## AXIAL Magazine

Novembre 2015 n° 07 ▶ magazine périodique ▶ paraît 3x par an

LA LOGISTIQUE DES PIÈCES DE RECHANGE

La rapidité et le service avant tout!

ZOOM

08

Treema Car Snauwaert

**CLIENT** 

12

**Trendy Foods** 

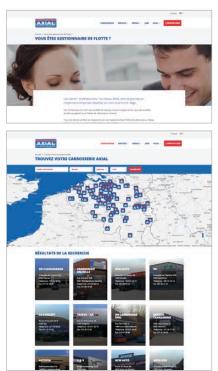


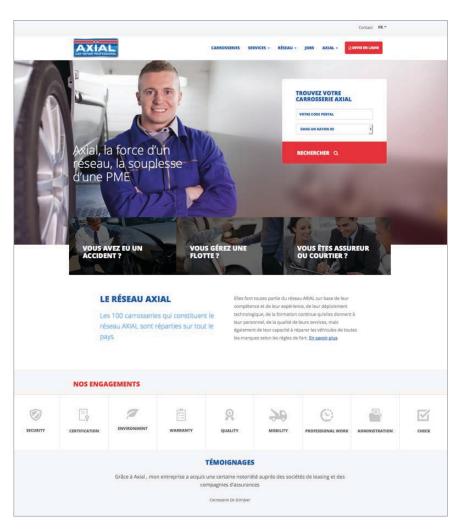
### Un nouveau site web pour AXIAL Belgium

▶ Le site d'AXIAL Belgium vient de faire peau neuve. Plus efficace que jamais, il répond aujourd'hui aux attentes de chacun en un minimum de temps. Et, franchement, l'essayer, c'est l'adopter!

Pierre-Pascal Gillain : Depuis quelques mois, AXIAL Belgium rêvait de disposer d'un site Internet plus moderne et plus dynamique. Aujourd'hui, grâce à Expansion, une entreprise namuroise spécialisée en digital marketing, c'est chose faite! Evidemment, il ne s'agit pas ici d'un simple 'relooking' du site existant. « Pour le nouveau site d'AXIAL Belgium, nous avons revu la cartographie dans son ensemble et nous nous sommes fixés trois objectifs : une gestion plus facile des contenus, un meilleur référencement et un rajeunissement de l'image du site », explique Louis Carette, Senior Project Manager chez Expansion. Le résultat final? Il est assez impressionnant.







#### **Question – réponse**

Concrètement, si vous avez déjà navigué sur le nouveau site (en ligne depuis le 18 septembre dernier), vous aurez remarqué qu'il se veut plus convivial que jamais et surtout beaucoup plus pratique. Aujourd'hui, que vous soyez un carrossier, un assureur, un particulier ou encore un professionnel désirant entrer en relation avec AXIAL Belgium, vous aurez compris que tout a été fait pour que vous obteniez en quelques clics les réponses à la moindre de vos questions. Si les exemples abondent dans ce sens, le plus pertinent d'entre eux est sans nul doute le moteur de recherche qui vous permet de trouver l'un ou l'autre service spécifique dans votre région juste en introduisant votre code postal. Pas mal!

#### Toujours à la page !

« Au niveau des contenus, outre le fait que leur gestion soit simplifiée, il faut aussi noter que les membres auront accès à leur descriptif et pourront ainsi adapter leurs données en fonction de leur évolution », souligne encore Louis Carette, « Ce détail permettra aux visiteurs de disposer d'un site constamment mis à jour ».

Comme autres détails non négligeables, il faut noter qu'il sera désormais possible de demander un devis en ligne, mais également de trouver un job en accédant à l'onglet « offres d'emplois » qui rassemble bien sûr les propositions des membres d'AXIAL Belgium. Bref, avec ce site bilingue, les utilisateurs auront clairement l'impression de gagner un temps précieux. Enfin, à l'heure de l'Internet mobile, il fallait bien s'attendre à ce que le site d'AXIAL Belgium s'intègre parfaitement aux standards existants, tablettes et smartphones en tête. On n'arrête pas le progrès...

#### edito

Chez lecteur.

Vous ne l'avez pas vue filer ? Nous non plus. Et pourtant, c'est la réalité : l'année 2015 arrive bel et bien à son terme. Un moment traditionnellement propice aux bilans.

Et chez AXIAL Belgium, les premiers signaux sont plutôt positifs. Notre pénétration dans le marché des flottes et du leasing connaît une progression constante. Nous nous portons bien également sur le marché des particuliers et des assurances. En effet, malgré une constante diminution du nombre d'accidents ces dernières années, nous enregistrions une croissance de 5 % à fin octobre.

Voilà qui est évidemment de nature à nous réjouir. AXIAL Belgium est devenu un groupement mature, prêt à relever les défis qui attendent ce secteur en perpétuel mouvement. Ces défis doivent nous tenir en alerte, sans cesse.

Parmi ces challenges, celui des compagnies d'assurance qui ont récemment décidé de revoir leur sélection de partenaires réparateurs. Si AXIAL Belgium veut rester en course et poursuivre sa trajectoire ascendante, nous devons nous montrer compétitifs et démontrer à nos donneurs d'ordre que notre réseau gère parfaitement ses coûts, développe une véritable approche commerciale envers ses clients tout en étant en adéquation avec leurs attentes et besoins.

Dans un tout autre contexte - qui tend néanmoins à montrer s'il le fallait encore que les réparateurs du réseau AXIAL anticipent les tendances -, l'ensemble de nos membres ont été conviés à participer à une formation sur les véhicules hybrides et électriques, une formation organisée en collaboration avec Educam. Car, outre les défis d'ordre commercial, nos réparateurs veulent répondre présents avec enthousiasme face aux derniers développements technologiques.

Vous le voyez : AXIAL ne suit pas le mouvement, il l'anticipe!

Manday

Marc Bauduin, Directeur général – AXIAL Malgré une constante diminution du nombre d'accidents ces dernières années, nous enregistrions une croissance de 5 % à fin octobre.

#### **Sommaire**

04

14

16

**▶** IN THE PICTURE

**Fournisseurs de pièces de rechange** La rapidité et le service avant tout !

08 INTERVIEW

Denis Gilbert, président d'AXIAL Belgium

« Une carrosserie n'a pas d'avenir sans réseau »

10 ► ZOOM

Luc Lefèvre & Olivier Vancrayelynghe (Treema Car)

"Een carrosserie in de stad"

12 ► ZOOM

Cynthia Snauwaert (Snauwaert Autobedrijf)

« L'expérience vaut de l'or »

CLIENT SPEAKING Michaël Noël (Trendy Foods)

« J'ignorais l'existence d'un réseau aussi bien maillé »

▶ PRODUCTS

Des nouvelles de nos fournisseurs...

#### Colophon

Adresse: AXIAL Belgium

Avenue Jules Bordet 166 1140 Bruxelles (Evere)

 Téléphone :
 02 701 93 20

 Fax :
 02 701 93 29

 Editeur resp. :
 Marc Bauduin

Editeur resp. : Marc Bauduin
E-mail : marc@axialbelgium.be
Internet : www.axialbelgium.be
Création : Active • www.activeonline.be



## Fournisseurs de pièces de rechange

## La rapidité et le service avant tout!

▶ AXIAL a signé un accord de partenariat avec trois fournisseurs de pièces de rechange. Ceux-ci possèdent chacun leurs spécificités, mais ils ont un point en commun : la rapidité et le service sont leurs priorités premières.



L'un d'entre eux est Geevers Auto Parts, un acteur international basé à Veldhoven (Pays-Bas) et représenté par Geevers Belgium pour les marchés belge et luxembourgeois. Geevers Belgium collabore depuis plus de 10 ans avec AXIAL Belgium.

APF (Autoparts Flanders) de Geraardsbergen est, depuis huit ans, un autre fournisseur de pièces aux adhérents d'AXIAL. « Nous existons depuis 15 ans et fournissions déjà des pièces aux membres d'AXIAL en France, d'où notre collaboration avec AXIAL Belgique », déclare le directeur, Jürgen Sonck. « Nous sommes une entreprise internationale implantée dans de nombreux pays », poursuit-il.

First Parts Team de Courtrai est un partenaire de référence depuis un an à peine et a cherché lui-même à se rapprocher d'AXIAL. Manu De Muynck (Sales et Marketing Manager) : « Plusieurs membres d'AXIAL étaient déjà clients chez nous avant que nous ne devenions un partenaire de référence. Ils nous ont dit que notre intégration parmi les fournisseurs d'AXIAL profiterait à tous les réparateurs d'AXIAL. C'est la raison pour laquelle nous avons franchi le pas. Mais cela ne change rien à la concurrence avec les autres fournisseurs. Au final, c'est le réparateur qui choisit où il passe commande. »

#### Des pièces d'origine, oui mais...

Les clients préfèrent toujours les pièces d'origine sur leur voiture. Or, il existe bien entendu des alternatives.

Geevers Auto Parts fournit des pièces pour 35 marques, et ce, dans des qualités distinctes. Le directeur commercial, Ger Vissers, explique : « Nous fournissons bien entendu les pièces d'origine sous l'emballage du constructeur. Ensuite, il y a les pièces d'origine des fournisseurs, qui sont envoyées en conditionnement de marque, par exemple un phare Bosch dans une boîte Bosch. En outre, nous commercialisons, sous un label de quali-



des pièces qui ne sont pas d'origine, mais qui sont de qualité équivalente. Cette qualité est testée et certifiée par des instituts d'homologation indépendants en Espagne





effectuer les réparations avec des pièces d'origine. Ces pièces constituent dès lors la majorité de nos livraisons aux réparateurs du réseau AXIAL. »

Chez First Parts Team, c'est simple, on ne fournit que des pièces de rechange d'origine. Manu De Muynck : « En termes de volume, nous livrons d'abord des pièces pour Peugeot et Citroën, ensuite pour Opel et Chevrolet et enfin pour les marques du groupe Fiat. Nous avons un contrat avec les importateurs de ces marques. Cela signifie que nous pouvons tout fournir, y compris des pièces codées, comme une clé de contact sur la base du numéro de châssis. Cela fait une différence importante, puisque cela nous assure de livrer des pièces 100 % fiables et d'origine. Mais les alternatives ne sont pas toujours une mauvaise option. Si vous avez une voiture plus ancienne par exemple, cela vaut peut-être la peine de monter une pièce moins chère, qui n'est pas d'origine », explique Manu De Muynck.

Jürgen Sonck (APF): « Chez nous, 97 % des pièces sont d'origine et sont livrées sous l'emballage de l'importateur. Les

compagnies d'assurances veulent obtenir le prix le plus bas possible, sans devoir lésiner sur la qualité. » AFP fournit des pièces pour 40 marques et couvre ainsi environ 90 % du marché. « Étant donné que nous avons commencé à l'époque par livrer des pièces pour les constructeurs japonais et coréens, de nombreux réparateurs en carrosserie nous associent encore à ces marques. Il est grand temps de préciser une fois de plus que nous fournissons également des pièces pour toutes les autres marques », explique Jürgen Sonck.

#### « A qui ai-je l'honneur ? »

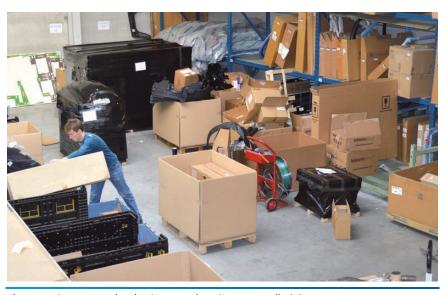
Bien que les plateformes d'e-commerce offrent la meilleure garantie d'une commande rapide avec une marge d'erreur minime, il s'avère que le carrossier belge n'y ait pas encore recours en masse.

Ger Vissers (Geevers Auto Parts): « Commander via des plateformes en ligne en relation avec des bases de données est plus fréquent aux Pays-Bas qu'en Belgique. Mais cela ne nous pose pas problème en soi. Nous avons 45 personnes qui suivent les commandes par e-mail, téléphone et fax. Statistiquement, une commande automatisée présente un risque d'erreur plus faible, mais si vous avez une bonne relation avec le client et que vous assurez le suivi de sa commande correctement, la marge d'erreur est réduite, d'autant plus grâce à notre système de guichet unique. Une seule personne de contact suit tout le dossier de A à Z. »



« Nous prenons encore beaucoup de commandes par téléphone et par fax. Cela signifie également que nous assumons le rôle de conseiller. »

Jürgen Sonck, APF



Chez APF (Autoparts Flanders), 97 % des pièces sont d'origine.

#### UNE CHAÎNE LOGISTIQUE EFFICACE

Les trois fournisseurs des pièces détachées qui collaborent avec AXIAL sont très satisfaits de ce partenariat. L'un d'eux le résume comme suit : « Un réseau comme AXIAL veut le meilleur pour ses membres, en termes de qualité des pièces, de service et de prix. Nous pouvons toucher un grand nombre de carrosseries. Ces partenariats contribuent à une chaîne logistique efficace, ce qui est également bénéfique au client final. »

Jürgen Sonck (APF) l'explique également : « Nous prenons encore beaucoup de commandes par téléphone et par fax. Cela signifie également que nous assumons le rôle de conseiller. Nous avons une équipe de quatre personnes disposant d'un savoir-faire qui leur permet de dire au réparateur de quelle(s) pièce(s) il a besoin. Cela fait bien entendu partie du service. Mais on remarque que la génération de réparateurs plus jeunes passe plus rapidement aux commandes électroniques. Nous travaillons actuellement à la mise en place d'une plateforme d'e-commerce qui sera opérationnelle début 2016. »

First Parts Team dispose d'une plateforme de ce type depuis 10 ans avec une gestion de stock en temps réel. « Le numéro de la pièce de rechange est nécessaire, mais les carrossiers ne le connaissent pas », déclare Manu De Muynck. « Nous recevons donc encore beaucoup de commandes par l'intermédiaire des canaux traditionnels, comme le fax, l'e-mail et le téléphone. »

#### Just in time

Personne n'aime attendre ses pièces. La livraison le jour suivant (ou encore plus rapidement dans certains cas) est donc grosso modo la norme pour tous les fournisseurs.

Jürgen Sonck (APF): « Nous fonctionnons quasi selon un régime de 24 heures sur 24. Nous arrêtons à 18 heures et recommençons à 23 heures. Notre zone d'expédition tourne à plein régime à 10 heures, mais est vide à 14 heures. Pour pouvoir garantir cette rapidité de livraison sur tout le territoire, nous disposons depuis peu d'un centre de transit en Wallonie. Les chauffeurs viennent chercher les marchandises ici à cinq heures du matin et les acheminent au centre de transit d'où ils sont expédiés. Autrefois, nous travaillions avec des transporteurs externes, mais nous disposons désormais de notre propre flotte de sept camionnettes qui desservent chacune leur région. »

Manu De Muynck (First Parts Team) : « Une livraison le lendemain va de soi, mais nous sommes parfois encore plus rapides. Dans certaines parties de la Flandre, nous pouvons déjà effectuer la livraison dans l'après-midi si la commande est passée le matin. »

Chez Geevers Autoparts, les pièces peuvent être commandées jusque 16 h 30 et la livraison a lieu le lendemain entre 8 h et 12 h. « Mais il est possible d'aller encore plus vite », précise Ger Vissers : « Si le client dispose des installations nécessaires, nous pouvons livrer la nuit. Ainsi, les pièces sont prêtes lorsque le réparateur arrive le matin dans son entreprise et il peut directement se mettre au travail. C'est ce qu'on appelle du « just-in-time! »

« Commander via des plateformes en ligne en relation avec des bases de données est plus fréquent aux Pays-Bas qu'en Belgique. Mais cela ne nous pose pas problème en soi »

Ger Vissers, Geevers Auto Parts.



Ger Vissers : « Chez Geevers Autoparts, les pièces peuvent être commandées jusque 16 h 30 et lla livraison a lieu le lendemain entre 8 h et 12 h. »

#### QUELLES SONT LES PIÈCES LES PLUS COMMANDÉES ?

Les pare-chocs, les phares, les capots, les ailes, donc quasi tout ce qui se trouve dans la zone d'impact lors d'un accident. « Grâce aux capteurs et aux caméras de recul, l'intensité de l'impact a diminué. Bien que le prix des pièces ait augmenté (entre 25 et 40 % en 15 ans), le coût moyen des réparations a diminué. Une pièce coûte actuellement 800 à 900 euros environ ; les montants de 2 000 à 3 000 euros sont donc devenus une exception », explique Jürgen Sonck d'APF.



# Petits plaisirs et grands échanges...

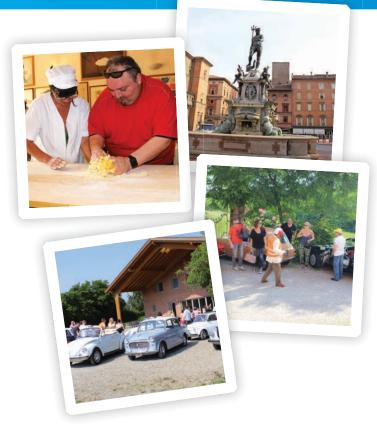
► En juin dernier, les membres du réseau AXIAL étaient invités à se réunir en Congrès à Bologne, en Italie.

Ces quelques jours ont permis à nos carrossiers d'échanger un tas d'informations, d'expérien-

ces et de bonnes pratiques en vue de s'enrichir mutuellement et d'apprendre, tout simplement, à mieux se connaître entre confrères de la coopérative AXIAL. Et ce, dans un esprit convivial, loin des tracas quotidiens de leur entreprise.

Ces moments de « brainstorming » et de partage étaient entrecoupés de moments de détente dont chacun a pleinement profité. Qu'il s'agisse d'une activité à connotation plutôt technique, avec la visite de l'usine et du musée de Lamborghini ou qu'il s'agisse de plaisirs plutôt pour les papilles, comme des cours de cuisine, des dégustations de vins et de produits italiens ou encore la visite d'une fabrique de vinaigre balsamique.

Tout le monde a pu y trouver son plaisir, surtout au cours du rallye en voitures vintage... Joindre l'utile à l'agréable lors d'une session de team building ensoleillé, c'est sans doute la meilleure manière de prospérer et de s'améliorer!







Namurois de 47 ans, père de trois enfants, Denis Gilbert est associé à Yves Polet dans la gestion de la carrosserie POLYCAR. Elu depuis environ 6 mois maintenant à la présidence d'AXIAL Belgium, il remplit ce rôle dans la ligne de son prédécesseur Ron Cryns. Entretien à bâtons rompus...

« Je souhaite que chaque membre puisse s'identifier très clairement à AXIAL et à ses divers développements.»

#### AXIAL Magazine : Nous venons de dresser de vous un portrait sommaire. Autre chose à déclarer?

**Denis Gilbert:** J'ai une formation d'expert automobile, métier que j'ai exercé pendant 20 ans avant de m'associer à Yves POLET dans sa carrosserie le 1er janvier 2013. En 2014, je suis élu au Conseil d'administration d'AXIAL Belgium.

#### AM: Et en avril 2015, vous prenez la présidence d'AXIAL Belgium... Tout a été pour le moins rapide, non?

**DG**: Je ne m'y attendais franchement pas. Mais je suis prêt à relever les défis et à assumer mes responsabilités. Avec la confiance des administrateurs et le support de l'équipe administrative, ce challenge se révèle enrichissant en termes de contacts et d'expérience.

#### AM : C'est quand même plutôt surprenant de franchir le pas de l'expertise à la carrosserie, non?

**DG**: Lorsque j'étais expert automobile, je pensais que seuls les experts rencontraient des difficultés à satisfaire aux exigences des différents intervenants. Je me rends compte à présent que les carrossiers rencontrent les mêmes problèmes, bien que d'un point de vue différent, en termes de coûts moyens, de relations avec les compagnies et la clientèle,... Il y a quelques années j'ai participé activement à la création d'un groupement de bureaux d'expertise. Aujourd'hui cette expérience me permet d'appréhender mon nouveau rôle avec philosophie.

#### AM: vous considérez donc cette expérience comme une force...

**DG**: Indiscutablement! C'est comme cela que je me suis présenté il y a un an aux membres CA: « Je peux vous apporter un éclairage différent sur notre profession ». En retour, ils étoffent mon bagage.

#### AM : Est-ce facile de combiner la cogestion de Polycar et la présidence du groupement?

**DG**: Mon principal problème, c'est mon emploi du temps. Mon travail quotidien est très prenant et j'y trouve beaucoup de satisfaction. Polycar tourne plutôt bien. A côté de cela j'ai une vie de famille bien remplie. Il ne me reste donc que de peu de temps à dégager. La fonction d'administrateur se limitait à une réunion mensuelle. La présidence implique un tout autre emploi du temps. Heureusement je suis très bien entouré, notamment avec notre directeur général, Marc Bauduin, et notre vice-président, Bernard Piron, sans oublier l'ensemble des administrateurs.

#### AM: Vous succédez à Ron Cryns, un monstre sacré du secteur de la carrosserie. Difficile?

**DG**: Intimidant! Ron est un homme de qualité et d'expérience. Je m'inscris dès lors pleinement dans sa façon de voir les choses. Mon mandat s'inscrira dans la continuité de l'excellent travail accompli par Ron durant sa présidence, en mettant toutefois d'avantage l'accent la communication vis-à-vis des membres.

#### AM: Quel est votre projet global pour AXIAL?

DG: Maintenir le cap, en donnant priorité à la communication, à l'équité entre les membres, et encore, et toujours une totale transparence. Je souhaite que chaque membre puisse s'identifier très clairement à AXIAL et à ses divers développements.

#### AM : Que représente AXIAL, c'est quoi pour vous?

**DG**: Sur le plan personnel, AXIAL est un challenge. Par rapport à mon activité professionnelle, c'est un outil incontournable de développement. Je suis convaincu qu'une carrosserie qui ne s'inscrit pas dans un réseau n'a pas d'avenir. Et je pense qu'AXIAL est le réseau le plus proche de ses membres, puisque nous fonctionnons en coopérative. Nous travaillons par et pour nos membres. Et donc, pour moi, c'est le réseau qui apporte la plus grande valeur ajoutée à ses adhérents.

#### AM: Des faiblesses ou des lacunes que vous entendez combler durant votre mandat?

**DG**: Mon Néerlandais est imparfait. C'est probablement mon handicap principal. Je tiens cependant à faire un maximum lors de mes entretiens avec les collègues néerlandophones. Améliorer mon Néerlandais fait donc partie de mes prochains challenges. J'ai d'ailleurs programmé des cours.



## « Une carrosserie urbaine »

▶ Une façade moderne à la manière d'un Porsche Center. Une Rolls-Royce (parfois une Ferrari ou un autre bolide) dans la salle d'attente... Bienvenue chez Treema Car. Non, non, vous ne vous êtes pas trompés d'adresse : vous êtes bien dans une carrosserie qui est en train de montrer un nouveau visage d'elle-même...

A la réception, dans un bureau vitré : Olivier Vancrayelynghe. C'est lui qui se charge de l'accueil des clients et du planning de la carrosserie. Il est associé à Luc Lefèvre, le fondateur de la carrosserie Treema Car au début des années 2000 et qui, lui, s'est aujourd'hui « réfugié » à l'étage pour pouvoir se concentrer sur l'administration, la comptabilité, le personnel, les audits et les dossiers fleet. « Nous nous complétons bien », admettent-ils. Et cela transpire dans leurs comportements et propos mutuels.

La cogestion de Treema Car n'est pas le seul point commun entre les deux hommes. Avant de se lancer dans l'aventure Treema Car, ils ont tous deux travaillé pour le même employeur, mais pas au même moment. Olivier y a en fait succédé à Luc. C'est précisément cela qui les a réunis il y a un peu moins de trois ans. Ce précédent employeur (actif dans la carrosserie également) faisait

régulièrement appel à Treema Car en sous-traitance... C'est Luc Lefèvre qui raconte la suite de l'histoire : « Quand j'ai lancé Treema Car, je cumulais le travail en carrosserie et l'administration », se souvient Luc Lefèvre. « Nous étions trois personnes dans ce bâtiment de 700 m² au sol. Au fil des agréations par les sociétés d'assurances et du gain de notoriété locale de la carrosserie, nous avons sorti de plus en plus de voitures. J'ai engagé et me suis concentré sur l'administration. Mais cela devenait vraiment invivable. Je ne pouvais plus prendre un jour de congé. Olivier et moi étant sur la même longueur d'onde concernant le travail et son approche, nous nous sommes associés de manière assez naturelle. Nous nous focalisons tous les deux sur la satisfaction des clients, tant en termes de réception et d'administration que de qualité de réparation ». Et Olivier Vancrayelynghe d'embrayer :



### « Si le fait d'être en plein centre-ville occasionne pas mal de désagréments, nous en retirons aussi des avantages.»



« Nous privilégions la qualité de réparation à la rentabilité. Si une voiture n'est pas correctement finie, nous la recommençons, au risque de perdre de l'argent ».

#### Pas de restauration des oldtimers

Aujourd'hui, Treema Car emploie huit ouvriers et sort 20 à 25 véhicules par semaine. « Nous avons la chance de disposer d'une équipe qui partage notre optique », poursuit Olivier Vancrayelynghe. « Impossible pour nos collaborateurs de réaliser un mauvais travail. Ils s'épanouissent dans leur métier. Ce sont de véritables artisans. Et le client s'en rend compte. Ce n'est pas un hasard si des clients nous confient leur(s) voiture(s) de collection. Et nos ouvriers apprécient cela!»

Des ancêtres fleurissent en effet ici et là dans la carrosserie. Les co-gérants de Treema Car sont pourtant clairs: cette activité ne constitue en aucun cas une spécialisation de l'entreprise. « Restaurer complètement un ancêtre est un travail tout à fait différent du nôtre », admet en effet Luc Lefèvre. « Nous nous chargeons de réparations sommaires, plutôt que de vraies restaurations. D'ailleurs, nous préférons prendre des youngtimers en charge plutôt que des oldtimers. Quand une telle voiture entre chez nous, ce n'est pas pour combler les éventuels trous dans le planning au risque de laisser traîner la carcasse pendant des mois ou des années dans un coin. Non! Chacune de ces voitures est planifiée et sort, en général, dans le mois. »

