

“LA FILIÈRE VA ÊTRE CONFRONTÉE À DES TECHNOLOGIES DE RUPTURE”



JACQUES DE LEISSÈGUES
PRÉSIDENT DE DAF CONSEIL

Acteur incontournable dans le domaine de la formation, de l'assistance technique et des solutions web, DAF Conseil s'est doté à la fin 2018 d'un nouveau siège social pour accompagner sa croissance. Cet outil de travail plus moderne s'inscrit dans la feuille de route de la société francilienne que nous partage son président, Jacques de Leissègues.

Propos recueillis par Mohamed Aredjal [@MAredjal](#)

Douze ans après sa création, DAF Conseil a emménagé dans de nouveaux locaux, plus modernes et plus spacieux, en novembre dernier. Ce bâtiment est-il le symbole de la dimension que vous avez acquise sur le marché de l'après-vente ?

Jacques de Leissègues : Je ne sais pas si c'est un symbole mais il faut peut-être y voir effectivement le résultat de notre progression soutenue depuis le lancement de la société, en

2006. Ces nouveaux locaux, qui s'étendent sur une surface de 800 m², nous permettent de dispenser les sessions de formation dans des conditions optimales grâce à un atelier de plus de 200 m², et d'intégrer l'équipe de notre filiale Absymédias, qui joue un rôle central dans le développement de nos solutions web et mobiles. Ce bâtiment doit également nous accompagner dans notre croissance future, qui reste liée à la fois aux

besoins du marché et à notre positionnement, c'est-à-dire à notre capacité à tenir compte des demandes de nos clients. C'est la force de DAF Conseil qui a su développer de nouveaux outils et services autour de son savoir-faire principal, c'est-à-dire l'assistance au diagnostic électronique multimarque.

Si elle a démarré avec le diagnostic technique, l'activité de DAF Conseil s'est depuis élargie à de

*“L'ADN DE DAF
CONSEIL, C'EST
LE DIAGNOSTIC
TECHNIQUE
MULTIMARQUE”*

nombreux domaines, tels que l'accompagnement technique et l'édition de solutions informatiques. Comment définiriez-vous votre métier aujourd'hui ?

L'ADN de DAF Conseil, c'est effectivement le diagnostic technique multimarque. Au début des années 2000, avec l'apparition des prises OBD et des premiers outils de diagnostic commercialisés, les réparateurs ont manifesté le besoin d'être accompagnés sur ce sujet stratégique. À l'époque, il fallait à la fois les former et les assister. Au fil des années, leurs besoins ont évolué vers de nouveaux domaines et nous nous sommes adaptés. Aujourd'hui, DAF Conseil est une société de services pour les métiers de la réparation automobile. Et quand je parle de "métiers", c'est évidemment au pluriel puisque nous travaillons auprès du réparateur, du distributeur, de l'équipementier, du constructeur automobile, du réseau, etc. Quel que soit notre partenaire, nous gardons cette expertise technique que nous avons donc progressivement étendue à l'édition et aux services web.

Pourriez-vous ajouter, demain, de nouvelles cordes à votre arc ?

Nous ne travaillons pas réellement sur de nouveaux métiers, même si nous avons été parfois approchés pour réaliser des missions d'audit sur site ou de consulting. DAF Conseil dispose aujourd'hui d'une palette de produits et de services assez large qui s'articule autour de quatre activités principales : la formation, la hotline technique, l'édition de solutions web et l'ingénierie administrative pour le compte de certains fabricants d'outils de diagnostic.

Pour ces derniers, nous proposons une digitalisation de la gestion des abonnements. Notre objectif, pour le moment, est plutôt de développer cette offre auprès de tous nos clients et des acteurs de la filière avec lesquels nous ne collaborons pas encore. Aujourd'hui, DAF Conseil



"Aujourd'hui, DAF Conseil est une société de services pour les métiers de la réparation automobile."

est un acteur particulièrement reconnu dans le domaine des solutions digitales à destination des réseaux de réparation. C'est d'ailleurs dans ce domaine que la société enregistre sa plus forte croissance avec une progression du chiffre d'affaires de 60 % depuis 2014.

Combien de garages accompagnez-vous aujourd'hui au quotidien à travers l'ensemble de vos services ?

En France, nos services sont mis à la disposition de plus de 12 000 réparateurs.

Vous êtes aux côtés des réparateurs au quotidien depuis déjà plusieurs années. Quel regard portez-vous sur leur évolution technique ?

Je dresse un constat qui peut paraître paradoxal. Depuis quelques années, j'ai vu un grand nombre de réparateurs qui ont été très investis dans l'évolution de leur métier et qui se sont efforcés de monter en compétences pour répondre aux nouvelles exigences de leur activité. D'ailleurs, si certains observateurs annonçaient il y a encore quelques an-

nées une disparition progressive des réparateurs multimarques, c'est finalement l'inverse qui s'est produit puisque les MRA ont gagné des parts de marché... Le bilan est donc globalement positif. Mais le revers de la médaille, c'est qu'il y a encore un énorme travail à produire. Les ateliers ne doivent pas lever le pied. Il est impératif qu'ils continuent leurs efforts de formation. Nous sommes à l'aube de bouleversements technologiques très importants, il est indispensable que leur évolution se poursuive et s'accélère !

Avez-vous le sentiment que les ateliers multimarques sont suffisamment armés pour faire face aux défis technologiques (Adas, véhicule connecté, etc.) qui les attendent prochainement ?

Ils ne sont pas encore armés pour faire face à ces mutations mais ils auront la capacité de s'adapter. Je les mets toutefois en garde : ces défis majeurs sont plus importants que ceux qu'ils ont connus jusqu'ici. La filière va être confrontée à des technologies de rupture. Il faut que cette prise de conscience se fasse à tous les niveaux : pas uniquement chez les réparateurs mais aussi chez les distributeurs, qui ont également leur rôle à jouer. Afin d'accompagner les ateliers, DAF Conseil propose d'ailleurs depuis cette année un programme dédié aux Adas pour former à l'entretien et à la réparation de ces systèmes qui équipent de plus en plus de véhicules. Nous avons aussi renforcé notre offre autour de la gestion de la dépollution moteur pour accompagner les évolutions du contrôle technique.

La distribution peut-elle encore mieux faire dans ce domaine de la formation ?

Oui, je le pense. L'investissement dans la formation est très variable selon les groupements, les réseaux et même les distributeurs. Il peut y avoir des écarts non négligeables d'un point de vente à l'autre. Si certains ●●●

"NOS SERVICES
SONT MIS À LA
DISPOSITION
DE PLUS
DE 12 000 RÉPARATEURS"



Jacques de Leissègues, président de DAF Conseil.

●●● sont convaincus de la nécessité d'accompagner leurs réparateurs dans la formation, d'autres en revanche estiment que ce n'est pas leur rôle, ce qui est regrettable.

Avec l'émergence de nouveaux outils, notamment numériques, la formation n'est-elle pas devenue plus accessible ?

Jacques de Leissègues : Le pontif du garagiste qui rechigne à se former est malheureusement toujours d'actualité. Il y a une partie des réparateurs qui se forment peu, notamment chez les carrossiers. On parle beaucoup ces dernières années des plateformes d'e-learning et de *virtual learning*, or elles ne sont pas toujours adaptées au quotidien des ateliers. Connaissez-vous beaucoup de MRA qui disposent d'un bureau fermé équipé d'un ordinateur doté d'un micro et d'une caméra, dans lequel un technicien peut s'isoler pour suivre une formation ? Il faut se rendre à l'évidence, la formation à distance n'est pas envisageable dans de nombreux garages. Quant à déplacer un technicien sur plusieurs centaines de kilomètres pour une formation en présentiel, c'est toujours aussi compliqué... C'est pourquoi nous avons pris le parti d'être au plus près des stagiaires pour dispenser les formations grâce à une équipe présente dans toute la

"UNE HAUSSE
DE 50 %
DU NOMBRE
D'APPELS
À LA HOTLINE"

France. L'objectif est que le stagiaire n'ait pas à parcourir plus d'une heure de route pour assister à sa formation. C'est notamment le cas des formations que nous animons pour le CFPA.

Comment arrivez-vous à suivre toutes les évolutions technologiques parfois complexes mises en œuvre par les constructeurs automobiles ?

C'est un investissement financier et de temps. Ce travail de longue haleine fait partie de notre métier, nous nous devons de suivre cette complexité, car il nous permettra de poursuivre notre route aux côtés des acteurs de la filière. Il faut aussi rappeler que notre clientèle traditionnelle, c'est-à-dire le MRA multimarque, intervient principalement sur des véhicules âgés de 4 ans et plus. C'est très rare qu'il soit sollicité dès la sortie d'un véhicule neuf. Cette inertie nous laisse un laps de temps qui nous permet de nous préparer à l'arrivée des dernières technologies sur le marché de l'aftermarket. Ceci dit, ces dernières sont de plus en plus complexes à appréhender... Depuis quelques années, nous constatons d'ailleurs une hausse de 50 % du nombre d'appels à la hotline par abonné. Cette progression est essentiellement due à l'arrivée dans les ateliers multimarques des dernières générations de voitures, et notamment des Euro V, dotés de boîtes de vitesses robotisées, de FAP ou encore de vannes EGR.

Parmi ses dernières solutions, DAF Conseil a dévoilé en 2017 myDIAG+, un outil digital d'assistance technique en réalité augmentée. Cette solution préfigure-t-elle la hotline de demain ?

Oui, c'est incontestablement l'une des visions de l'accompagnement technique de demain. Aujourd'hui, 95 % de nos contacts hotline passent par le canal téléphonique mais dans l'avenir, une majeure partie de ces échanges pourront se faire par chat, mail, visioconférence,

etc. La réalité augmentée fait partie de ces canaux, c'est une certitude. Chez DAF Conseil nous développons d'ailleurs une application smartphone qui permettra d'échanger directement avec la hotline. Plus globalement, nous avons mis en place une infrastructure de gestion des tickets connectée avec de multiples outils utilisateurs – le formulaire web, le smartphone et la tablette – qui faciliteront les communications avec notre hotline.

Un mot sur l'international : vous avez relancé la marque eXponentia en 2016, avec l'aide de la société italienne Tekné Consulting. Quelles synergies avez-vous développées grâce à ces partenariats ?

Nous avons déjà noué plusieurs contrats à l'international avec ces différents partenaires. Des synergies sont également en cours de déploiement, toujours dans le cadre d'eXponentia, avec des projets qui nécessitent d'importants investissements que nous réaliserons en commun. Je pense notamment à la création d'une plateforme de téléchargement pour aider les réparateurs à récupérer plus facilement, par exemple, les codages de calculateurs des constructeurs automobiles ou leur documentation technique.

Vous avez annoncé votre participation à la prochaine édition d'Equip Auto. Quelles seront les nouveautés présentées par DAF Conseil à cette occasion ?

Nous n'avons pas prévu d'exposer de nouveauté majeure lors de cette édition du Salon Equip Auto mais nous profiterons de cet événement pour renforcer nos produits actuels, en rappelant toute l'offre de services déployée ces dernières années. L'un de nos objectifs est notamment d'insister sur l'infrastructure de notre hotline multimodale mise à la disposition de nos clients. L'accent sera également mis sur les dernières formations ajoutées à notre catalogue. ●