

## Carrosserie rapide : Five Star lance la phase test de Repair Zen !

jeudi, 11 avril 2019

Présenté en juin 2018 dans la foulée de l'annonce par Carglass du déploiement d'un concept de carrosserie rapide à l'étranger, le propre concept du GIE Five Star, Repair Zen, vient de voir sa phase test débiter. Une vingtaine de carrossiers du réseau expérimentent déjà cette méthode de traitement de la bobologie automobile.



La

*Carrosserie du Martelet, dans le Rhône (69), fait partie de la vingtaine d'adhérents Five Star à expérimenter le concept Repair Zen durant sa phase de test.*

[L'annonce de Repair Zen](#) était, en juin 2018, la réponse du berger Five Star à la bergère Carglass. Car même si celle-ci [devait nier](#) bien vite son intention de déployer [son concept de carrosserie rapide](#) en France, le GIE, regroupant les carrossiers membres de l'enseigne de réparation-collision d'Axalta, n'entendait pas laisser un acteur *borderline* au métier de carrossier manger la laine sur le dos de ses adhérents. Une laine plutôt abondante, d'ailleurs...

**84% de la sinistralité n'est que "bobologie"**

En effet, comme le soulignait le GiPA très récemment, [84% de la sinistralité automobile](#) en France ne correspond qu'à de petits chocs. De la "bobologie" que ce même GiPA estimait, [en 2015](#), pouvoir générer

10% de croissance supplémentaire sur le marché de la réparation-collision. Un potentiel qui, aujourd'hui, ne saurait être inférieur, surtout avec l'évolution des usages des véhicules et de leur mode d'acquisition... Une manne, donc, qu'une grande enseigne comme Five Star se devait de faire profiter ses carrossiers puisque, jusqu'ici, le "spot repair" était essentiellement l'apanage de petits réseaux très spécialisés, tels que [Carméléon](#), le réseau de réparation mobile, ou [DBG Car Center](#)... Même si des enseignes plus importantes le pratiquent déjà, sans concept dédié toutefois.

*« La carrosserie rapide est un axe majeur de notre stratégie que les carrossiers Five Star vont pouvoir développer, se félicite Alain Bessin, président du GIE Five Star. Le marché évolue [et] le nombre de véhicules en location augmente tous les ans. Il faut [donc] pouvoir proposer une solution à ces "nouveaux clients" qui vont restituer leur véhicule et faciliter le parcours de l'automobiliste en supprimant le plus de contraintes possible. »* Ainsi le concept maison de Five Star, Repair Zen, présenté lors du Congrès Five Star 2018, entame-t-il très officiellement sa phase de test auprès d'une vingtaine de réparateurs de son réseau.

### **Soigner l'organisation atelier et le service client**

Durant plusieurs mois, Five Star a travaillé avec ses carrossiers pilotes sur toute l'organisation de leur carrosserie, à la fois côté atelier avec les zones, personnels et matériels dédiés, mais aussi du côté de l'accueil des clients en optimisant l'organisation des rendez-vous et de la disponibilité des véhicules de remplacement. Car s'il n'immobilise pas longtemps le véhicule, un petit choc peut nécessiter tout de même de garantir la mobilité de son propriétaire durant les heures nécessaires à sa remise en état.

Après une présentation détaillée des procédures techniques, des outils nécessaires et de l'organisation logistique à avoir en atelier, lors d'une journée au siège d'Axalta à Mantes-la-Ville, dans les Yvelines (78), les vingt carrosseries concernées ont pu installer les premières affiches et commencer à promouvoir ce nouveau concept. L'objectif de Repair Zen étant de permettre aux carrossiers membres d'obtenir des ventes additionnelles sur des petites réparations, donc de diversifier le chiffre d'affaires des carrossiers tout en limitant les répercussions sur le temps de travail, cette phase d'expérimentation va permettre de chiffrer concrètement le gain que peuvent espérer les réparateurs qui déploieront le concept.

### **La logistique est la clef**

Propriétaire de la Carrosserie du Martelet à Limas, dans le Rhône (69), qu'il a ouverte il y a onze ans, l'adhérent Five Star Bruno Giraud témoigne déjà de sa propre expérience de la carrosserie rapide. *« Je proviens pour ma part de la réparation rapide à domicile, c'était donc d'autant plus facile pour moi de proposer des prestations de carrosserie rapide, explique-t-il. Il faut bien comprendre que la difficulté réside surtout dans la logistique. »*

En effet, selon l'entrepreneur, *« en carrosserie classique, un véhicule est immobilisé plusieurs jours avec des flux à gérer moins conséquents, le carrossier sait que le véhicule va rester suffisamment longtemps pour ne pas avoir à le bouger. Or avec des véhicules réparés entre une demi-heure et 8 heures, le flux est nettement plus important. »* Générer davantage de business implique donc fatalement beaucoup plus de rigueur dans la prise en charge des véhicules.

### **Five Star s'appuie sur l'offre produits d'Axalta**

En bon ambassadeur du concept Repair Zen, Bruno Giraud n’oublie pas de rappeler combien, en étant adossé à [Axalta](#), le réseau Five Star peut tirer profit efficacement des solutions maison du fabricant de produits de peinture et de para-peinture. « *L’offre produits de la marque Cromax permet de répondre aux exigences de la réparation rapide, précise-t-il. Depuis les nouveaux apprêts jusqu’au vernis, les carrossiers Five Star ont [déjà] la solution pour la réparation de pièces d’origine ou la mise en peinture des pièces neuves, sans immobiliser le véhicule plus d’une journée. »*

Autrement dit : qu’ils soient partie prenante de la phase de test de Repair Zen ou non, tous les réparateurs Five Star disposent déjà des outils nécessaires à la pratique du “spot repair”. Reste maintenant à aiguiser les process d’une prestation, ou plutôt d’un ensemble de prestations, qui doit offrir un sérieux levier de croissance à l’ensemble des professionnels de la carrosserie. Raison de plus pour avoir une longueur d’avance...

---

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite