

## Five Star : perspectives de renforcement et de diversification multiples pour 2020

dimanche, 29 mai 2016

Fort d'une enquête GiPA prouvant que, pour les réparateurs, être membre d'un réseau est aujourd'hui déterminant pour faire face aux évolutions du métier de carrossier, le GIE Five Star a présenté à ses adhérents réunis pour son congrès annuel un plan "*Perspective 2020*" ambitieux, assis sur des objectifs d'excellence technologique, d'excellence dans le business et d'excellence environnementale.



*Le magnifique Golfe d'Orosei, en Sardaigne, a été le théâtre de cette édition 2016 du congrès du réseau Five Star.*

Après trois années à suivre les préceptes olympiens du plan "Plus loin, plus haut, plus fort", alias [P3+](#), depuis 2013, le groupement d'intérêt économique (GIE) Five Star a pris la température de son réseau en prévision de son congrès 2016, qui s'est tenu entre le 20 et le 22 mai à Orosei, en Sardaigne. C'est le GiPA qui s'est chargé de l'enquête et celle-ci a révélé les bons résultats des efforts entrepris par l'enseigne en direction de ses adhérents carrossiers ces dernières années.

En effet, la note de satisfaction moyenne attribuée par les entrepreneurs du réseau à Five Star en 2016 atteint 8/10 et 63% d'entre eux se disent confiants dans leur activité, ce qui n'est pas une mince affaire sur un marché de la réparation-collision souffrant du recul de la sinistralité et des pressions économiques des donneurs d'ordres assurantiels et mutuelles. Dans ce contexte, 89% des adhérents estiment qu'être membre d'un réseau est aujourd'hui déterminant pour faire face aux évolutions du métier de carrossier,

selon l'enquête GiPA.

### **Belle croissance du réseau**

Cette confiance, les chiffres du réseau la confirment sur les trois dernières années. Depuis 2013, Five Star a vu son nombre d'adhérents croître de 2% –ils étaient 410 au total au 30 avril– et son chiffre d'affaires grimper de 6% pour atteindre les 423 millions d'euros fin 2015. La progression du CA par adhérent est légèrement inférieure, mais de très peu (+5,5%), avec 1,079 million d'euros fin 2015. De quoi se permettre d'embaucher, ce que bon nombre de carrossiers Five Star sont parvenus à faire puisqu'entre 2013 et 2016, le nombre de collaborateurs de l'enseigne a grossi de 4% et la barre des 3 000 n'est plus très loin.

Du côté de l'indice score de Five Star, proposé par le cabinet Score Conseil et mesurant les performances financières des adhérents du réseau à travers leur bilan et leur compte d'exploitation, celui-ci a cru de 13% en trois ans, passant de 13,7 à 15,5. Et ces mêmes adhérents, selon l'enquête GiPA, semblent en être conscients : avec une note de satisfaction de 7,2/10, gestion et finance dans le réseau Five Star arrivent tout juste derrière les achats (7,4/10) et l'accompagnement (7,3/10) qu'offre l'enseigne.

Sur les points cruciaux du marketing et de la communication (6,8/10), de la professionnalisation (6,5/10) et des apporteurs d'affaires (6,4/10), en revanche, l'appréciation des adhérents du réseau s'avère plus faible, preuve que la marge d'amélioration est grande. Apport en termes de flux, présence dans la presse, proposition de nouveaux services et partenariats sur la location de courte durée (LCD) sont les quatre points d'intérêt ayant fait surface parmi les entrepreneurs adhérents Five Star interrogés par le GiPA.

### **Ajouter des cordes à l'arc des carrossiers Five Star**

C'est pourquoi le GIE Five Star a mis ces points particuliers en exergue dans son plan "Perspective 2020", censé porter le réseau durant les trois prochaines années, afin de faire en sorte de répondre aux attentes de leurs clients. En effet, selon le GiPA, les clients sont déjà 94% à se dire satisfaits de la réparation de leur véhicule dans le réseau Five Star (et sont 85% à se voir proposer un véhicule de courtoisie en attendant). Ils sont également 94% à être prêts à retourner chez leur réparateur Five Star pour une opération de carrosserie et 62% à se dire intéressés d'y retourner pour une prestation d'entretien !

D'où la nécessité d'apporter des solutions qui satisfassent le client final et répondent aux attentes des adhérents Five Star sur le plan du volume d'affaires et de la rentabilité. Comme le souligne cette enquête GiPA décidément bien complète, 48% des carrossiers du réseau se disent prêts à prendre en charge au moins une prestation supplémentaire ! Sur l'activité d'entretien courant, les adhérents Five Star peuvent déjà compter sur le partenariat du GIE avec Bosch Car Service. « *Depuis dix ans environ, nous proposons aux carrossiers Five Star une diversification vers la mécanique et l'entretien* », souligne Rodolphe Gentot, chef des ventes France réseaux et pièces techniques, invité à la tribune lors de la séance plénière du congrès.

« *Mais Bosch est aussi présent sur les calculateurs et les outils de recalibrage des capteurs situés sur le pare-brise et la face avant des véhicules modernes* », ajoute-t-il, pour préciser combien être au point techniquement et suivre la technologie croissante des véhicules neufs s'avère essentiel pour les

carrossiers. A sa suite, c'est Fernando Pernigo, directeur général adjoint et directeur commercial et marketing de Sidexa, qui est venu présenter une autre manière de rentabiliser l'activité de carrossier : Audawatch, intégré à Five Star Office.

Ce programme permet au client, dès la prise en charge de son véhicule par le carrossier, de suivre en ligne et en direct les étapes de réparation de son véhicule, grâce aux photos prises par le carrossier, intégrées automatiquement sur l'interface du logiciel et transmises au client par mail. Ce qui évite à celui-ci d'appeler sans cesse son carrossier pour savoir où en est son véhicule et au professionnel de pouvoir se concentrer sur l'essentiel : la réparation et améliorer ainsi la productivité de son atelier.

#### **Apports d'affaires autour de la LLD...**

En 2016, le business de la location de courte (LCD) comme de longue durée (LLD) est au menu des apports d'affaires signés par le GIE Five Star, mais pas forcément sous leur angle classique. Celui passé en 2015 avec EasyBack fait des adhérents Five Star les interlocuteurs privilégiés de cette start-up en matière de restitution. Car la restitution est une question épineuse pour les sociétés de LLD, lesquelles doivent pouvoir récupérer un véhicule en état conforme à leur cahier des charges. Cette société propose donc aux usagers de véhicules de LLD ou en location avec option d'achat (LOA) de souscrire un compte et de faire remettre en état ledit véhicule auprès de réparateurs partenaires, comme les carrosseries Five Star.

« *EasyBack vous permet de toucher une clientèle hors assureurs, notamment les flottes d'entreprise* », précise Jérôme Lafont, responsable du concept. Au 15 mai 2016, 36 adhérents Five Star sous-traitaient pour EasyBack et ont géré jusqu'ici 102 dossiers pour 12 clients actifs différents, pour un chiffre d'affaires généré de 100 000 euros. Une centaine d'autres prospects étaient en cours de contact avant le congrès 2016 et d'autres se sont sûrement noués depuis.

#### **...et de la location de courte durée...**

Côté LCD, cette fois, un partenariat noué avec ADA permet aux adhérents Five Star de devenir réparateurs des véhicules loués par la société au logo rouge et noir. Un potentiel important car ADA dispose d'un parc de 10 000 véhicules à la route (dont 35% de véhicules utilitaires légers), répartis sur 450 agences partageant à 70% la répartition géographique des ateliers Five Star, et signe quelque 500 000 contrats chaque année. Une flotte qui génère 2 millions d'euros de sinistre chaque année et pour laquelle Five Star est le partenaire de réparation exclusif !

Réparer la flotte ADA, c'est aussi le faire en fin de contrat et préparer ici aussi la restitution des véhicules. Histoire de diversifier l'activité des carrossiers Five Star n'ayant pas d'agence de location de l'enseigne à proximité, ADA va également leur permettre de déployer une enseigne « light » de LCD, baptisée Point Loc. Ainsi, les réparateurs Five Star pourront donc devenir loueurs de proximité Point Loc et bénéficier d'un contrat incluant référencements sur les sites des Pages Jaunes, d'ADA et sur celui des assistants, d'une formation complète, d'un extranet professionnel et d'un kit PLV pour communiquer comme il se doit.

#### **...ainsi qu'avec les assureurs**

Enfin, oublier les apports d'affaires assurantiels serait une gageure dans le secteur de la carrosserie, « *car une carrosserie Five Star réalise entre 60 et 65% de son chiffre d'affaires avec les volumes des assureurs* », souligne Alain Bessin, président du GIE. Donc le réseau n'a pas manqué de récupérer la MAIF au bond après la fuite de celle-ci de la SGAM Sferen, dont elle faisait partie jusqu'à l'an dernier aux côtés de la MACIF et de la Matmut.

La digitalisation des outils de relation client est notamment au menu de cet accord cadre qui, bien sûr, garantit au réseau un certain volume d'entrées-atelier et devrait permettre d'aller plus loin en termes de proposition de réparation avec pièces de réemploi (PRE). Enfin, AON est également devenu partenaire de Five Star en 2016, ce qui signifie là encore des perspectives de volumes supplémentaires dans les ateliers des carrossiers adhérents.

### **L'environnement comme valeur**

Le plan "Perspective 2020" n'oublie pas, également, de définir des exigences d'excellence environnementale. Raison pour laquelle Axalta, maison-mère de Five Star et fournisseur exclusif de peintures et produits de peinture du réseau, « *lancera en septembre une sous-couche séchable à l'air en 20 minutes* », selon Jean-Marc Sauvaget, directeur technique du fournisseur. Plus besoin de dépenser de gaz ni d'électricité pour ce faire. Et d'ici fin 2017 à début 2018, Axalta projette également de sortir un nouveau vernis à base d'eau et un vernis séchable sous UV en seulement 5 minutes.

Pour ce qui est des pièces de réemploi, Romain Chevreau, directeur des ventes Sidexa, est également venu présenter sa solution de chiffrage connectée à l'outil de référencement et de commandes de pièces de réemploi Précis, conçu par Indra, filiale du groupe Renault dédiée au traitement des véhicules hors d'usage (VHU). Un Précis qui permet désormais de visualiser, grâce à des photos, la PRE sur laquelle le réparateur se renseigne, facilitant ainsi son choix et sa commande.

Enfin Auto Eco, première plate-forme informatique de la traçabilité de déchets spécialement conçue pour le secteur automobile, a présenté aux adhérents Five Star réunis à Orosei sa solution de suivi de collecte et de traitement des déchets d'atelier. Et Chimirec est venu, de son côté, présenter son partenariat pour ce qui est de la collecte et du recyclage des déchets dangereux –huiles et liquides de refroidissement, filtres à huile et à carburant, batteries– ainsi que des déchets d'[emballages plastiques](#), toute nouvelle activité du groupe, qui devrait permettre aux adhérents Five Star d'atteindre les fameux objectifs de propreté et d'image verte que vise le GIE.



*Alain Bessin, président du GIE Five Star.*

---

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite