



ENTRETIEN **ESPACE FEDA**

“Il serait dommageable d’arriver à une systématisation de l’échange standard sur le Diesel”

VINCENT TOUZANNE,
directeur général **Comminges Diesel**



Spécialiste Diesel et poids lourd, Comminges Diesel, installé à Saint-Gaudens (31), tire profit de la clientèle professionnelle et de niche qu’est la sienne. Vincent Touzanne, directeur général et membre du groupe Diesel et nouvelles technologies de la Feda, présente sa société et parle de la relation aux équipementiers. Plus que l’entente cordiale, un vrai partenariat est de mise.

Pouvez-vous nous présenter l’évolution de Comminges Diesel ?

Le site historique date des années 60. Un premier bâtiment servait pour toutes les activités. Après une première extension dans les années 80, nous avons rafraîchi l’existant en 2007 et poussé les murs afin de gagner en superficie, au profit de l’activité poids lourds, qui représente aujourd’hui 60 % de nos entrées. Dans les ateliers techniques, nous avons une partie électricité - diagnostic électronique et une activité Diesel, distinctes des zones d’interventions VL et PL. Du côté magasin, en termes de fournitures, nous nous sommes adaptés à la demande de nos clients, qui sont essentiellement des ateliers intégrés, des collectivités, des entreprises de TP, des transporteurs. Enfin, nous n’avons pas développé de réseau de garages, parce que nombre d’acteurs se sont positionnés sur ce créneau dans la région.

Comment la société est-elle arrivée à la distribution et qu’est-ce que cela représente aujourd’hui ?
Mon père, Didier Touzanne, a repris la société dans les années 80 et a développé la partie distribution, parce que nous avions besoin de pièces pour nos at-

eliers. Naturellement, nous avons mis ce stock à disposition de nos clients. C’est aussi arrivé parce qu’à ce moment-là, il y avait un gros industriel sur la région qui réalisait des véhicules spéciaux, avec qui nous avons commencé à travailler. Tout cumulé, cela nous permettait des approvisionnements intéressants. Dans cette distribution, nous sommes restés sur des gammes dites techniques. Nous ne stoc-

“Il y a tellement d’acteurs sur le Diesel que l’activité a baissé”

kons pas tout ce qui est échappement, optique, vitrage... Nous ne sommes pas identifiés pour cela et, le cas échéant, nous nous appuyons sur notre centrale d’achats qui est efficace. Donc, dans notre stock, il y a des pièces techniques, injecteurs, fournitures électriques, hydrauliques, freinage poids lourds, tachygraphie, Diesel et quelques lignes de grande vente comme les balais d’essuie-glace, la filtration, ainsi que l’outillage à main.

Quelle part représente l’activité Diesel aujourd’hui ?

Le Diesel fait partie des activités majeures, mais n’est pas

prépondérant. Disons qu’il y a tellement d’acteurs sur l’activité Diesel aujourd’hui que celle-ci a baissé. Nous avons eu quelques belles opérations, notamment, sur d’anciennes technologies, qui ont boosté notre chiffre d’affaires. Nous nous sommes rééquipés en Diesel sur l’activité Common Rail. Nous le travaillions depuis 2006, mais nous avons fait un nouvel effort l’an dernier. Nous espérons donc le développer en 2014, l’objectif étant de le voir prendre de l’ampleur. Par ailleurs, nous sommes Bosch Diesel Center et expert Common Rail Delphi. Ce sont des accords qui nous obligent à avoir des compétences et des moyens en équipement.

Cela doit demander un investissement important. Est-ce que cela se justifie par l’activité qui en découle ? Et comment tirez-vous profit de votre spécialité ?
Aujourd’hui, c’est difficile. C’est pour cela qu’il faut insister sur le fait qu’il est important que les équipementiers soient présents pour promouvoir notre savoir-faire. Il y a tellement de choses qui se font sur Internet et ailleurs, et avec du matériel adaptable... Nous avons parfois du mal à justifier notre niveau de

Bio express

38 ans, marié, deux enfants.

Il a un cursus universitaire plutôt technique : diplômé de l’Ecole supérieure de commerce et de technologie de Toulon, il détient également un BTS de conception de produits industriels et un DESS CAAE obtenu à l’IAE de Toulouse. Il a ensuite travaillé pour Spie pendant quatre ans, avant de rejoindre l’entreprise familiale en 2005.





Spécialiste Diesel, Comminges Diesel est équipé en bancs Bosch et Delphi afin de répondre à un maximum de besoins.



