



Formation des prix des prestations d'entretien et de réparation automobile

Réunion de l'OPMR
28/01/2026

C-Ways est une société de conseil indépendante en stratégie et marketing



Data-driven
SOCIÉTÉ DE CONSEIL



30
DATA SCIENTISTS &
CONSULTANTS



2017
CRÉATION



Comprend et anticipe les tendances sociétales et de consommation qui touchent les clientèles, et décrypte leurs comportements



Eclaire le contexte de marché, les enjeux, les champs de bataille et les leviers d'action pour orienter une stratégie d'entreprise



Met la data et l'IA au service de la stratégie marketing pour toucher efficacement clients et prospects

L'étude a pour objectif d'identifier les segments de la réparation et de l'entretien automobile sous tension et de formuler des préconisations pour y remédier

Rappel du contexte et des objectifs

Contexte

Dans le cadre de **l'élargissement du dispositif de « Bouclier Qualité-Prix »** aux services, demandé par le ministère de l'outre-mer, les membres de l'OPMR souhaitent **la réalisation d'études dans divers secteurs** et domaines d'activité.

Cette étude sur la filière des pièces détachées au titre de l'entretien et de la réparation des véhicules en Martinique, en Guadeloupe et en Guyane vise à **affiner la connaissance de cette filière par un diagnostic** des acteurs et de leurs parts de marché par segment, des prix pratiqués, des coûts associés et des marges réalisées pour chaque type de prestation.

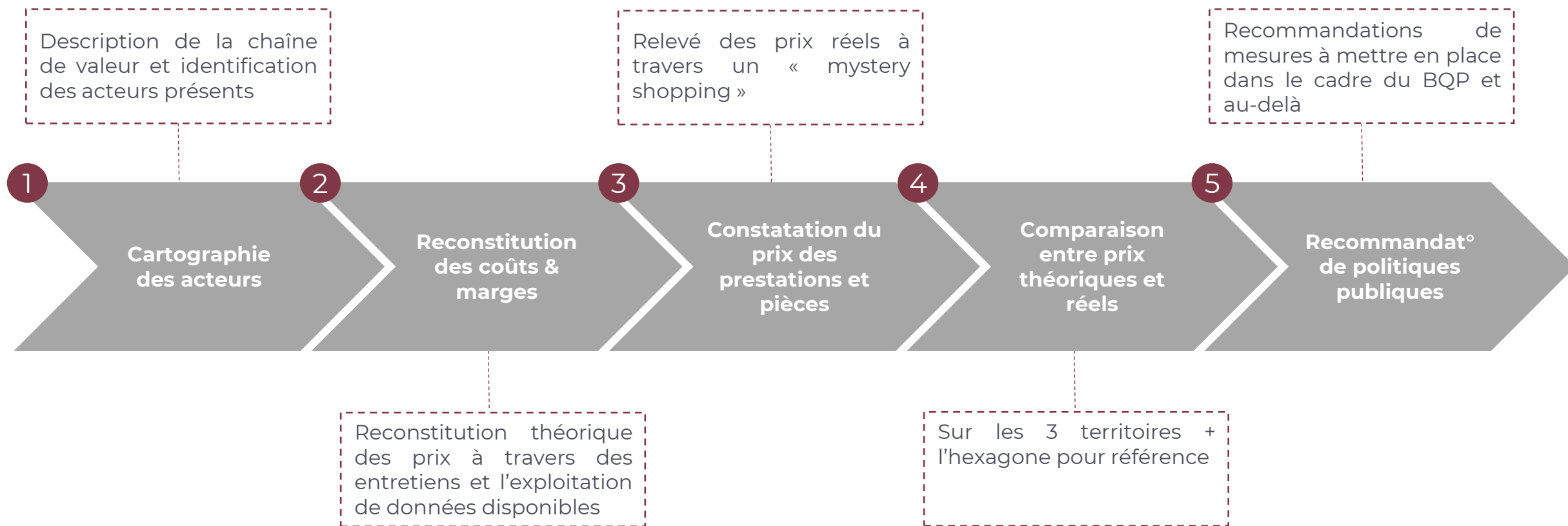
Objectif

L'étude devra identifier les segments en tension et formuler des préconisations pour y remédier.



La mission s'est appuyée sur 5 grandes étapes méthodologiques

Description de la méthodologie



Le périmètre de l'étude porte sur 9 véhicules, pour 15 prestations chez 4 types de réparateurs et dans 4 territoires

Description du périmètre

Véhicules : Sur la base des véhicules les plus présents dans le parc



Clio 5
(<5ans)



Hilux
(<5ans)



Picanto
(<5ans)



Clio 4
(5-10ans)



Duster 4
(5-10ans)



208
(5-10ans)



207
(10-15ans)



Berlingo
(10-15ans)



C3
(10-15ans)

Types de réparateurs



Réseau de marques
(Concessionnaires)

Garagistes
(MRA)

Chaînes de services
(ex. Norauto)

Online

Prestations



Révision

Filtre à particules

Amortisseurs

Vidange d'huile

Disque de frein arrière

Pneumatiques

Montage batterie 12v

Embrayage

Vidange de boîte

Plaquettes de freins

Entretien clim

Kit de distribution

Injecteurs diesel

Disque de frein avant

Essuie-glace

Territoires



Hexagone

Martinique

Guadeloupe

Guyane

La mission s'est appuyée sur 5 grandes étapes méthodologiques

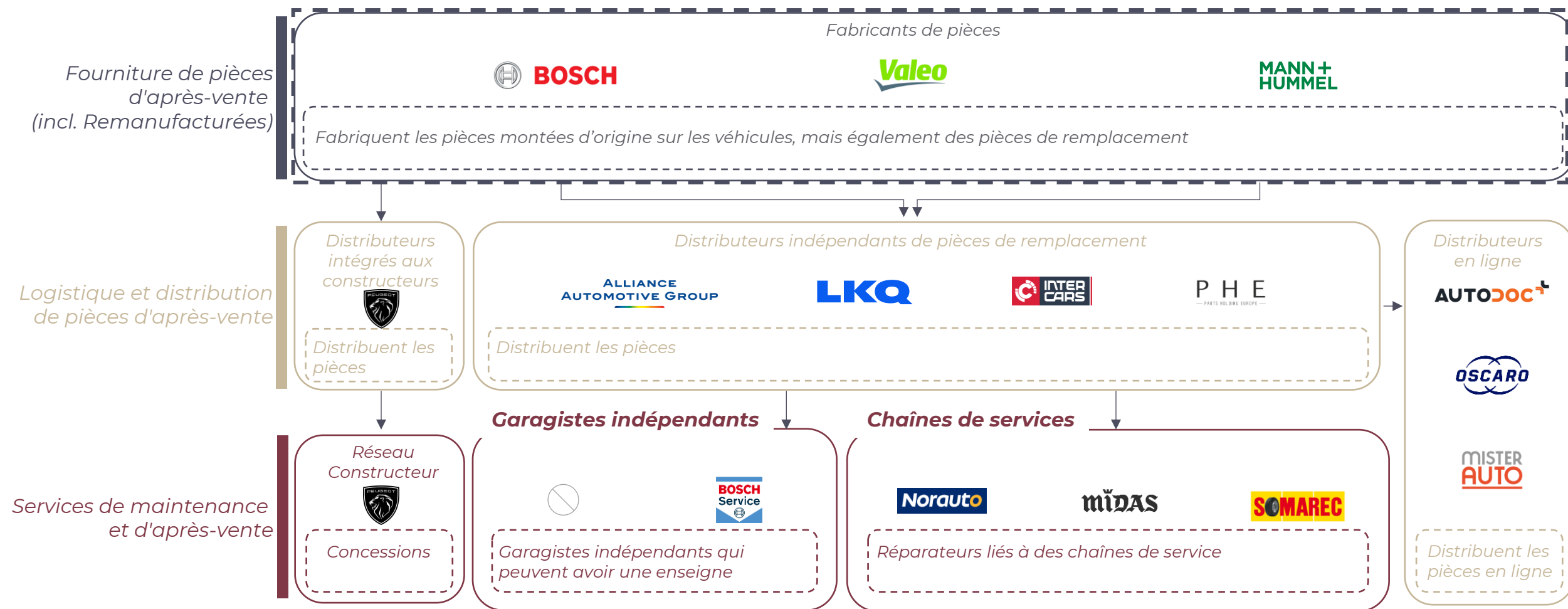
Description de la méthodologie



La chaîne de valeur des pièces et services d'après-vente se subdivise en 3 types d'acteurs : fournisseurs de pièces (absents des DROMs), distributeurs, et garages

