

Carglass Carrosserie va-t-il éveiller les carrossiers à la prestation rapide ?

vendredi, 02 février 2018

Un jour ou l'autre, Carglass déploiera un concept de carrosserie rapide qu'il rode pour l'instant au Benelux, en Italie et même au Brésil. Si les carrossiers traditionnels n'y prennent garde, Carglass pourra tranquillement créer ce marché et se l'approprier. Non seulement l'enseigne fera alors un malheur en s'adjudant l'essentiel de ce nouveau business, mais elle fera surtout le malheur des pros qui ne veulent toujours pas adouber le *spot repair*. Que ça leur plaise ou pas, l'heure du choix a sonné...

[YouTube Video](#)

Pas vraiment besoin d'être natif des Pays-Bas pour comprendre le contenu de cette vidéo de novembre dernier produite par Carglass Carrosserie : "Binnen 2 uur" veut dire : "dans les deux heures"...

Attention, ça risque de tanguer dans l'univers de la réparation-collision qui n'a déjà guère besoin d'être bousculé. Carglass est en train de déployer une solution opérationnelle de carrosserie rapide au Benelux, mais aussi [en Italie](#) et au Brésil (voir vidéo en fin d'article). Une solution baptisée [smart repair](#).

De Care Carrosserie à Carglass Carrosserie

Le réseau belge de Carglass Carrosserie et Carglass Carrosserie Express (cliquez pour agrandir)

Cette offensive du leader du vitrage en réparation-collision n'est somme toute qu'une demi-surprise. Fin 2016, Carglass annonçait avoir repris [Care Carrosserie](#), un réseau belge fort de 25 années d'existence (voir «[Carglass achète 14 carrossiers belges](#)»).

Carglass a donc rapidement tiré tous les enseignements et toutes les synergies de ce rachat. Depuis quelques mois en effet, il rode ce nouveau service au Benelux sous les noms de [Carglass Carrosserie et Carglass Carrosserie Express](#).

Au programme de cette petite révolution : la réparation peinture simple (rayures, frottements), le polissage de carrosserie, la réparation des phares (rayures et opacité) et des jantes éraflées. Sans oublier bien sûr l'élimination des petites bosses. Et le tout garanti à vie.

Et comme le réseau Carglass Carrosserie dispose de 18 sites en Belgique dont seulement 4 spécialisés en carrosserie express, il se permet même d'associer une offre en carrosserie lourde doublée d'une systématisation de la prestation rapide. Qui peut le plus peut le moins...

Le détonateur Carglass

Bref, Carglass s'est clairement approprié tout ce que la *spot repair* a déjà inventé et qui, en l'état, n'est guère nouveau en soi. Ce *spot repair* qui fonde l'approche de l'enseigne existe effectivement depuis le début de la décennie. [Carméléon](#) de [Dentmaster](#) en fait même déjà à domicile, Axial [le pousse sur son site](#), pendant que les fabricants de peinture ont tous construit leur solution.

La vraie nouveauté, c'est qu'une machine de guerre comme Carglass ait décidé de s'approprier cette nouvelle prestation. Car le réseau dispose de capacités de déploiement, de communication et de marketing dignes de sa taille et du nombre d'implantations : 2 500 centres et 9 400 unités mobiles répartis dans 34 pays. Dont la France, évidemment, forte de 450 centres. Quand tôt ou tard Carglass appuiera sur le bouton hexagonal, ce détonateur lancera la demande et fera alors exploser ce marché encore embryonnaire.

Et si c'était le cas, ça pourrait faire très mal. L'enseigne a de quoi comprendre qu'elle dispose d'un boulevard pour déployer ces prestations sans même avoir besoin de casser les prix puisqu'il n'y a guère de concurrence existante, volontaire et structurée. Car les carrossiers purs et durs regardent toujours ces techniques de réparation rapide d'un œil critique, voire méprisant, en considérant qu'elles galvaudent leur métier et dénaturent leur geste technique.

Attention au syndrome de la "nouvelle distribution"

Et c'est précisément là qu'est le principal danger pour la réparation-collision "de tradition". En face, Carglass n'aurait sûrement pas les mêmes états d'âme. Si bon gré mal gré, les carrossiers, aussi indiscutablement compétents soient-ils, ne se remettent pas rapidement en question et ne s'organisent pas pour contrecarrer cette offre naissante en se l'appropriant vite et bien, ils vont vivre ce que les réparateurs traditionnels ont connu à l'orée des années 80.

Souvenons-nous comment et surtout pourquoi «la nouvelle distribution» a pu si facilement débouler dans le monde confortable et bien rangé de l'après-vente automobile il y a presque 40 ans. En face, les

réparateurs de tous poils lui ont tout bonnement laissé le temps d'installer ses nouveaux concepts et de séduire les automobilistes. Les réparateurs traditionnels ont préféré mépriser ces nouveaux acteurs. Ils sont restés arc-boutés sur leur certitude d'être l'indétrônable noblesse de la grosse réparation, la seule qui comptait vraiment à leurs yeux. Peu conscients que l'entretien courant allait finir par supplanter à terme les grosses interventions, ils ont oublié d'étudier la meilleure façon de leur emboîter le pas. Ils ont boudé les nouvelles pistes consuméristes qu'étaient alors en train d'ouvrir les centres autos et les spécialistes naissants.

Réagir vite ou subir violemment

Les carrossiers laisseront-ils de la même façon Carglass déployer tranquillement cette nouvelle offre ? Si ce devait être le cas, l'enseigne rouge et jaune aurait tout le temps de s'approprier une part de marché conséquente. D'autant plus qu'à l'heure où la majorité des ventes de VN se fait maintenant en LOA ou en LLD, l'exigence d'une restitution dans un état quasiment neuf va logiquement doper la demande en carrosserie expresse. L'enseigne ferait d'autant plus facilement son trou qu'elle est évidemment proche des gestionnaires de flottes, des loueurs, des assureurs et des autres concentrateurs de véhicules pour qui elle remplace ou répare des millions de pare-brise depuis de nombreuses années.

Aux têtes de réseaux et aux carrossiers indépendants d'éviter maintenant que l'histoire ne se répète. Car la tendance du marché de la réparation-collision est la même que celle qu'a vécu l'entretien-réparation. De moins en moins de gros chocs favorisent une proportion croissante de petite "bobologie", comme l'appelait joliment [cette étude du Gipa](#) de début 2015. Elle expliquait alors que le hors assurance et la carrosserie rapide, bien appréhendés d'un point de vue marketing et commercial, peut faire croître le marché de la réparation-collision de 10%. Une étude qui notait d'ailleurs que les carrossiers pressentaient l'avènement prochain d'une telle évolution...

Monter vite dans le train

L'heure est peut-être bien sur le point d'arriver, qui mettrait alors les carrossiers traditionnels au pied du mur. S'ils ne s'appêtent pas à monter dans le train que Carglass finira par mettre sur les rails, si leurs têtes de réseaux et les sociétés de services ne jouent pas les locomotives pour leur livrer rapidement des contre-concepts à déployer dare-dare, les lendemains s'annoncent difficiles.

Un patron de réseau nous l'a ainsi confié sans détour : si les carrossiers ne contre-attaquent pas, «*ça risque d'être une véritable boucherie*»...

Et si vous voulez entrapercevoir les méthodes de réparation, cette vidéo brésilienne de juillet 2017 vous montrera comment procède "Reparo Rápido Carglass" de Carglass Brasil... à domicile !

[YouTube Video](#)

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite