L'expert FIGAS sur le tarif horaire

«Soyez audacieux avec les augmentations»

Le tarif horaire est un terrain difficile : de nombreux garages hésitent à l'augmenter par peur de faire fuir la clientèle. L'expert de la FIGAS explique pourquoi cela n'est pas justifié et pourquoi un tarif horaire approprié est aujourd'hui plus important que jamais. **Timothy Pfannkuchen**

Monsieur Kohli, qu'est-ce que le tarif horaire et pourquoi est-il si important aujourd'hui en tant que variable d'ajustement ?
Andreas Kohli, responsable de la fiduciaire et membre de la direction de FIGAS Fiduciaire de la branche automobile suisse SA : Le tarif horaire est le montant qu'un garage facture à ses clientes et clients pour une heure de travail – hors taxe sur la valeur ajoutée. Il doit couvrir tous les coûts directs et indirects et permettre en outre de réaliser un bénéfice raisonnable. Pour la majorité des concessionnaires de marque, le commerce de voitures neuves est aujourd'hui une activité déficitaire si l'on tient compte de l'ensemble des coûts – voir notre rapport sur le modèle d'agence publié fin janvier sur figas.ch. Il est donc d'autant plus important que l'atelier soit exploité avec succès. Les défis ne cessent d'augmenter : la pénurie de main-d'œuvre qualifiée pousse la spirale des salaires vers le haut, en raison de l'électromobilité, la charge de travail par véhicule diminue. Cependant, comme la charge de travail du service à la clientèle ne diminue pas, le rapport entre les heures de travail productives et improductives a tendance à se détériorer. Ces coûts plus élevés doivent être répercutés sur la clientèle.

Pouvez-vous nous dire à combien s'élève aujourd'hui le tarif horaire et à combien il devrait s'élever ?
En 2023, le tarif horaire moyen s'élevait à 167,30 francs, selon notre tableau de bord sectoriel, ce qui correspond à un taux mixte de travail direct pour les clients, de travail sous garantie et de travail interne. En 2023, le tarif horaire vis-à-vis des clients devrait avoir été estimé à environ 175 francs. Les chiffres clés pour le miroir de la branche 2025 sont encore en cours d'élaboration, mais le tarif horaire 2024 vis-à-vis des clients aura vraisemblablement dépassé les 180 francs. Les tarifs horaires ont donc augmenté beaucoup plus qu'auparavant au cours des deux dernières années. Le montant approprié dépend toutefois fortement de la région et de la marque représentée. Dans les grandes villes en particulier, les tarifs horaires des marques haut de gamme sont généralement nettement supérieurs à la moyenne, tandis que dans les régions rurales, les taux sont encore très modestes. Il est important que le tarif horaire soit régulièrement adapté, au moins en proportion de l'évolution des coûts.

Que me direz-vous si je suis gêné par l'augmentation ?
Que dans le cas d'une facture de service, une augmentation significative du tarif horaire par rapport au montant de la facture n'a pas du tout le même impact. L'expérience montre que même en cas d'augmentation sensible des prix, les réclamations sont rares. Tant que la qualité et le service à la clientèle sont satisfaisants, les clients acceptent en général les prix plus élevés, car ils savent que tout sera plus cher. Bien sûr, il y a des critiques isolées. Dans ce cas, il convient d'argumenter de manière objective – et de s'imposer. Si le client ne montre aucune compréhension, il faut se demander s'il est judicieux de poursuivre la relation commerciale.

Et si un client très critique fait référence à des tarifs horaires plus bas pratiqués par d'autres établissements ?
Si cette indication arrive, on peut se demander si ces garages se trouvent dans la même région et s'ils fournissent vraiment des prestations comparables. Une représentation de marque, par exemple, a des coûts plus élevés en raison des directives des importateurs. De plus, un client, par ailleurs satisfait, n'acceptera guère de se déplacer plus loin pour économiser quelques francs. En option, il est possible d'accorder un rabais aux clients fidèles possédant des véhicules plus anciens pour les prestations nécessitant beaucoup de travail.



Il connaît l'aspect économique du métier de garagiste par cœur : Andreas Kohli, responsable fiduciaire et Membre de la direction de FIGAS Fiduciaire de la branche automobile suisse SA. Photo : FIGAS

COMMERCE & SERVICE APRÈS-VENTE



En cas d'augmentation, il est moins difficile qu'on ne le croit de convaincre le client : le tarif horaire est une variable d'ajustement importante pour fournir un travail de qualité couvrant les frais. Photo : iStock

L'UPSA élabore actuellement un nouveau calculateur de salaire de compensation. Nous prévoyons de le présenter en détail dans l'édition de juin d'AUTOINSIDE.

Vous travaillez depuis 27 ans avec des garagistes. Que dit votre expérience : dois-je communiquer une augmentation à la clientèle ?
Je ne communiquerais pas sur ce point. De nombreux clients et clientes ne perçoivent pas l'augmentation. Le fait d'attirer leur attention sur ce point provoque des discussions inutiles. De plus, il est normal, ou du moins il devrait l'être, que le tarif horaire augmente chaque année, comme c'est le cas pour tous les biens de consommation ou les prestations.

Dois-je facturer des prestations telles que le lavage de voiture ?
Cela dépend de ce qui est inclus dans le paquet de services. Mais les garages font de plus en plus souvent l'objet d'un nettoyage complet, ce qui coûte donc plus cher. Les clients apprécient généralement de pouvoir choisir l'étendue des prestations – et n'hésitent pas à payer plus, pour autant qu'ils soient informés au préalable.

Que me répondez-vous lorsque je vous demande dans quelle mesure je dois augmenter le tarif horaire ?
Je donnerai pratiquement toujours la même réponse : soyez simplement audacieux avec les augmentations ! De nombreux garages font l'expérience que des augmentations marquées sont étonnamment faciles à mettre en œuvre. ●