Chaîne de valeur des pièces et services d'après-vente automobile

Absents dans les DROMs



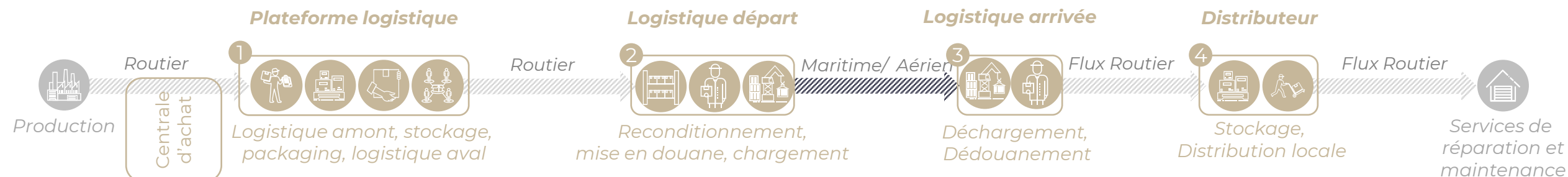
Les distributeurs assurent la logistique et le stockage des pièces d'après-vente

Chaîne de valeur des pièces et services d'après-vente automobile



Les pièces venant en majorité de l'hexagone, la distribution réunit en cascade acteurs hexagonaux et locaux, tant pour les réseaux constructeurs que pour les indépendants (IAM)

Organisation de la logistique et distribution de pièces d'après-vente dans les DROMs



1 Distributeurs réseau constructeurs

Distributeur du Constructeur

Groupes de Concessionnaires Locaux

2 Distributeurs indépendants de pièces de rechange (IAM)

Distributeur Indépendant Hexagonal

OU

Distributeur Local

Distributeur Indépendant Hexagonal

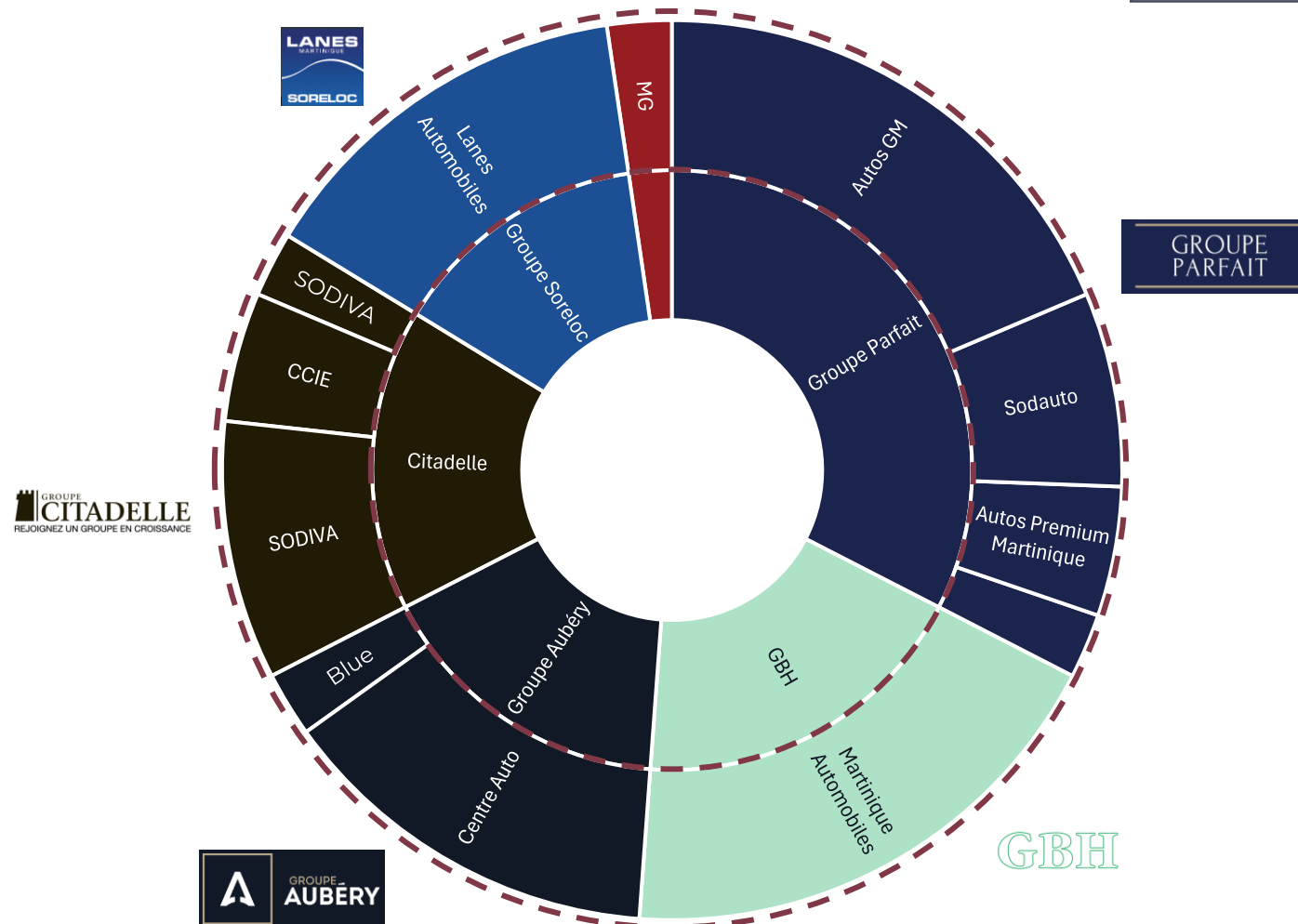
Distributeur Local

En Martinique, les distributeurs de pièces constructeurs sont aux mains de grands groupes locaux qui possèdent aussi les concessions (intégration verticale)

Groupes possédant des concessions et filiales (Nombre de concessions - Martinique)

1

Distribution locale constructeurs



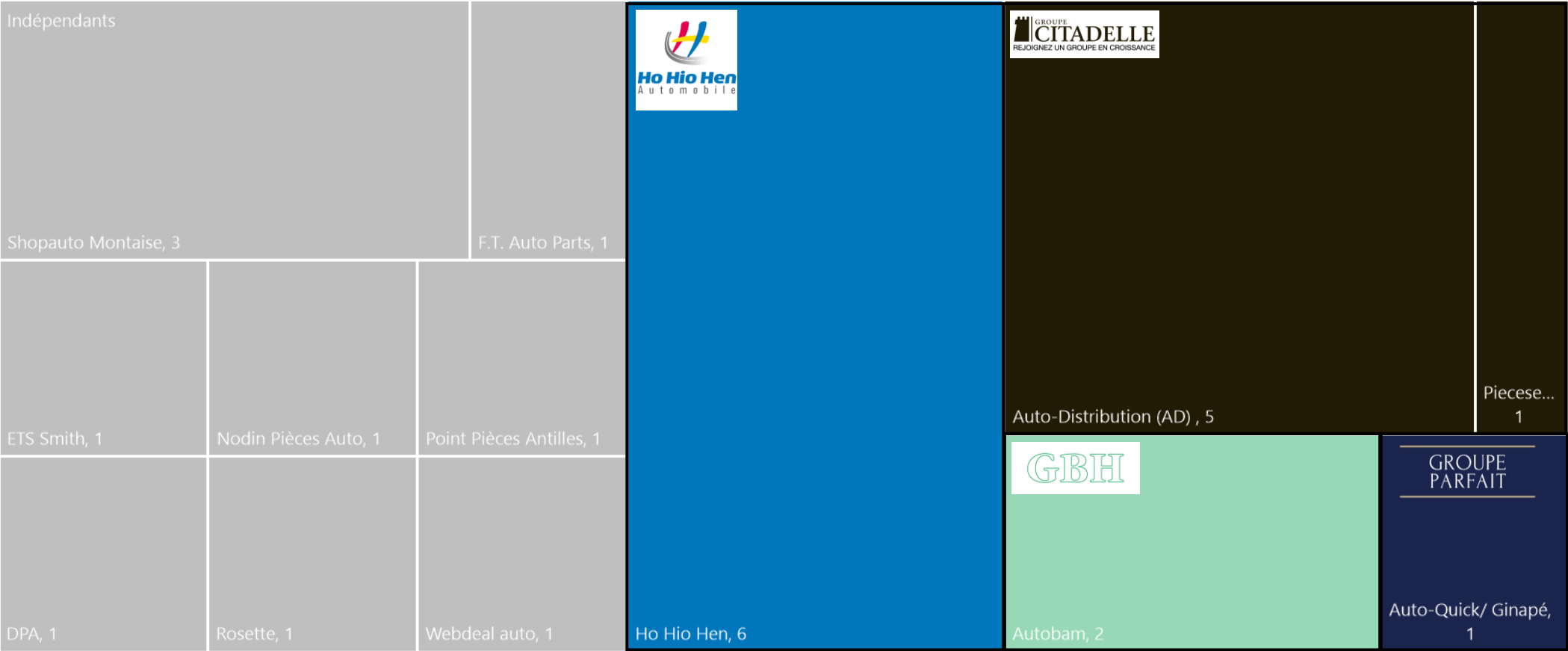
Exemple Martinique

60% des distributeurs IAM présents sur l'île sont détenus par des groupes familiaux, dont Ho Hio Hen et trois groupes qui possèdent également des concessions

Nombre de magasins des distributeurs IAM de pièces pour professionnels en Martinique

Distribution IAM

2



Les concessions, garagistes et chaînes de services, derniers maillons de la chaîne de valeur

Chaîne de valeur des pièces et services d'après-vente automobile



5 grands groupes Martiniquais se partagent 95% des concessions présentes sur l'île

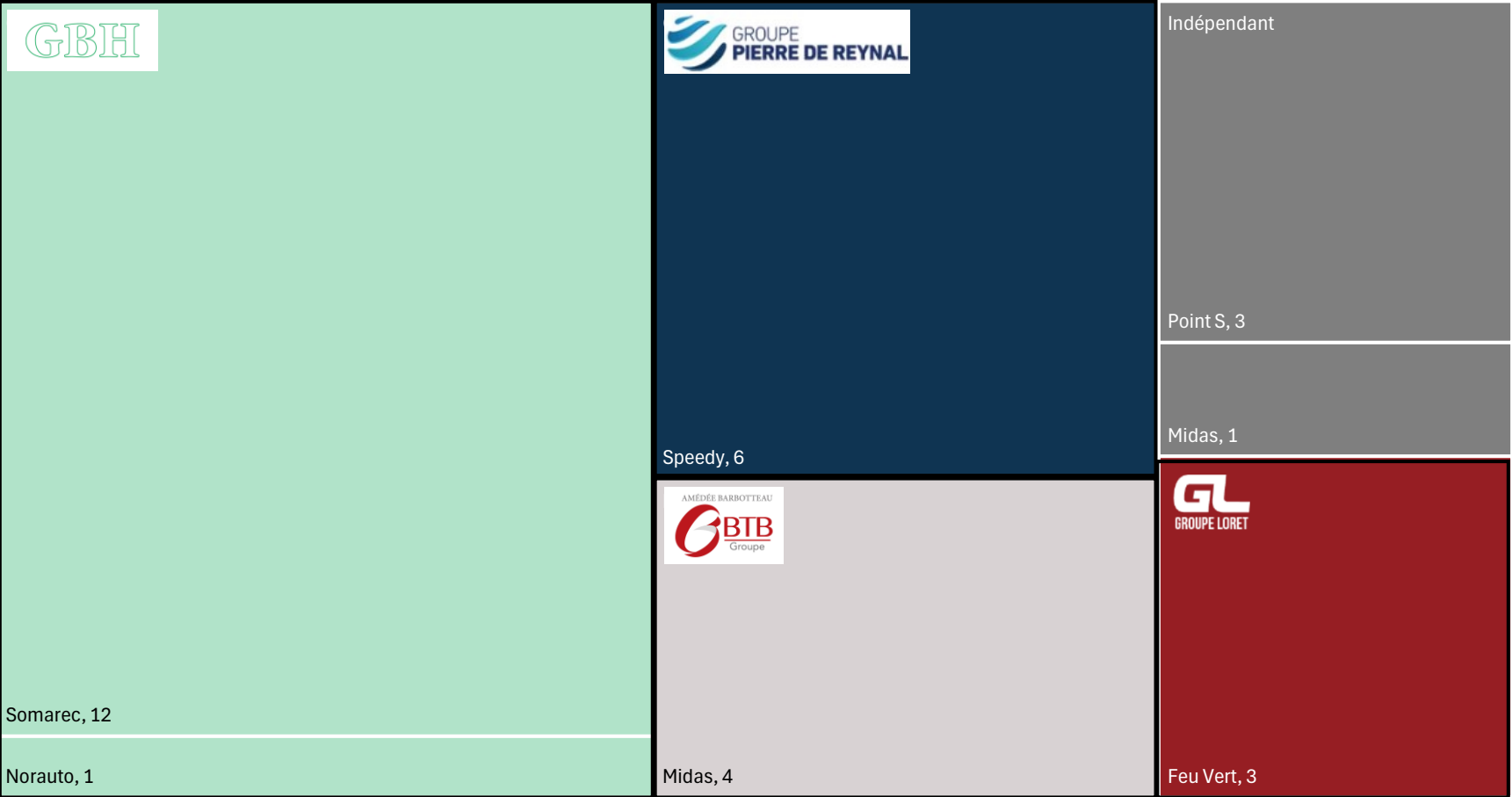
Concessionnaires automobiles en Martinique et groupes associés (Nombre de concessions)



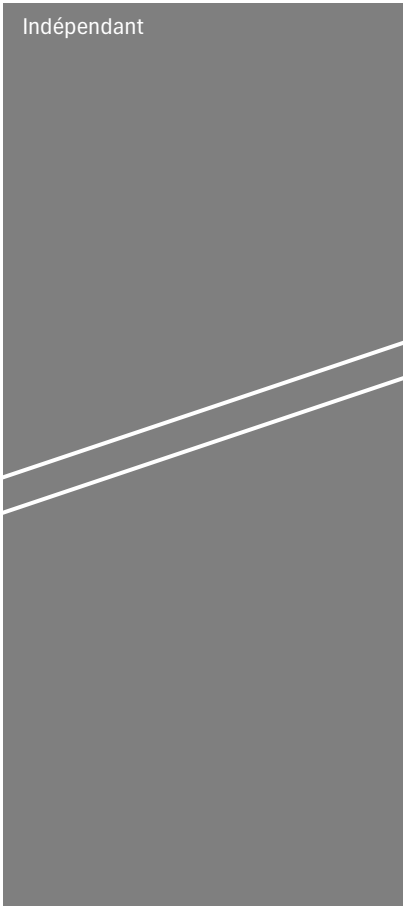
85% des chaînes de services sont aussi détenues par de grands groupes locaux en Martinique alors que les garagistes sont eux indépendants

Chaînes de services, garagistes et groupes associés (Nombre d'ateliers)

Chaînes de services



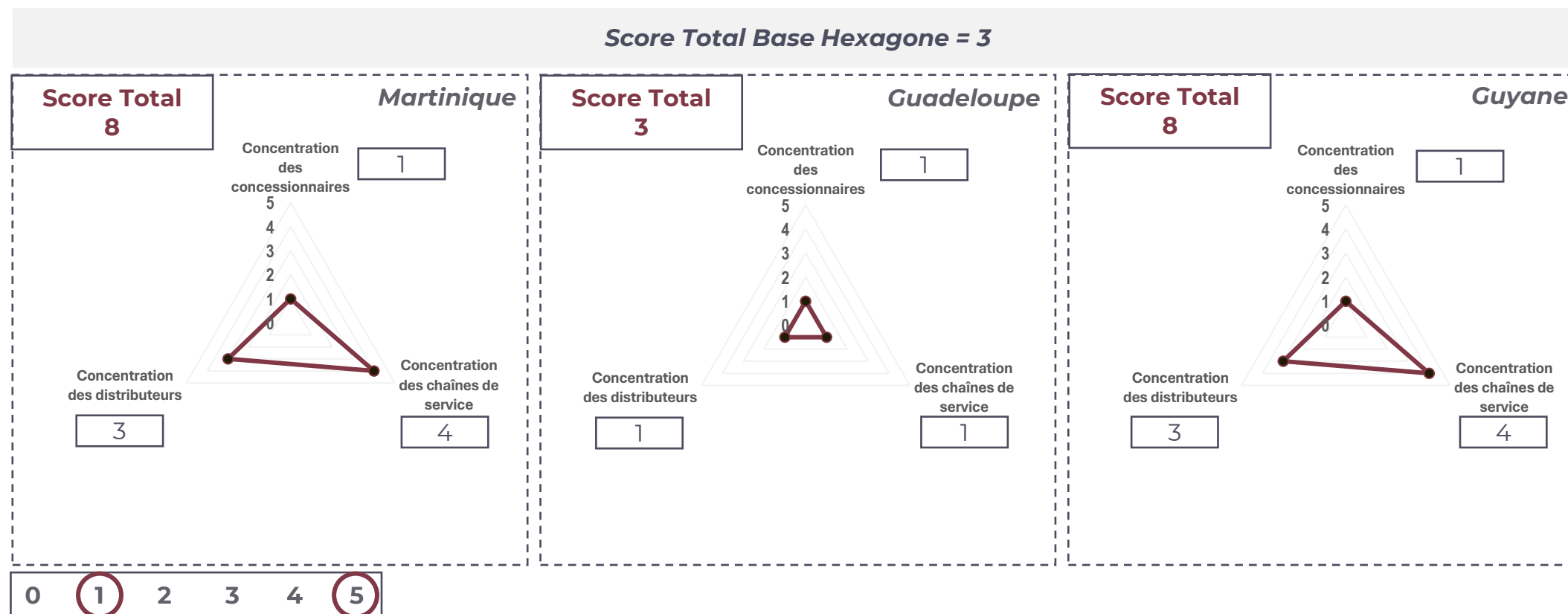
Garagistes



Exemple Martinique

La Martinique et la Guyane sont des territoires plus concentrés que l'hexagone sur la distribution et les chaînes de service, mais pas sur les concessionnaires

Comparaison des niveaux de concentration dans les territoires ultra-marins en comparaison de l'hexagone



Niveau semblable
à l'hexagone

Niveau maximum
de concentration
ou d'intégration

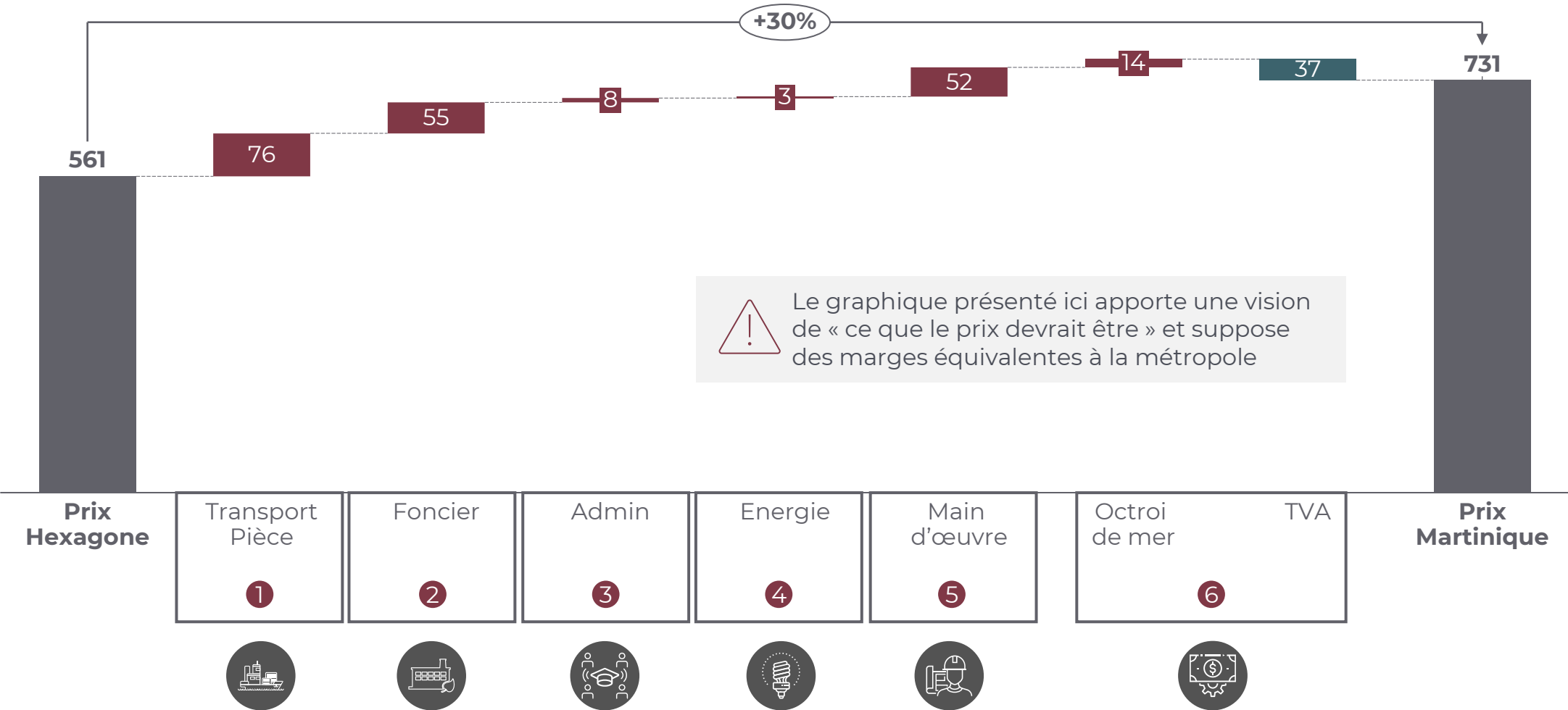
La mission s'est appuyée sur 5 grandes étapes méthodologiques

Description de la méthodologie



6 facteurs principaux font varier les prix des prestations en Martinique, en comparaison de l'hexagone

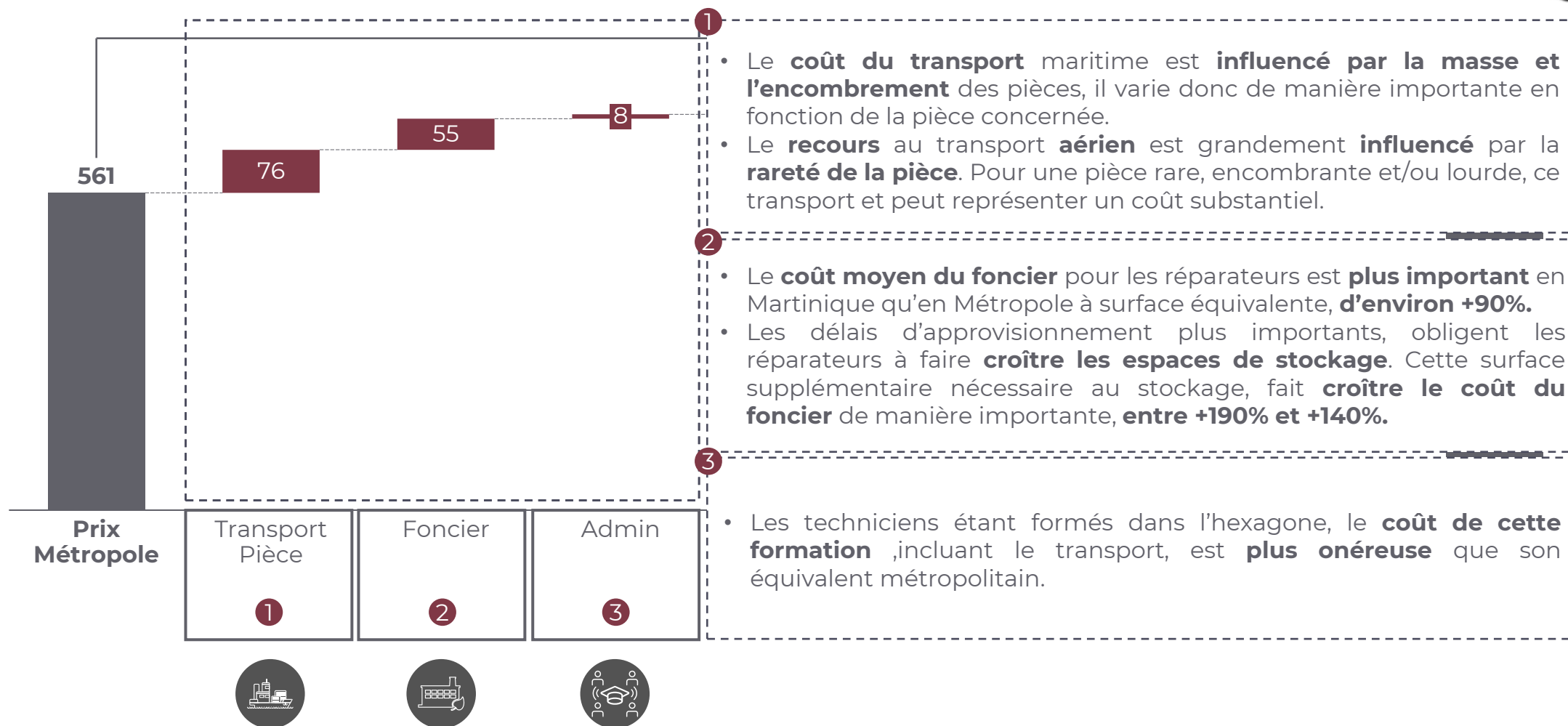
Décomposition des différences de prix d'un changement d'embrayage (Illustratif - Centre-Auto €)



Le transport de pièces, premier facteur de surcoût des prestations de réparation et maintenance automobile en Martinique, suivi du foncier