►►► prestations, donc nous demandons aux équipementiers de nous accompagner sur ce sujet, et ils en sont conscients. Ils envisagent des plans d'action: des démarches de traçabilité sont évoquées, ils commencent à mettre en place des reportings de ce qui a été fait sur nos bancs. Ils souhaitent sécuriser la chaîne de l'injecteur réparé. C'est à l'ordre du jour. Maintenant, à l'instant T, il n'y a rien de plus.

Un audit est fait pour l'appartenance à un label, avec les investissements à faire. Donc nous sommes tout à fait légitimes. Etant une entreprise relativement ancienne dans le métier, c'est plutôt le bouche-à-oreille qui fonctionne. Les gens savent que nous faisons du Diesel, mais il est bon de rappeler que nous avons un niveau de compétences. Beaucoup de monde intervient dans le domaine du Diesel aujourd'hui, mais les méthodes de travail, la qualité des pièces utilisées et les formations de nos équipes nous

permettent de garantir notre qualité de service. Il faut le montrer.

Dans quelle mesure vous reposez-vous sur vos partenaires équipementiers ?

Le dynamisme commercial de notre partenariat fait que les relations sont bonnes. Ce que nous demandons à nos fournisseurs historiques, c'est effectivement de nous fournir également le matériel et les formations pour répondre à nos besoins. Le souci, c'est qu'étant des entreprises issues du multimarquisme, nous avons de temps en temps quelques soucis pour les interventions, ou en termes de réactivité sur des points bien spécifiques. Vu de notre fenêtre, et face à des dossiers parfois techniquement épineux, il est parfois plus intéressant de se rapprocher des confrères avec qui nous trouvons des solutions, car les outils proposés par les équipementiers n'apportent pas forcément toutes les informations aux problématiques de nos techniciens.

"Mon père a vite réalisé qu'il ne pourrait rester tout seul, dans son coin"

Comment se portent vos activités aujourd'hui ?

Après une forte évolution entre 2006 et 2009, de 2 millions à 2,5 millions, notre CA stagne un peu depuis quatre ans. Il y a toujours soit la partie négoce, soit la partie atelier, qui est plus importante que l'autre. Les deux activités ne sont jamais au top conjointement. Aujourd'hui, sur l'évolution de la partie Diesel, on nous donne les moyens d'intervenir plutôt que de remplacer, donc d'être moins cher. Historiquement, si l'on regarde du côté des machines tournantes, un alternateur ou un démarreur ne se répare plus, nous proposons un échange standard. Il serait vraiment dommageable que l'on en arrive à ce niveau sur la partie

Diesel. Cela fait partie des discussions que nous pouvons avoir à la Feda, notamment.

D'ailleurs, parlez-nous de vos différents engagements, à la Feda notamment.

Je fais effectivement partie du groupe Diesel et nouvelles technologies de la Feda. Cela permet de dialoguer, faire remonter des informations auprès des équipementiers. Nous sommes visités par les différents commerciaux, et parfois tout ne remonte pas comme il le faudrait. L'intérêt est qu'un maximum d'éléments soient communiqués au niveau national. Il faut continuer de faire avancer l'activité Diesel, les nouvelles technologies, pour répondre aux besoins de l'aftermarket. Tout cela au service de nos adhérents. Sur la région Sud-Ouest, nous nous réunissons, les Diésélistes du secteur (membres de l'association Ex-Aitra et intégrés à la FEDA en 2008), deux ou trois fois par an avec le même objectif. Les informations circulent dans les deux sens.

Vous êtes adhérent Précisium. Quel rapport entretenez-vous avec le groupement ?

En fait, nous étions Carda, puis Copafa, et nous sommes logiquement devenus Starexcel. Je vous parle d'un temps que je ne connais que très peu ! Nous restons indépendants, mais nous sommes à Saint-Gaudens, dans le fond de la Haute-Garonne. Donc, même si nous avons quelques fournisseurs historiques, mon père a vite réalisé à l'époque qu'il ne pourrait pas rester tout seul dans son coin. Il a ainsi intégré Carda. Et comme nous ne sommes pas du genre à changer tous les quatre matins, nous avons suivi l'évolution du groupement vers Précisium. Le seul bémol pour nous, c'est que nous n'avons pas développé le réseau de garages. Nous restons néanmoins actifs, dans la mesure où nous faisons partie du réseau Précisium PL. Disons



que le principal avantage pour nous est de pouvoir nous reposer sur une plateforme réactive, qui est très bien pour le VL, avec une évolution notable dans le développement de la branche PL ces dernières années. Nous attendons de voir ce que donnera le mariage Groupauto/Précisium pour le poids lourd, en sachant qu'il est difficile de tout stocker. Enfin, chez Précisium, le référencement est tout aussi intéressant, notamment pour des "boutiques" de notre taille.

Quel regard portez-vous sur le canal Internet ?

Ce n'est pas un bon regard ! Le souci, c'est qu'il faut faire avec, parce que le canal existe. Mais cela fausse un peu la donne, car on ne sait pas ce qu'il y a derrière l'écran. Quels sont les investissements, quel est le stock effectif, la formation du personnel, etc. Lorsque vous allez sur un site, on vous demande votre immatriculation, mais au final, le risque de commander la mauvaise pièce existe. Et il est facile de se tromper. On néglige complètement le service, ce n'est alors qu'une histoire de prix...

Quelle réponse un groupement peut-il avoir ?

On ne pourra pas y aller en frontal, le rapport de force nous est défavorable. Je pense que chacun va trouver sa place, si ce n'est pas déjà fait. J'ose croire que cela

ne se développera pas davantage. Dans notre configuration, je pense qu'un distributeur qui a une structure technique aura sa valeur ajoutée, à condition de rester vigilant ; combien de fois avons-nous donné des références et des prix, sans voir le client ensuite ?

Mais c'est à nous de nous adapter. On ne peut pas empêcher le coup de fil, c'est certain. Quand

"J'ose croire que la vente de pièces par internet ne se développera pas plus"

on nous dit "Je l'ai à tel prix, à combien vous nous le faites", tant pis, on perd une vente. On fait ce qu'on peut, mais on n'oublie pas de préciser que chez nous, quand cela ne va pas, on reprend la pièce. Enfin, je dirais qu'il faut plutôt s'intéresser aux conditions d'achats que ces acteurs peuvent avoir. Et c'est auprès des gens qui les fournissent que nous aurons l'information.

Que pensez-vous des salons et y participez-vous ?

Je ne connais pas de salons régionaux. Ensuite, à l'échelle nationale, j'entends, depuis que je suis arrivé dans la profession, que l'âge d'or d'Equip Auto est passé... Cela dit, j'y trouve un vrai intérêt, parce qu'on y voit toujours des nouveautés. On y voit nos fournisseurs aussi, qui se

font plus rares qu'avant sur le terrain. Un salon comme Solutrans est aussi très important. Pour les mêmes raisons, et aussi parce que tout va très vite aujourd'hui. On peut voir ce qui se fait ailleurs, en termes de technologie. On passe suffisamment de temps chez nous, et là, l'occasion nous est donnée de voir ce qui se fait plus largement.

Aujourd'hui, typiquement, tout le monde nous parle d'Euro VI, mais on n'a rien vu. Solutrans est donc aussi intéressant pour les sujets qu'il aborde. On voit, concrètement, ce à quoi il faut s'attendre. Il faut

anticiper, même si nous avons une petite marge de manœuvre. Je n'aurai pas un camion Euro VI dans mon atelier le 5 janvier, mais il faut prendre les informations où elles sont.

Quelles sont vos pistes de développement ?

Aujourd'hui, nous essayons d'adapter notre offre de services et produits par rapport à notre clientèle. Le client, dépanné de suite, pour une fourniture de pièce ou une intervention, est satisfait. Le magasinier est content parce qu'il a pu la fournir directement, le responsable d'atelier aussi car l'intervention est immédiate... On se doit d'avoir la meilleure disponibilité des pièces, en tout cas pour les besoins récurrents de nos clients. Nous nous efforçons donc d'élargir notre gamme. Les gens, ensuite, prennent l'habitude, et se disent que nous avons le savoir-faire et la pièce. Il faut préserver une qualité de service. En termes de service atelier, nous essayons de bien faire ce qu'on sait faire, et sur la partie négoce, de nous développer pour répondre à un maximum de besoins. Nous restons à l'écoute de nos clients et sommes attentifs aux évolutions techniques. Ce qui nous permet de nous positionner sur des marchés parfois spécifiques, tout en restant sur une zone régionale.

Propos recueillis par Axel Abadie



En chiffres

1952 :

Création de Comminges Diesel par Jean-Marie Touzanne

1972 :

Centre agréé tachygraphie et activité Electricité

1976 :

Passage en SARL

1982 :

Reprise de l'activité par Didier Touzanne – Développement du stock

1989 :

Création 3^e bâtiment – Installation d'un banc de frein et développement de l'activité freinage PL

Juillet 2007 :

Extension et rénovation des bâtiments

Aujourd'hui :

17 personnes – CA 2012/2013 (au 30/09/2013) de 2,5 M€ – Activité réparation VL & PL ; négoce pièces détachées (15 000 références environ) – Adhérent Précisium