

Vesoul – 7 novembre 2016 Chiffres et Données clés

La Stratégie Après-vente multimarque du Groupe PSA

- Un élément clé du Plan stratégique Push to Pass.
- L'ambition du Groupe : Accroître les ventes de 10 % d'ici 2018, 25 % d'ici 2021.
- En répondant aux besoins de tous les types de clients, quels que soient leur pouvoir d'achat, la marque et l'âge de leur véhicule avec :
 - o Des pièces d'origine Constructeur
 - o Une offre de pièces multimarques élargie :
 - Une gamme de pièces équipementiers (France et Belgique depuis juillet 2016,ancements autres pays européens fin 2016/début 2017)
 - Une gamme Eurorepar enrichie à 9 000 références, à vocation mondiale,
 - o Une offre de vente de pièces auto en ligne, avec Mister-Auto.com, présent dans 13 pays (y compris le Brésil).

Pour apporter de la visibilité à l'activité de distribution des pièces multimarque, une nouvelle marque a été créée : Distrigo (annoncée fin septembre 2016).

Pour concrétiser cette stratégie, PSA Aftermarket déploie un plan d'action sur 6 axes majeurs :

- Atteindre le top 1 de la satisfaction clients en après-vente
- Développer une offre produit / service mondiale, digitale, multimarque et multicanale
- Piloter la performance et la transformation de nos réseaux
- Baisser les coûts en Achat et en logistique
- Devenir un leader mondial du e-commerce pièces avec Mister Auto
- Devenir un leader mondial de la distribution de pièces avec DISTRIGO et un leader mondial de la réparation multimarque avec Euro Repair Car Service

Le Groupe PSA développe aussi son réseau mondial de réparation multimarques Euro Repair Car Service : à fin 2016, il comptera près de 3000 en Europe, soit + 25 % vs 2015 dont 1 300 adhérents en France. L'internationalisation du réseau hors Europe a commencé avec un 1er atelier Euro Repair Car Service en Biélorussie, un premier en Chine et un premier au Brésil, tous ouverts en 2016. 1000 nouveaux ateliers sont à venir en 2017 (dont 200 en Chine et 200 en Amérique latine).

Une logistique pièces de rechange compétitive au niveau mondial

Pour soutenir le développement de sa stratégie après-vente multimarque, le Groupe PSA met en place **la logistique de distribution de pièces automobiles la plus compétitive sur le marché et travaille à l'amélioration de la compétitivité de l'ensemble de ses magasins.**



En Europe, le Groupe PSA passe d'un dispositif de distribution de pièces de rechange auprès de **2 500 DOPR** de ses réseaux de marque (Peugeot, Citroen et DS) à un **dispositif de 140 plaques de distribution qui distribueront des pièces aux réparateurs agréés mais aussi aux réparateurs indépendants**, en répondant aux exigences de distribution de l'Indépendant Aftermarket :

- un taux de service à **98% des pièces disponibles à J+1, 95% le jour-même**,
- **jusqu'à 3 livraisons par jour**,
- **une offre catalogue permettant de couvrir 95% des besoins des réparateurs en pièces d'usure et d'entretien.**

Pour cela, le Groupe a revu le dispositif de distribution des pièces pour que les réparateurs puissent commander et s'approvisionner **en un seul point** : une plaque de distribution multimarques PSA (one stop shop).

En France : PSA Retail est le principal opérateur avec 12 plaques dont 2 près de Paris, ainsi qu'à Bordeaux, Lyon, Lille, Marseille, Nantes, Nice, Toulouse et bientôt à Rennes. Le Groupe a aussi ouvert des plaques avec des investisseurs privés à Caen, Montauban et Tavaux (Franche Comté).

Le site de Vesoul est un acteur clé de la nouvelle stratégie après-vente multimarque du plan Push to Pass.

Dans le cadre du plan Back in the Race, les équipes de Vesoul ont contribué à la forte progression des résultats de l'activité Services et Pièces du Groupe PSA, par l'amélioration de la compétitivité, grâce à :

- une baisse des stocks de 30% (amélioration du cash – plan Back in the Race -1 mois de couverture)
- le compactage (optimisation) des surfaces de 20% depuis 2014 (- 130 000 m2 libérés)
- une Baisse des coûts de 6 % par an depuis 2014

Tout en maintenant un taux de disponibilité des pièces vers les clients de 95 %

Evolus : un plan de transformation ambitieux visant à faire de Vesoul l'un des sites les plus performants au monde pour la logistique Pièces de Rechange, pour conquérir de nouveaux marchés en logistique ou en fabrication de pièces de rechange (+ 25 % d'activité à moyen terme) :

- Un niveau de compétitivité au niveau des meilleurs concurrents, pour assurer sa pérennité (baisse de 30 % des coûts logistiques et de 15 % des coûts industriels d'ici 2019 – doublement de l'effort de productivité sur 3 ans - 12%)
- Le meilleur niveau de prestations du secteur.

Ce projet est mise en œuvre, en concertation avec les salariés du site et les organisations syndicales en particulier, dans le même esprit de co-construction tel que défini dans le « Nouvel Elan pour la Croissance » du Groupe PSA.

Présentation Mister Auto

Vente de pièces détachées automobiles toutes marques sur internet en BtC.

Date de création : 2007

Avril 2015 : rachat par le Groupe PSA

160 salariés en octobre 2016

Présence dans 13 pays, dernier pays ouvert : le Brésil.

Répartition du CA : - de 50% en France - une véritable implantation internationale.

Près de 10 millions de visites par mois sur nos sites (tous pays). Ce qui représente 5 à 8 millions de visiteurs uniques.

Plus de 1 million de clients actifs (au moins 1 commande dans les 12 derniers mois).

Environ 15% de nos clients ont une Peugeot, une DS ou une Citroën.

Le client type de Mister Auto possède une voiture sortie de la garantie constructeur, de plus de 8 ans et ne fréquentent plus les réseaux constructeurs.

Mister Auto est dans une phase de croissance forte et vise une accélération de ses ventes grâce à une internationalisation soutenue par le Groupe PSA.

AMBITIONS :

- Devenir un leader mondial du e-commerce de la pièce de rechange automobile en nombre de pays couverts et en CA
- Aller à la conquête de marchés hors Europe
- Un chiffre d'affaires X5 d'ici 2021 tout en générant de la croissance rentable.

Synergies avec le Groupe PSA

La synergie principale concerne la logistique :

Mister Auto accélère son développement en s'appuyant sur les structures logistiques du Groupe PSA, un gain en investissement et en délai, véritable avantage par rapport à nos concurrents.

Mister Auto dispose de **5 centres logistiques en Europe** (Corbas, Vesoul, Rieste, Tile Hill, Villaverde) et **1 au Brésil**. Ces centres logistiques permettent :

- d'être plus près des clients pour leur offrir des délais de livraison plus courts, c'est une priorité de Mister Auto
- d'adapter le stock du hub au marché local pour améliorer le taux de couverture par pays.

Sur le site du Groupe PSA à Vesoul, fin 2015, Mister Auto a implanté :

- un **hub Mister Auto** de 5,500 m² pour livrer les commandes des clients en Allemagne, Autriche, Belgique, Luxembourg, et le nord-ouest de l'Europe
Effectif : 40 salariés
- d'un **Masterstock** opéré par le Groupe PSA de 27,000 m² pour servir tous les hubs

Grâce à ces synergies logistiques avec le Groupe PSA, Mister Auto croît plus vite et de manière plus globale.