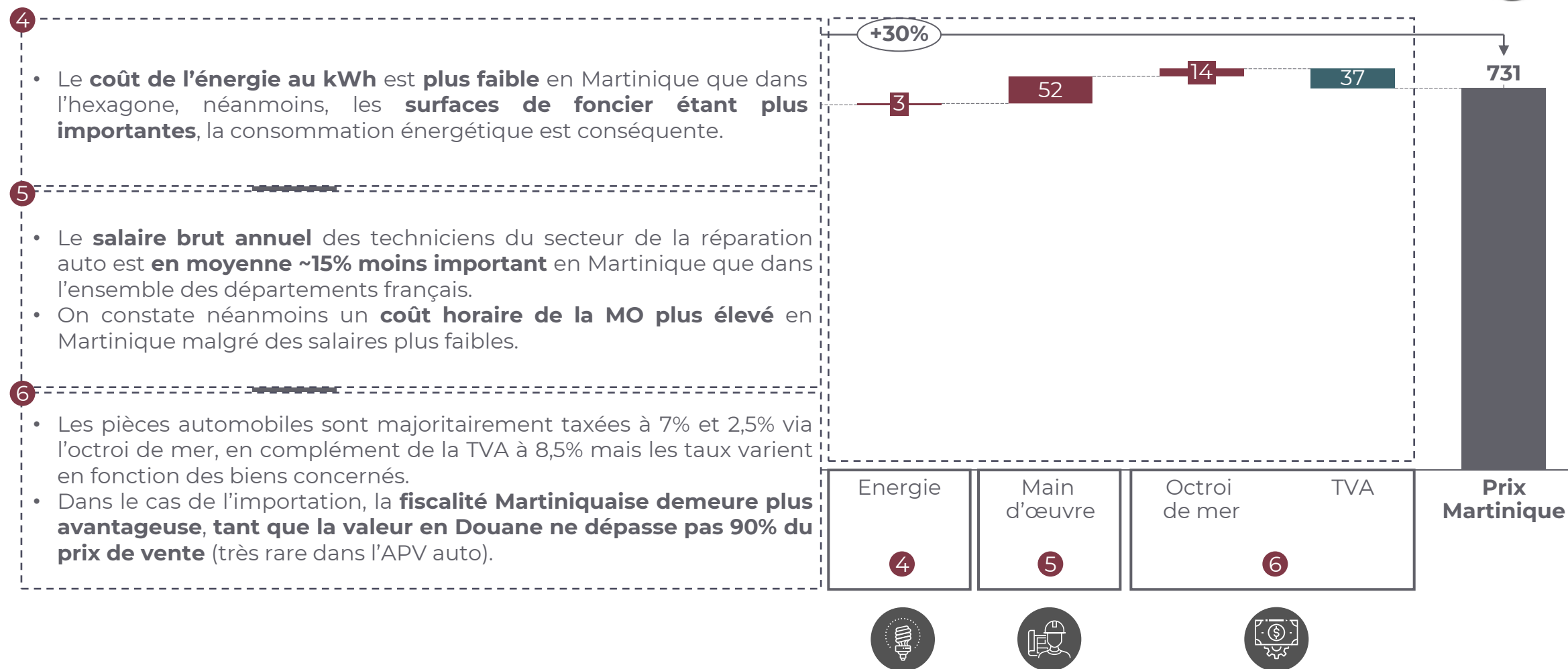
Décomposition des différences de prix d'un changement d'embrayage (Illustratif - Centre-Auto - €)



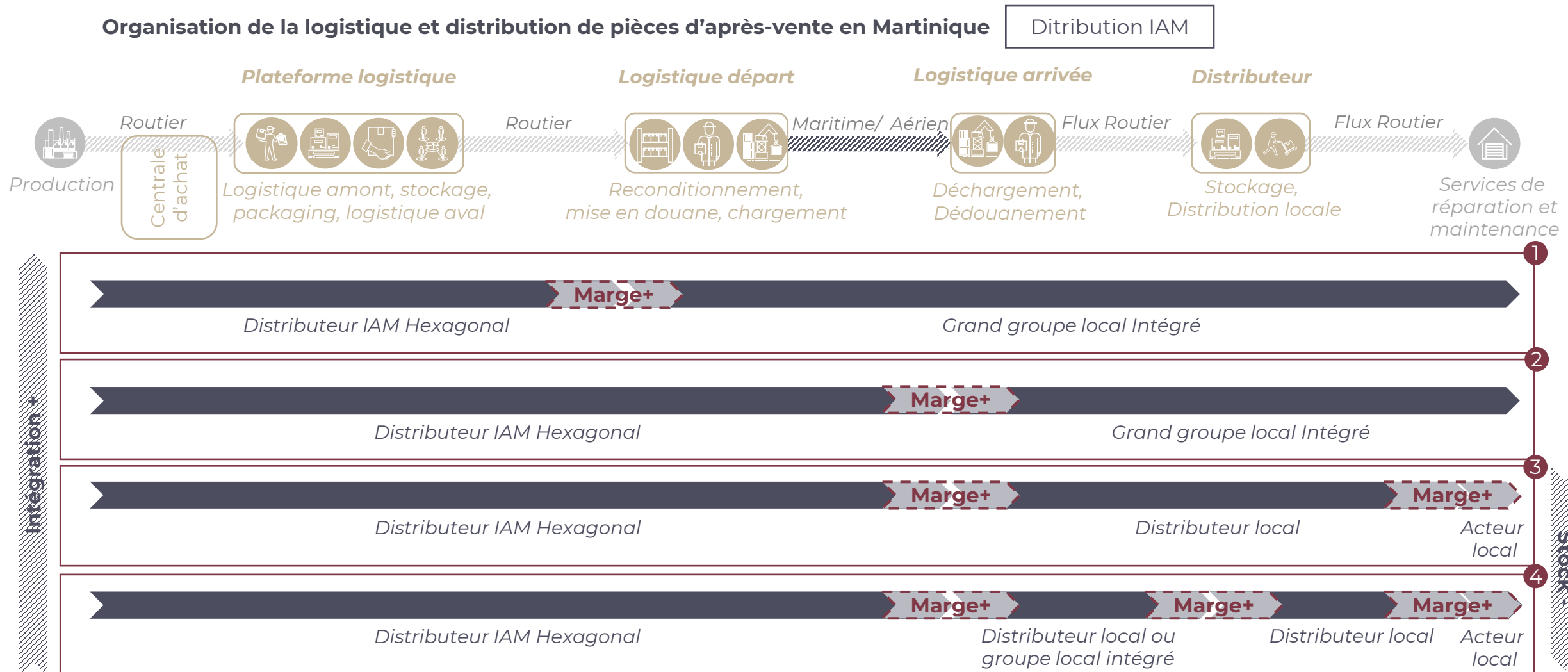
Le coût de la main d'œuvre impacte négativement le prix en Martinique, alors que la fiscalité demeure plutôt avantageuse



Décomposition des différences de prix d'un changement d'embrayage (Illustratif - Centre-Auto - €)



Plusieurs niveaux d'intégration verticale peuvent impacter le prix de la prestation, à cause de cascades de marges – plus un acteur est intégré verticalement, plus il peut proposer des prix bas



Après-vente
& Distribution

Distribution

Après-vente



Ainsi les petits garagistes devraient présenter des prix plus élevés que les grands groupes intégrés

Différences de prix d'un changement d'embrayage par type de structure et niveau d'intégration (% - Martinique - En comparaison de l'hexagone)



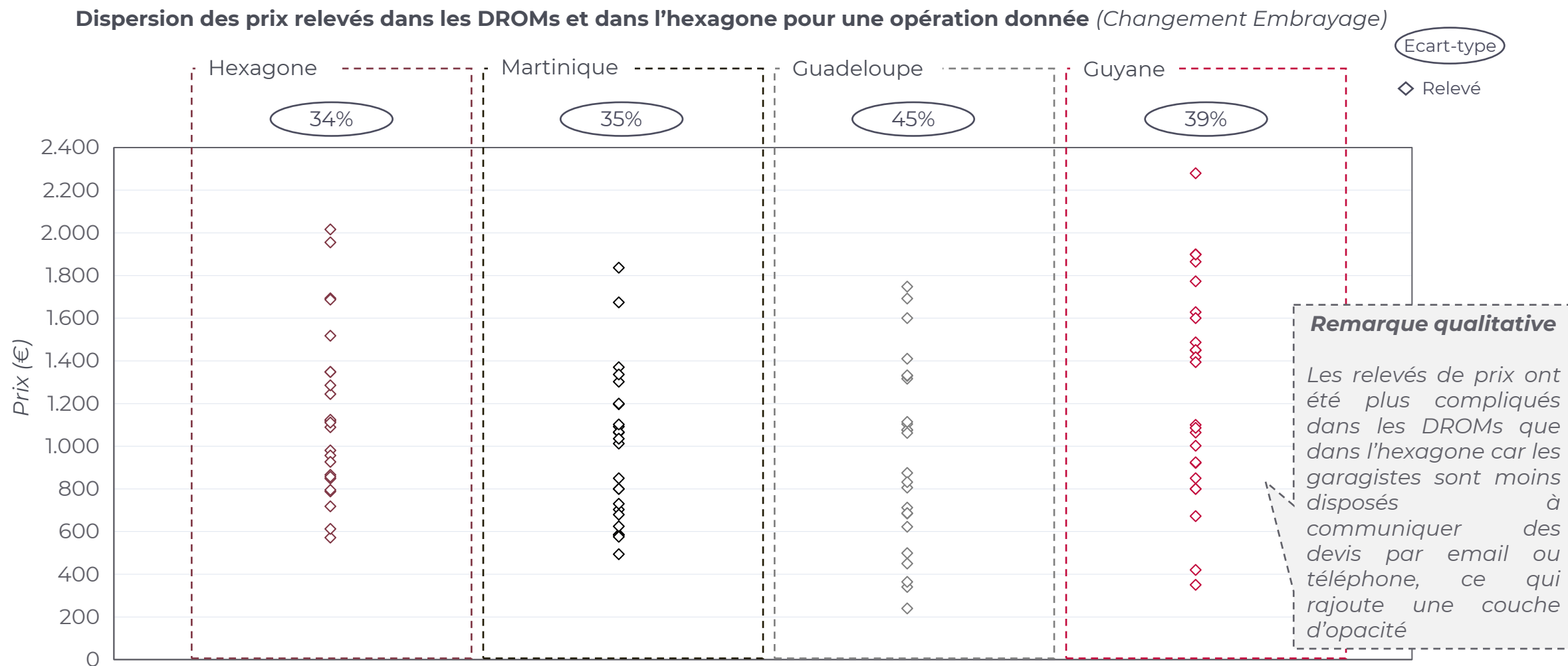
	Concessionnaire	Chaînes de service	Garagiste
Intégration de Niveau 1	+23%	+30%	Non-Existant
Intégration de Niveau 2	+29%	+38%	Non-Existant
Intégration de Niveau 3	Non-Existant	+42%	+35%
Intégration de Niveau 4	Non-Existant	Non-Existant	+37%

