

Repair Zen by Five Star, opportunité d'un nouveau développement

jeudi, 19 novembre 2020

Alors qu'il n'envisageait au départ Repair Zen que comme une activité complémentaire pour ses carrossiers, Five Star vient d'inaugurer son premier centre Repair Zen by Five Star à Wambrechies, dans le Nord (59), preuve que le concept tient debout par lui-même et offre au réseau de réparation-collision l'opportunité d'une nouvelle voie de développement, plus ouverte à la communication grand public.



Le tout premier centre Repair Zen by Five Star a été inauguré en novembre à Wambrechies, dans le Nord (59).

« Lorsque nous avons lancé le projet [Repair Zen](#) durant notre congrès 2018, il n'était pas prévu de centres dédiés », confesse Alain Bessin, président du GIE Five Star. Le concept de carrosserie rapide de l'enseigne cinq étoiles n'était, en effet, destiné qu'à offrir une activité complémentaire aux réparateurs adhérents. La première phase de déploiement dudit concept a d'ailleurs donné raison aux dirigeants du réseau puisqu'en date du 1er novembre 2020, 207 des 514 carrossiers du réseau lui ont déjà dédié un

espace distinct dans leur atelier.

Sauf que, les chiffres parlant d'eux-mêmes, 83 % des sinistres automobiles concernent des petits chocs et 67 % de ces chocs mineurs ne sont pas réparés, selon le GiPA. Ainsi, les 6,8 millions d'opérations non effectuées correspondent à un marché qu'il fallait adresser. Et Five Star s'est rapidement rendu compte que Repair Zen pouvait aussi fonctionner indépendamment, avec des centres spécialisés, possibilité supplémentaire de glaner des parts de marché sur cette carrosserie rapide qui fait saliver jusqu'aux plus gros, comme [Carglass](#).

Des centres plus "light"

Ainsi, c'est à Wambrechies, dans le département du Nord (59), que le premier centre Repair Zen by Five Star vient d'être inauguré. Exploité par Guillaume Jupin, gérant de la carrosserie FJ Motors et membre du GIE, ce nouvel établissement de 800 m² couverts et de 800 m² de surface extérieure emploie trois collaborateurs, dont deux productifs, et dispose de tout le nécessaire pour pratiquer la carrosserie rapide selon le cahier des charges Repair Zen.

L'homme a même investi dans une Daisy Wheel de Fillon Technologies, afin de procéder aux préparations de peinture les plus petites et précises, spot repair oblige, et dans une dizaine de véhicules de remplacement afin de permettre à ses clients de rester mobiles pendant l'intervention, même si celle-ci est censée être réalisée dans la journée. « *Notre objectif est d'accueillir 8 véhicules par jour en moyenne dans notre centre Repair Zen by Five Star* », affirme Guillaume Jupin qui souligne que, hors cabine de peinture, l'investissement matériel nécessaire à la création d'un centre comme le sien s'élève entre 25 et 30 000 euros.

Des coûts de structure beaucoup plus légers

Pas le bout du monde, donc, pour une activité qui peut s'avérer plus vite rentable, d'autant qu'une bonne partie de l'activité peut être réalisée hors assurance, donc avec plus de marge sur les taux de main d'œuvre que ceux habituellement accordés aux mandants assureurs. Même si « *le taux horaire sera forcément différent (NdIR : comprendre moins élevé) car les coûts de structure sont moins lourds* », reconnaît Guillaume Jupin.

En revanche, hors de question « *de travailler au forfait, nous préférons travailler sur des devis précis en fonction de chaque réparation* », souligne Catherine Duyck, responsable marketing, communication & services de Five Star. En ce qui concerne la formation Five Star propose déjà, en partenariat avec CESVI France, un programme spécifique carrosserie rapide pour les adhérents Repair Zen.

300 Repair Zen dès 2020 ?

Le GIE, qui espère atteindre les 300 signatures Repair Zen sur un objectif de 531 adhérents à fin 2020, aimerait passer à 350 sites Repair Zen en 2021 sur 550 adhérents Five Star au total, mise dans le même temps sur l'ouverture de 15 centres exclusivement Repair Zen by Five Star.

Non content d'avoir défini la charte graphique de ce concept plus indépendant, et d'avoir développé des supports de communication dédiés permettant aux carrossiers rapides adhérant au concept de faire de la

publicité au niveau local, Five Star envisage même de mettre en place une communication nationale, y compris à la télévision. « *Nous envisageons des campagnes dédiées sur des chaînes à forte audience, mais toujours en fonction de nos moyens*, précise Alain Bessin. *Repair Zen et la carrosserie rapide en général est une activité que l'on peut présenter sous un jour plus positif au client final.* » Logique puisque les réparations en question sont moins subies.

Des atouts pour le particulier...

Pour le particulier, Repair Zen peut s'avérer d'autant plus pertinent aujourd'hui, sachant que la location avec option d'achat (LOA) pèse désormais 50% de plus que l'achat lorsqu'il s'agit de se doter d'un véhicule neuf. Or, qui dit LOA dit généralement restitution et que la remise en état du véhicule reste à la charge du client, qu'il s'agisse des gros chocs comme des plus petits.

L'application Zoom&Go développée par Five Star permet au particulier d'effectuer l'envoi des photos des chocs à réparer puis d'obtenir un devis précis suite à l'envoi de celles-ci, et ce, sans avoir besoin de se déplacer chez Repair Zen pour le chiffrage. Grâce à elle, il peut également obtenir un rendez-vous en ligne et, une fois sur place, obtenir un véhicule de prêt pendant les quelques heures où son véhicule est immobilisé.

...comme pour le professionnel

Pour le professionnel, en particulier pour les apporteurs d'affaires et les gestionnaires de flottes, Repair Zen permet une meilleure gestion des sinistres auto. L'expertise à distance (EAD) par le conducteur, à l'aide de photos, est également facilitée grâce à l'appli Zoom&Go. Les dossiers peuvent ainsi être traités en amont et dirigés vers la carrosserie classique si besoin ou vers la carrosserie rapide. Le concept permet ainsi de fluidifier les flux dans la gestion de la réparation et dans les carrosseries et une orientation plus rapide pour les petits chocs.

Les gestionnaires de flotte auront accès à un portail et Five Star leur garantit, tout comme pour de la grosse réparation, une facturation centralisée. « *Repair Zen offre aux gestionnaires de flotte un meilleur suivi du goût de gestion sinistre et nous pouvons le prouver chaque mois via des reportings et des statistiques* », affirme Catherine Duyck.

Une piste de développement de plus face à la crise

Repair Zen, via des centres dédiés ou des aires circonscrites dans les carrosseries Five Star, offre au réseau et à ses adhérents une piste de développement solide face à la crise économique qu'engendre l'épidémie de Covid-19. Une crise qui n'a pas épargné l'enseigne. Ainsi, après un beau démarrage sur les deux premiers mois de l'année 2020, dans la foulée d'une fin 2019 prometteuse, le premier confinement a frappé de plein fouet les carrossiers du réseau. La réparation-collision a, en effet, accusé un recul de 54 % mais le rebond spectaculaire des mois de juin à août, et en septembre dans une moindre mesure, a permis aux neuf premiers mois de se stabiliser à -13 %, ce que confirme notamment [le dernier baromètre FFC](#).

Hélas, le deuxième confinement, entré en vigueur le 29 octobre dernier, marque déjà une chute de 30 à 35 % du business assurances, même si l'activité reste variable d'une région à l'autre. « *L'un de nos adhérents breton me disait cette semaine avoir encore du travail par-dessus la tête* », tempère Alain

Bessin. En l'occurrence, l'activité se maintient auprès des courtiers et des loueurs, ainsi que des flottes d'entreprise car tous leurs collaborateurs ne sont pas en télétravail. Face au Covid-19, cependant, les apporteurs d'affaires du réseau ont confirmé à Five Star, dès septembre, que la prise en charge des forfaits de désinfection des véhicules clients et de remplacement serait prolongée jusqu'à fin décembre.

Confinement et crise : finalement peu de perte au feu pour Five Star

Malgré la dureté de la crise, Five Star ne semble pas avoir subi trop de perte au feu, parmi ses effectifs. Si l'enseigne a bien accusé une quinzaine de sorties dans son réseau, seules deux carrosseries ont dû fermer boutique, « *des entreprises déjà fragiles* » selon Alain Bessin. Une troisième aurait pu connaître le même destin mais celle-ci a directement été reprise et poursuit son existence sous l'enseigne cinq étoiles.

Dans le même temps, le président du GIE souligne avoir reçu « *beaucoup de demandes pour intégrer le réseau, mais qui n'étaient pas conformes aux critères que recherche Five Star* ». Et le dirigeant d'ajouter que « *les carrossiers sans enseigne se disent peut-être en ce moment que s'ils faisaient partie d'un réseau, ils seraient mieux accompagnés et bénéficieraient d'accords avec des apporteurs d'affaires leur assurant un certain flux d'activité* ».

Accords et formations

D'autant que les accords de Five Star continuent de se multiplier malgré la crise. Le GIE a notamment signé avec Euromaster, dont il répare déjà les véhicules en propre, pour étendre leur partenariat aux clients professionnels de l'enseigne, qui entend proposer une offre globale à ces derniers en termes d'entretien et de réparation. Le réseau cinq étoiles a également officialisé, en juillet dernier, un partenariat avec [Norauto Pro](#) pour les véhicules nécessitant de grosses réparations ou un remplacement de pièce de robe, le spot repair et le débosselage sans peinture restant l'apanage de [Dent Wizard](#), partenaire de Norauto Pro depuis plus longtemps.

Et côté formations, Five Star pousse ses adhérents à viser toujours plus haut, en accueillant notamment les véhicules hybrides et électriques. Pour ce faire, l'enseigne a conçu avec son partenaire [CESVI France](#) une formation dédiée au VE et au VH, qui fera l'objet d'un tour de France : dès janvier 2021, les distributeurs Cromax accueilleront pour une vingtaine de dates 8 à 10 carrossiers, deux jours durant, pour assister au module concocté afin de leur permettre d'obtenir l'habilitation électrique qui leur permettra d'accueillir ces véhicules dont le nombre augmente doucement mais sûrement dans le parc roulant français.

De beaux projets en perspective pour l'enseigne qui se projette vers 2021 en espérant bien ne pas devoir reporter une nouvelle fois son congrès annuel, qui devrait avoir lieu à Deauville, dans le Calvados (14), du 11 au 13 juin prochains.



centre de Wambrechies vu de l'intérieur.

Le

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite