

## **Five Star : la tête dans les étoiles mais les pieds sur terre**

**jeudi, 26 juin 2014**

**Pour sa convention annuelle, Five Star avait choisi le site savoyard de Valmorel, à 1 400 mètres d'altitude, pour présenter les nouvelles pistes à suivre aux carrossiers du réseau. Au menu : normalisation, diversification, performance, notoriété, communication...**

Actualité oblige, ce congrès du réseau de carrossiers Five Star fait suite à la récente annonce de Philippe Gervasoni, président de la Fédération des Réseaux des Carrossiers Indépendants (FRCI), du lancement officiel de la norme Afnor dédiée aux carrossiers. Un point dont il a forcément été question durant ce congrès : *«Qui dit norme, dit référencement, souligne Alain Bessin, président du GIE (photo). Cela n'a plus rien à voir avec une banale labellisation. Cette norme Afnor a été mise en place par les 3 syndicats de carrossiers. Cette référence, Five Star s'est fait le pari de la déployer à 100% dans son réseau d'ici*

juin 2015 !»

Actuellement, seuls 12 carrossiers sont normés. Lancée en septembre 2013, cette norme se veut une référence pour la profession, en termes d'obligation de résultats, de conseils, de moyens (humains et techniques), de livraison etc. Outre Five Star, ce sont les 7 réseaux de la FRCI qui l'ont adoptée. Ainsi, ce seront, à terme, tous les carrossiers du groupement qui seront normés, soit quelque 2 300 professionnels de la réparation-collision traitant environ 80% du marché...

### **Nécessaire diversification**

Sur la piste de la diversification, ce sont toutes les sources pouvant créer une dynamique autour de l'activité réparation carrosserie qui sont retenues. *«La carrosserie n'est plus suffisante pour assurer la pérennité des entreprises, souligne Alain Bessin. Certes, elle reste le maillon fort de notre business, mais c'est dans la diversification que les interconnections se produisent et déclenchent du Chiffre»*. Ainsi, de la location de véhicules au dépannage en passant par le pare-brise, le diag (avec IMA Technologies), la pièce de réemploi etc., ce sont toutes ces activités annexes dans lesquelles le réseau propose des accompagnements à qui le souhaite, pour améliorer ses "performances". Et concernant ces dernières justement, le GIE en a fait une priorité en lançant le Pack Performance Evolution et le Pack Performance Investissement. Le premier repose sur une aide proposée aux entreprises en difficulté (environ une cinquantaine recensée) en leur apportant des soutiens en gestion, en technique et en organisation d'atelier afin de retrouver le chemin de la pérennité. Le second s'adresse quant à lui aux entreprises (environ une centaine d'identifiées) qui ont une capacité de croissance, de développement et d'investissements. *«C'est toujours en période de crise qu'il y a les plus gros potentiels de progression, fait remarquer Alain Bessin. Il faut donc les saisir !»*

Parmi les autres pistes abordées durant ce congrès 2014 a été détaillé P3+, le plan d'action 2013/2016, conduisant vers une meilleure productivité, une gestion accrue accompagnée du slogan «plus fort, plus haut, plus loin». La communication aussi bien sur le plan national que régional y compris le web, avec des sites accrocheurs.

### **Fidéliser les carrossiers à la marque Cromax**

Le réseau a également décidé de lancer un programme de fidélisation à la marque Cromax, en association avec les distributeurs pour les carrossiers Five Star. Comme le souligne Laurent Oliveras, directeur des ventes et distribution pour le Groupe Axalta Coating Systems (Axalta comprenant les marques Cromax, Spies Hecker et Standox): *«cette initiative répond à une demande des adhérents qui ont toujours souhaité être "traités" différemment des autres carrossiers. C'est pourquoi, nous avons décidé de lancer ce programme»*. Une initiative qui repose sur l'esprit du "gagnant/gagnant". En effet, la ou les "récompenses" offertes par la marque devraient motiver les carrossiers à utiliser le maximum de produits Cromax : sous-couches, vernis, bases. Une stratégie de fidélisation en guise de réponse à une tendance selon laquelle de plus en plus de produits (sous-couches et vernis) se trouvent actuellement particulièrement concurrencés par des produits dits "exotiques" (entendre : à bas prix). Pour l'instant, les modalités et le niveau des récompenses n'ont pas encore été définis. Tout devrait se décanter dans les mois voire les semaines à venir.