

## EXCLUSIF - En 2013, Nobilas notait mal... 95,6% de son réseau!

lundi, 03 février 2014

Que les carrossiers Nobilas concernés se consolent : s'ils ne peuvent s'affranchir de leur classement «Bronze» (le classement de base dans le "Ranking" du réseau), ils ne sont pas seuls. Fin 2013, parmi les quelque 545 carrossiers considérés comme «opérationnels» par Nobilas France, on en trouvait 521 classés «Bronze» pour seulement 11 «Silver» (2% du réseau) et 13 «Gold» (2,4%)...

**EXCLUSIF**

Les carrossiers Nobilas, tout particulièrement les 339 "opérationnels" signataires des contrats «Privilège» et «Partinium» (comptage à fin 2013), s'étonnent régulièrement de ne pouvoir s'affranchir de leur classement «Bronze». Il leur pèse pourtant : c'est la plus basse marche du classement selon Nobilas. Cela les empêche de s'élever vers le statut «Silver» ou «Gold» et, ce faisant, les prive des avantages qu'ils pourraient en tirer tels qu'exprimés dans l'annexe 1 («Cahier des Charges») de leurs contrats :

Plus le classement du Réparateur sera élevé (Gold étant le plus élevé) plus ECO INNOVATION s'engagera sur des volumes importants (à l'exception des contrats de Courtage simple pour lesquels ECO INNOVATION ne s'engage sur aucun volume), et plus les véhicules seront déployés prioritairement dans une même zone chez le Réparateur ayant le niveau le plus élevé.

Au moins vont-ils pouvoir se consoler en lisant le tableau ci-dessous : ils n'étaient pas seuls, loin s'en faut, à être mal classés l'an passé. Selon nos sources dignes de foi (nous avons évidemment fait de multiples recoupements), voilà l'état alors constaté du "Ranking" dans le réseau Nobilas à fin 2013 :

<b>Classement des carrossiers Nobilas à fin 2013</b> (sur 545 carrossiers classés "opérationnels"*)			
Types de contrats	Répartition du "Ranking" (classement)		
	Bronze (A)	Silver (B)	Gold (C)
<b>Courtage</b>	192	6	8
<b>Privilège</b>	153	4	4
<b>Partinium</b>	176	1	1

TOTAL	521	11	13
-------	-----	----	----

*(\*) auxquels il fallait ajouter une petite trentaine de carrossiers "en sortie prochaine" (dont 3 «Silver») et une quarantaine "en cours d'ouverture" (tous logiquement classés "Bronze").*

### **Changer de métier... ou de méthode**

Vous avez bien lu : parmi les quelque 545 carrossiers alors classés «opérationnels» chez Nobilas en cette fin 2013, tous pourtant savamment recrutés, encadrés et audités, seuls 11 étaient «Silver» et 13 «Gold». La proportion est particulièrement basse : 13 carrossiers «Gold» parmi 545, cela ne fait que... 2,4% du réseau total. Et si l'on inclut les «Silver», 4,4%. Et nous n'avons pas tenu compte des 29 "sortants" ou des 40 "entrants", ni autres "initiés" ou "intégrés" (sans volumes assignés) dans le calcul de ces faibles pourcentages.

Pourquoi diable des carrossiers adoués par Nobilas, parfois depuis de nombreuses années, ne peuvent-ils pas espérer être plus nombreux à devenir «Gold» ou au moins «Silver» ? A priori, l'explication se résume à une simple alternative : ou bien Nobilas ne recrute que de mauvais carrossiers et il lui faut changer de métier ; ou bien Nobilas s'appuie sur des critères d'évaluation étonnamment durs et il lui faut alors, au moins... changer de méthode.

Nobilas connaissant assurément bien son domaine, Il faut logiquement privilégier la seconde explication : l'entreprise applique donc des critères d'évaluation particulièrement sélectifs. Mais dans ce cas, au vu du très peu d'élus, n'est-il pas temps pour Nobilas de se rendre compte que ses critères sont hors réalité ? La plateforme de gestion ne peut pourtant ignorer qu'en matière de réseaux aussi, la fameuse règle dite "des 20/80" s'applique généralement : 80% des meilleurs éléments doivent, peu ou prou, peser 20% d'un réseau. Et ce serait un minimum : de l'avis convergent de plusieurs animateurs réseaux, la règle des "trois tiers" se retrouve dans toute enseigne correctement animée : 1/3 de bons, 1/3 de moyens plus ou moins disciplinés et 1/3 d'adhérents à renouveler plus ou moins urgemment. Avec une élite effective de seulement 2,4% à 4,4% chez Nobilas, on reste loin du compte...

### **Trop de premier choix pourrait tuer le choix...**

Car fin 2013, toujours selon notre tableau ci-dessus, seuls 10 Gold et Silver parmi les «Privilège» ou les «Partinium» pouvaient prétendre voir leurs volumes s'accroître en fonction de leur excellent ranking. Reconnaissons-le bien volontiers : pour eux, Nobilas a parfaitement assumé ses engagements contractuels d'accroissement de volume énoncés dans la clause vue précédemment. Mais il est vrai aussi que si Nobilas était venu à élire 30% de statut Silver ou Gold au sein des 339 «Privilège» et «Partinium» de son réseau opérationnel en 2013, soit 102 sur 545 carrossiers, sa liberté d'action aurait été sûrement bien moindre.

Car dans ce cas, le système aurait pu dangereusement se compliquer, voire même se gripper. C'est mathématique : au vu de l'annexe 1 citée plus haut, si Nobilas accroît considérablement le nombre de carrossiers Silver et Gold, il lui faut, contractuellement, accroître leurs volumes en proportion. Or, à en croire les simulations internes de Nobilas que nous nous sommes procurées, les carrossiers Bronze reçoivent actuellement, en moyenne, 25% seulement des volumes qu'ils pourraient espérer d'un statut Gold et 50% d'un statut Silver.

On l'a compris : au périmètre des volumes annuels que concentrait Nobilas en 2013, promouvoir trop de

carrossiers Silver ou Gold aurait donc conduit à doubler ou quadrupler les volumes qui leur étaient destinés. Et donc, à réduire en proportion les approvisionnements des carrossiers "Courtage" et/ou des carrossiers "Bronze". Le risque est évident : priver l'essentiel des membres du réseau d'un minimum de volumes, alors qu'ils sont déjà désireux de plus d'entrées-atelier ; ou pire, devoir réduire la taille du réseau pour mieux répartir les volumes sans toutefois pénaliser les différentes catégories d'adhérents. Mais réduire un réseau d'environ 600 carrossiers (en incluant les entrants, les opérationnels et les sortants) à l'heure où il fallait séduire AXA en lui promettant d'en recruter 1 500, cela aurait pu être contre-productif...

### **Les bons comptes font les «bronzes» amis...**

La grande sélectivité de ces critères d'évaluation peut peut-être trouver son explication ailleurs. Dans cette autre clause de l'annexe 1 par exemple :

**Les Réparateurs atteignant un niveau de qualité Gold pendant au moins 4 (quatre) mois consécutifs seront exemptés du paiement de la cotisation annuelle prévue à l'article 4 du Contrat.**

En ces temps de disette, la possibilité d'une telle exemption a de quoi faire rêver un carrossier aux résultats un peu "limite" : au rythme d'une cotisation mensuelle de 249 € HT, il économiserait alors 2 988 € par an. Là encore, en appliquant cette fois la très raisonnable règle des 20/80 au réseau opérationnel de fin 2013, 20% des carrossiers Nobilas au bas mot, soit 109 entreprises, devraient pouvoir y prétendre. Soit près de 9 fois plus que les 13 recensés en 2013...

En l'état actuel au moins, c'est tant mieux pour les comptes de Nobilas France. Car si 20% des carrossiers avaient été effectivement classés «Gold», l'entreprise aurait alors laissé 109 X 2 988 € dans son réseau, soit 325 692 €. En 2012 (dernière année de bilan publié par Nobilas) elle aurait certes pu le faire d'un strict point de vue comptable : cela n'aurait retranché "que" 40% aux 821 000 € de résultats que la plateforme déclarait alors.

### **Fidéliser n'est pas la priorité**

Mais Nobilas le voudrait-elle seulement ? Car on est loin de la philosophie habituelle d'une enseigne qui doit trouver un juste équilibre entre séduire, fidéliser et sanctionner. Ce n'est pas dans les gènes de la tête de réseau, à en croire François Pekly, le directeur développement projets et marketing d'Innovation Group (maison-mère de Nobilas) : «*Nous procédons à une sélection des réparateurs basée sur des audits réguliers, une analyse des résultats, car nous sommes dans une logique de performance et non de fidélisation*», proclamait-il alors durant la conférence de presse récente de Nobilas destinée à restaurer l'image de la plateforme (voir "[Nobilas dérange... et s'en félicite !](#)") .

Le faible nombre de carrossiers «Gold» et «Silver» dans le réseau en 2013 lui donne clairement raison.