La mission s'est appuyée sur 5 grandes étapes méthodologiques

Description de la méthodologie



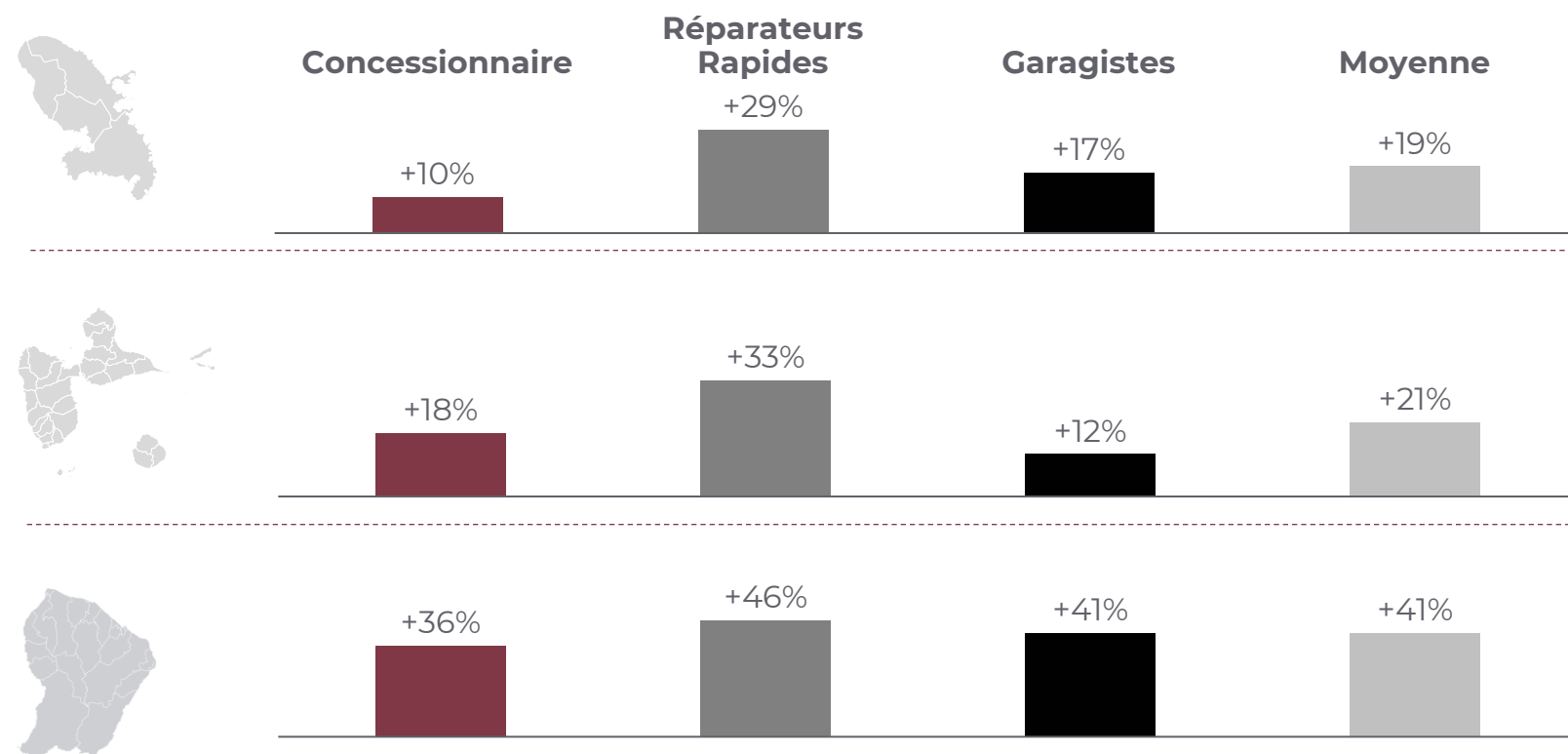
Dans les DROMs comme dans l'hexagone, l'après-vente est un business peu transparent, avec des dispersions de prix fortes



Comme attendu, les relevés de prix montrent un surplus moyen de 20% aux Antilles en comparaison de l'hexagone, et de ~40% en Guyane

Des moyennes de sur-prix qui varient de manière importante selon le type de réparateur

Différence de prix moyenne par territoire et type de réparateur en comparaison de l'hexagone (%)



En Martinique, les **concessionnaires** sont le type de réparateur qui enregistre la **croissance de prix la plus faible** avec ~10%, **suivi des garagistes** à ~17% et des **réparateurs rapides** (~29%).

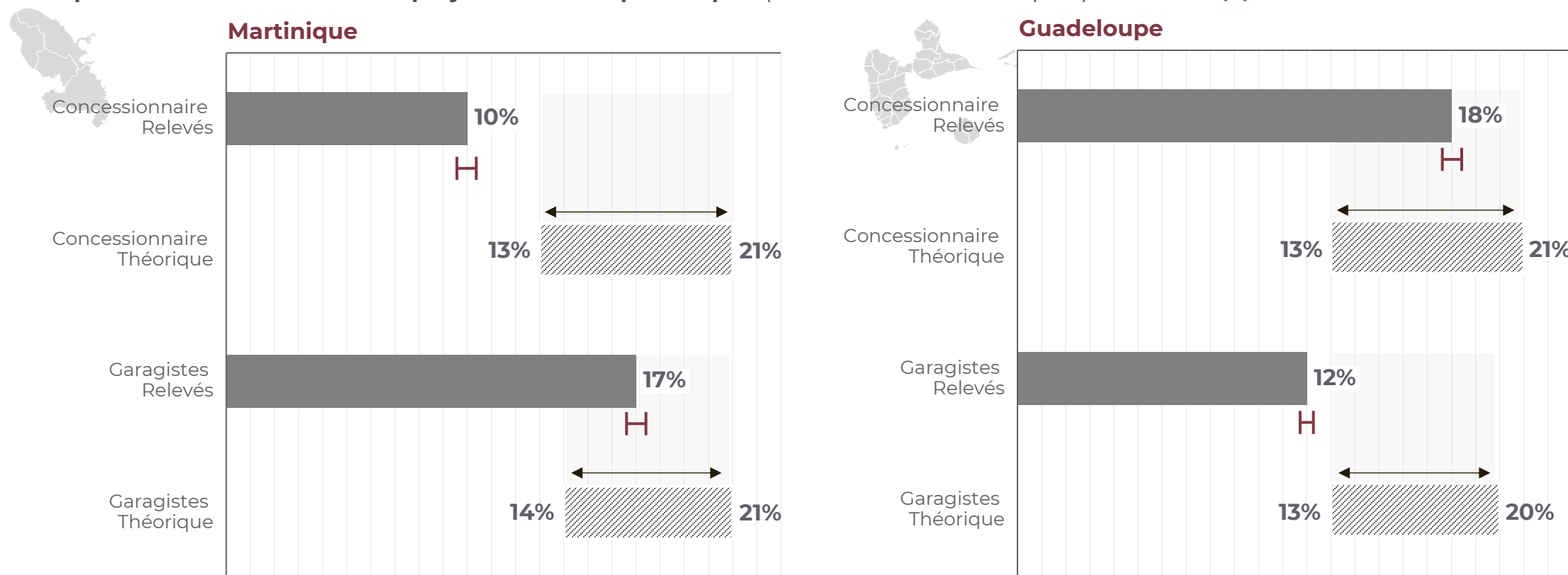
La **hiérarchie des écarts** en fonction du type de réparateurs est **semblable en Guadeloupe**, avec un écart moyen légèrement plus haut (+2%). Les **réparateurs rapides** conservent l'écart de prix **le plus important** en Guadeloupe avec +33%.

La **Guyane est plus fortement impactée** que les autres territoires avec un écart moyen de 41%, où **tous les types d'acteurs enregistrent des prix bien supérieurs** (entre +36% pour les concessionnaires et +46% pour les réparateurs rapides).

Les relevés effectués en Guadeloupe et Martinique chez les concessionnaires et les garagistes sont en ligne avec les coûts théoriques, 10-20% au-dessus des prix hexagonaux

Comparaison des relevés avec la projection théorique des prix (% d'écart avec la Métropole)

H Intervalles de confiance

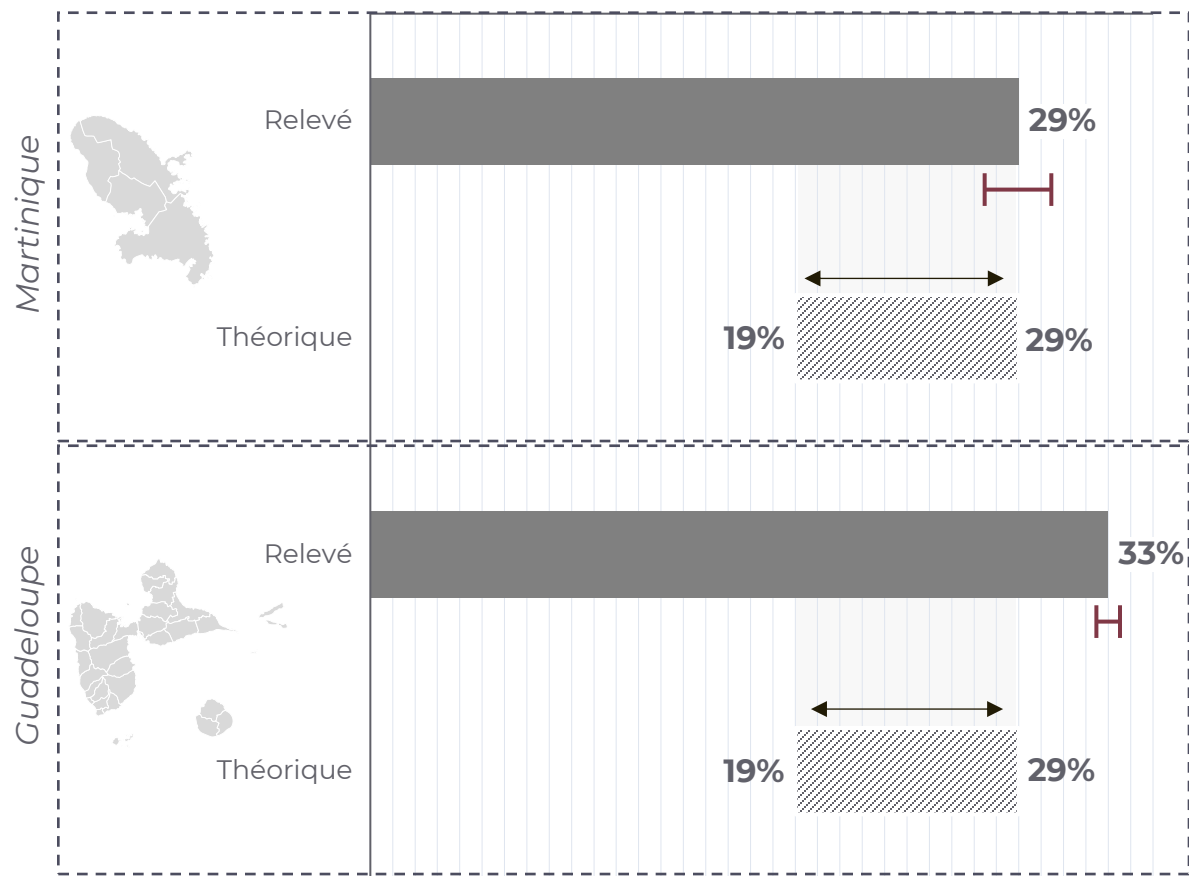


Les **relevés** effectués en Guadeloupe et Martinique auprès de concessionnaires et de garagistes sont **globalement en ligne avec les coûts théoriques** projetés dans la première phase. Il paraît donc **peu probable que des marges indues soient pratiquées**, et le **delta** entre ces deux territoires et la France hexagonale est plutôt **lié aux différences structurelles de coût** entre ces territoires.

Pour les réparateurs rapides, les relevés montrent un écart un peu plus important qu'anticipé, avec plusieurs raisons potentielles

Comparaison des relevés avec la projection théorique des prix (% d'écart avec la Métropole)

H Intervalles de confiance



Plusieurs facteurs peuvent expliquer le relevé de prix plus importants qu'anticipé lors de la projection des coûts :

Une part importante dans les relevés de **réparateurs indépendants** non intégrés

1 Plusieurs des réparateurs où des relevés ont été effectués sont des indépendants, ils ne profitent donc pas de l'intégration de groupes et subissent des marges intermédiaires. Ils se situent au plus haut de l'estimation théorique.

Des **pratiques commerciales agressives** avec des devis gonflés par des prestations non-nécessaires

2 Certains devis comportent des prestations supplémentaires, parfois non-nécessaires à la prestation initiale. Il semblerait que le coût du devis soit alors gonflé par des opérations dont le client aurait pu se dispenser.

Des **marges** pratiquées plus **importantes**

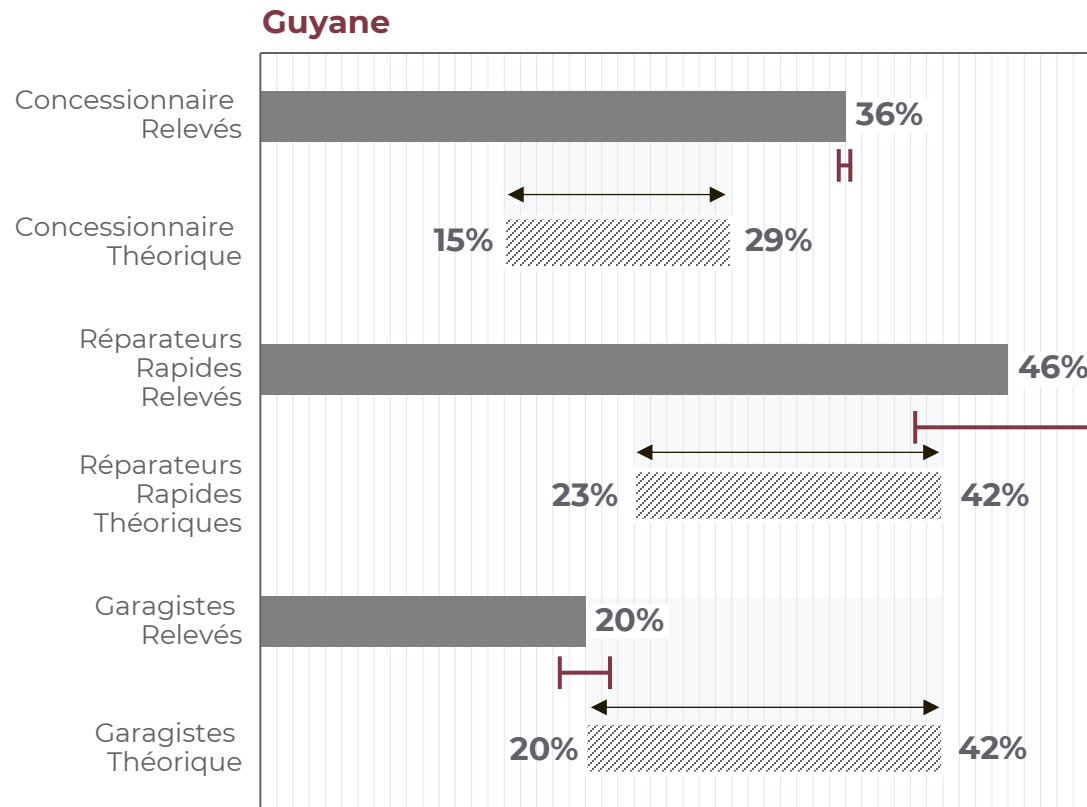
3 Des marges plus importantes pourraient être pratiquées par ces réparateurs, même si aucune donnée concrète ne nous permet de l'affirmer.



En Guyane, les relevés de prix sont plus élevés qu'attendu chez les concessionnaires et réparateurs rapides avec plusieurs causes possibles

Comparaison des relevés avec la projection théorique des prix (% d'écart avec la Métropole)

H Intervalles de confiance



Deux facteurs peuvent expliquer le relevé de prix plus importants qu'anticipé lors de la projection des coûts :

1 Une part importante dans les relevés **d'acteurs non - intégrés**

Plusieurs des acteurs où des relevés ont été effectués sont des indépendants, ils ne profitent donc pas de l'intégration de groupes et subissent des marges intermédiaires. Les acteurs guyanais sont en moyenne moins intégrés que les acteurs martiniquais et guadeloupéens, aussi bien chez les concessionnaires que les autres réparateurs. Ils se situent au plus haut de l'estimation théorique.

2 Des **marges** pratiquées plus **importantes chez les concessionnaires et les réparateurs rapides**

Des marges plus importantes pourraient être pratiquées par ces réparateurs, même si aucune donnée concrète ne nous permet de l'affirmer, les écarts importants avec les coûts théoriques peuvent nous amener à le supposer.

3 La **complexité** du contexte Guyanais a pu être **sous-estimée** dans les coûts

Même si chaque facteur de coût a été évalué, les effets multiplicatifs de leur combinaison a pu échapper à notre modèle

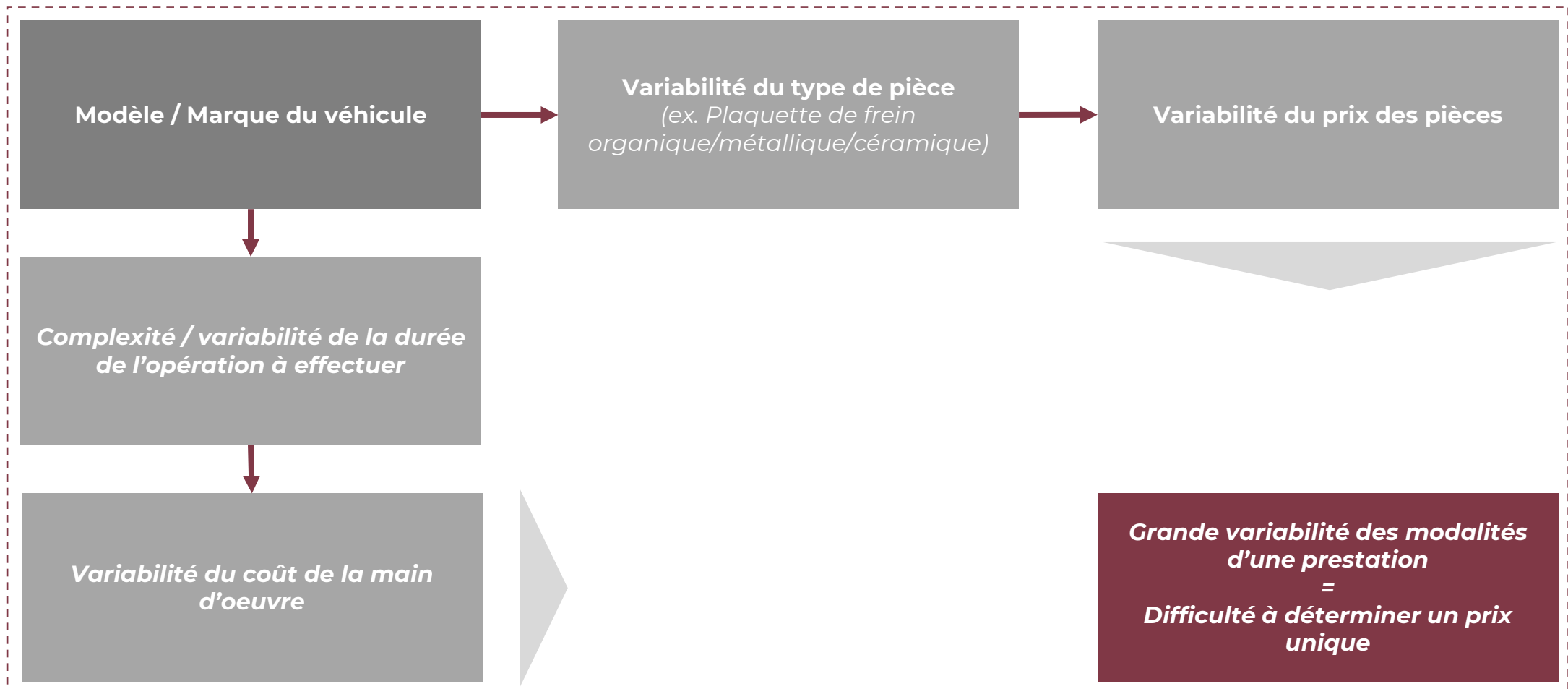
La mission s'est appuyée sur 5 grandes étapes méthodologiques

Description de la méthodologie



La grande variabilité des modalités de réparation pour une même prestation automobile rend la mise en place du BQP complexe dans une grande partie des cas

Variables pouvant influencer le prix d'une prestation automobile



Quatre opérations, moins variables en fonction de la marque et du modèle du véhicule, semblent plus pertinentes dans le cadre d'un BQP

Opérations potentiellement pertinentes dans le cadre du BQP et degré de variabilité



Variabilité

Recharge de clim

Changement balai
d'essuie-glace

Changement batterie 12V

Vidange

Complexité /
durée opération



Type de pièce



Degré de variabilité



Quasi-nul



Faible



Modéré

Les prix de ces quatre prestations doivent être contrôlés indépendamment les uns des autres car leurs fréquences d'intervention sont très différentes

En complément, la mise en place d'une plateforme d'information grand public sur l'entretien automobile permettrait de contrôler et de dissuader les abus des garagistes

Quoi, Pourquoi?



- Les abus constatés dans notre enquête concernent souvent l'inscription dans le devis d'opérations non nécessaires proposées par les garagistes, notamment les fast-fitters
- Ceux-ci profitent de leur position de juges et parties sur l'état du véhicule et de l'ignorance des clients pour augmenter ainsi les devis



- **Protection contre les prix excessifs** : forte
- **Impact sur les prix** : faible (ne concerne pas les prix unitaires, mais le budget total)
- **Progressivité sociale** : moyenne, les ménages défavorisés sont souvent plus facilement victimes de ces pratiques de par leur isolement



- **Impact sur l'Etat** : le coût de la mise en place d'un dispositif de communication à grande échelle n'est pas neutre
- **Impact sur les entreprises** : faible

Comment?



- Plusieurs niveaux d'information possibles du moins cher au plus cher :
 - Un site internet d'information grand public expliquant les arnaques les plus communes et les informations de base sur le fonctionnement d'un véhicule
 - Un Chatbot IA entraîné par des spécialistes permettant à quiconque de vérifier la pertinence des solutions proposées par le garagiste
 - Une hotline dédiée où chacun peut joindre un expert automobile neutre capable de vérifier un devis
- Un registre de signalement de tentative d'abus pourra être mis en place pour dissuader les garagistes



- **Faisabilité** : bonne. la mise en place peut s'avérer coûteuse, mais peut être mutualisée entre les DROMs, voire avec l'hexagone
- **Contournabilité** : assez importante. Les garagistes pourront toujours arguer de la spécificité de l'état du véhicule pour justifier un devis



- Cette activité ne rentre a priori pas dans les prérogatives de l'OPMR

Un dispositif de transparence des prix pratiqués sur les services est une proposition clef pour faire jouer la concurrence, réduire le niveau des prix et leur variabilité

Quoi, Pourquoi?



Contexte

- Si les prix moyens pratiqués ne sont pas toujours injustifiés, leur variabilité est énorme, et leur manque de transparence criant
- Ainsi, <50% des garagistes ont accepté d'envoyer des devis par mail, contre >90% dans l'hexagone
- Ces pratiques leur permettent tous les abus, justifiés par la spécificité de chaque situation



Objectifs

- **Protection contre les prix excessifs** : forte
- **Impact sur les prix** : important en faisant jouer la concurrence entre garages, grâce à la transparence des prix
- **Progressivité sociale** : faible, cette mesure concerne tous les clients



Impacts sur les parties prenantes

- **Impact sur l'Etat** : le coût de mise en place et de contrôle d'un tel dispositif n'est pas neutre
- **Impact sur les entreprises** : réduira forcément les marges des entreprises

Comment?



Comment ça marche?

- Les garagistes doivent afficher publiquement une grille de prix, physiquement et sur internet, pour certaines opérations standardisées, pour les 20 ou 30 véhicules les plus présents dans le parc
- Ce mécanisme favorisera l'émergence de plateformes de comparaisons de prix, systématisant la pression sur les prix



Difficultés attendues

- **Faisabilité** : bonne. Aucun prix ne doit être négocié par l'état, le marché se chargeant de leur stabilisation. Toutes les opérations ne seront pas éligibles, mais les plus courantes (entretien, pneus, vidange...) le seront.
- **Contournabilité** : faible



Rôle de l'OPMR

- L'OPMR se chargera de négocier les opérations standard et le panel de véhicules concernés
- L'OPMR devra aussi contrôler la pratique des prix annoncés, et recueillir les recours des clients en cas de non-respect de la mesure



LA DATA À VALEUR AJOUTÉE



c-ways

www.c-ways.com