campagnes média national France régulières).
 - o Une équipe d'animateurs commerciaux dédiés qui accompagnent au quotidien les réparateurs dans leur développement commercial.
 - o Un système informatique performant pour optimiser la gestion de l'atelier (modules atelier, facturation, magasin, prise de rendez-vous en ligne et documentation/catalogue).
 - o Des compétences techniques appuyées par des outils performants (diagnostic multimarques et assistance technique téléphonique) et par des programmes de formation à disposition des adhérents.
- Les réparateurs agréés de toutes marques qui veulent se consacrer à un business complémentaire et indépendant peuvent investir dans notre marque. Nous avons un exemple récent en France, chez PSA, à Etampes.
- Ambition de déploiement Monde 2015-2020 :
 - o 2300 points de service (vente ?) en France –Italie – Espagne fin 2015
 - o En 2016, déploiement en Europe : Belgique, Pays-Bas, UK, Portugal, Allemagne, + hors Europe à l'étude : Chine, Brésil, Russie
 - o 8000 points de service en 2020

2. Un déploiement soutenu par :

- a. **Des opportunités de business complémentaire avec Mister Auto** : très prochainement, le 15/10, les adhérents Euro Repar Car Service (sur la base du volontariat), pourront être un centre de montage de pièces achetées sur le site mister-auto.com (liste publiée sur le site)
- b. **L'extension de la gamme de pièces multimarques Eurorepar** :
 - La gamme complémentaire bénéficie d'une garantie pièces et main-d'œuvre prise en charge par le constructeur. C'est une gamme qui continue de s'étoffer et couvre déjà plus de 80 % du parc automobile en entretien et usure en France, sur 50 familles et près de 9 000 références.
 - Elle s'adresse désormais aux véhicules de 3 ans et plus, et bénéficie d'un positionnement prix revu pour être au meilleur niveau qualité/prix du marché.
 - La distribution de la gamme bénéficie du réseau de Distributeurs de Pièces de Rechange PSA. Les pièces à fortes rotations sont stockées auprès des distributeurs, pour permettre

une livraison rapide et efficace, tandis que les visites des vendeurs itinérants de l'enseigne accompagnent le réparateur : un vrai engagement de disponibilité pour l'atelier et un argument supplémentaire dans la satisfaction client.