#### ... mais bien du bâtiment

Si le ravalement de façade subi très récemment par Treema Car s'inscrit dans la modernité, ces bâtiments demeurent d'anciens hangars à bois qu'il était temps d'aménager. « Treema Car est une carrosserie urbaine, avec ses contraintes en termes de développements », raconte Olivier. « Nous avions deux possibilités : quitter ce bâtiment ou le réaménager. Or, le seul autre endroit où nous pouvions raisonnablement nous installer était le zoning nord de Wavre, où se trouvent déjà des carrosseries. En plus, nous aurions perdu toute une partie de la clientèle de proximité. »

Le fondateur enchaîne très rapidement : « Si le fait d'être en plein centre-ville occasionne pas mal de désagréments, nous en retirons aussi des avantages. Pour le parking, c'est certes compliqué. Mais Ottignies se situe en plein milieu de la province du Brabant wallon et à deux pas du parc scientifique de Louvain-la-Neuve en pleine expansion. La carrosserie est très facilement accessible en transport en commun. Il y a un passage énorme ici, nous épargnant pas mal d'investissements en publicité. Mais la commune ne fait que croître. A 50 mètres à vol d'oiseau, 800 à 900 logements vont voir le jour dans les prochaines années. » Les patrons de Treema Car ont donc pris une décision cruciale : « Nous disposons ici d'une implantation privilégiée. Hors de question de la quitter, d'autant que nous disposons d'un nouveau permis d'exploiter pour 20 ans. Peut-être le dernier, vu notre situation en ville... »

#### Zones « multiwork »

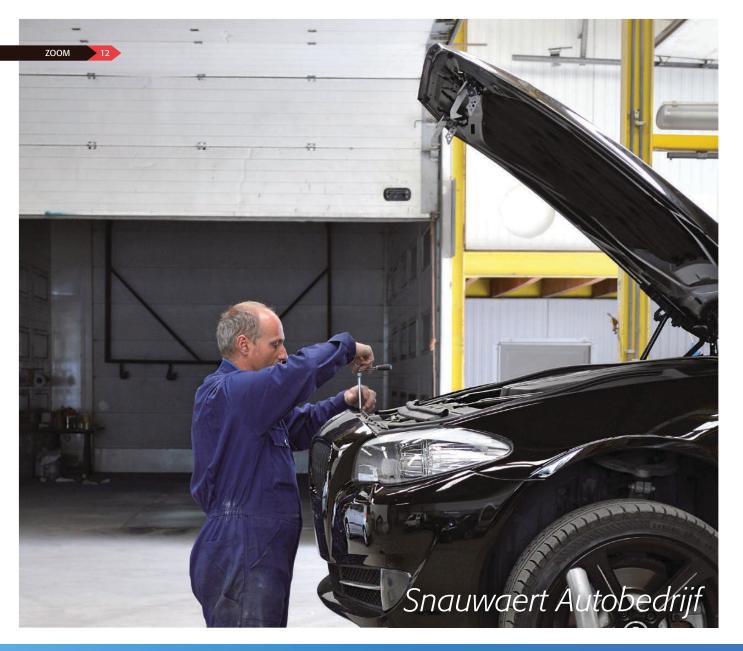
Mais voilà, la carrosserie ne renferme qu'une seule cabine de peinture et, au fil du temps, rencontre un sérieux problème d'espace. Impossible d'acquérir une parcelle de terrain autour du bâtiment. Une seule solution : aménager l'étage, d'autant que le bâtiment renferme un ascenseur qui permet de monter les voitures. Résultat de l'opération : avec les travaux qui touchent à leur fin, Treema Car a quasiment doublé sa superficie.

Isolation, photovoltaïque, embellissement global : Treema Car reflète une image bien contemporaine. Luc Lefèvre : « L'avenir n'étant plus aux cabines de peinture, nous nous sommes tournés – sur conseils de BASF - vers deux zones « multiwork », beaucoup plus performantes. Si la raison première de l'aménagement de cette double zone de préparation était d'augmenter le confort et la qualité du travail de nos hommes, il devrait nous permettre aussi, à terme, d'augmenter le volume de réparation. » Car, après avoir analysé le fonctionnement des zones 'multiwork', les gérants s'attaqueront à la réorganisation du planning pour gagner en efficacité.

#### Les apports d'AXIAL

Treema Car a intégré AXIAL il y a une dizaine d'années. « Les réseaux de carrossiers étaient alors encore balbutiants », se souvient Luc Lefèvre. « J'avais du travail en suffisance, avec un carnet de rendez-vous bien rempli. Il a fallu un conseil visionnaire de la part de BASF, un partenaire privilégié depuis toujours, pour me convaincre d'intégrer un groupement avant l'heure. »

Les gérants de Treema Car ne regrettent pas d'avoir franchi le pas. D'abord parce que AXIAL leur a permis d'obtenir quelques agréations d'assurances. Mais aussi parce que AXIAL a permis à Treema Car de rester en phase avec l'évolution du parc automobile. « Jadis, nous pouvions vivre du seul marché des particuliers. Aujourd'hui, les flottes ont pris beaucoup d'ampleur. Et, malgré notre frilosité à travailler pour le fleet, nous avons découvert le loueur Arval qui partage nos valeurs en termes de satisfaction du client. »



## « L'expérience vaut de l'or »

▶ Snauwaert Autobedrijf à Bruges n'est pas une carrosserie comme les autres. À commencer par un beau showroom qui ne détonerait pas chez un concessionnaire. En effet, Cynthia et Koen Snauwaert n'ont pas mis tous leurs oeufs dans le même panier. Cette entreprise familiale possède un département carrosserie à part entière, réalise les entretiens ou les réparations mécaniques des véhicules et vend des voitures d'occasion ainsi que des remorques.

Cynthia a repris l'entreprise familiale de ses parents avec son mari Koen. À l'origine, la carrosserie constituait leur activité principale, mais ils vendaient et réparaient aussi des remorques. Les véhicules d'occasions ont bénéficié d'une attention accrue à partir de 2006, notamment avec l'aménagement d'un nouveau showroom. Par ailleurs, Snauwaert Autobedrijf fournit un service de dépannage 24 heures sur 24 via un tour de rôle.

Cynthia Snauwaert : « Nous sommes à l'aise avec cet ensemble d'activités. Cela procure davantage de stabilité à une société. Combiner et harmoniser cet ensemble demande bien entendu pas mal d'organisation. Mais les affaires vont bien et nous ne pouvons que nous en réjouir. Quand nous faisons quelque chose, nous voulons le faire correctement. Nous estimons qu'il est important d'avoir un beau show-room pour

exposer les voitures d'occasion où nous cherchons à proposer une offre équilibrée en termes de catégories de prix et de segments. Nous n'avons jamais envisagé de devenir concessionnaires. Mais nous travaillons pour différents concessionnaires de la région qui ne possèdent pas de département carrosserie. Nous allons chercher nousmêmes les véhicules, les réparons et les ramenons. »





« Nous sommes à l'aise avec l'ensemble de nos activités. Cela procure de la stabilité à une société. »

### Carrosserie : l'atout de l'expérience

Cette combinaison d'activités différentes ne signifie pas que Snauwaert Autobedrijf fait les choses à moitié sur les différents fronts. Au contraire. La carrosserie dispose des équipements les plus modernes et assure la réparation des voitures particulières et des utilitaires, mais aussi des camions et des semi-remorques. Et même des bus! Koen se charge des travaux de carrosserie et de mécanique aux côtés

de trois carrossiers à temps plein. Ce personnel expérimenté travaille depuis plus de 10 ans au sein de la société. Une expérience qui vaut de l'or pour l'entreprise. « D'une part, nous nous félicitions bien sûr de cette expérience en interne et de la motivation quotidienne de notre personnel. D'autre part, nous regrettons que le secteur suscite aussi peu d'intérêt chez les jeunes. Nous avons accueilli notre dernier stagiaire il y a près de deux ans. Généralement, les stagiaires ne restent pas assez longtemps pour optimaliser leur apprentissage et ne sont pas suffisamment motivés. Pourtant, la rémunération est très correcte et cette profession offre une sécurité d'emploi à 100 %.»

Les carrossiers qui travaillent chez Snauwaert Autobedrijf suivent également des formations plusieurs fois par an pour être au fait des techniques de réparation les plus récentes. « C'est nécessaire si on veut être à la pointe des dernières technologies », explique Cynthia. « C'est pour-

quoi nous utilisons aussi un testeur KTS de Bosch pour vérifier par exemple si un capteur de parking fonctionne encore. Si nous ne parvenons pas à lire une pièce, nous pouvons toujours nous adresser aux concessionnaires avec qui nous avons une bonne entente. »

#### Quid du côté professionnel?

Autobedrijf Snauwaert est membre d'AXIAL depuis 2011 et son certificat Avicar Plus lui offre la possibilité de travailler pour les compagnies d'assurances.

« Lorsque nous avons repris la société en 2006, la certification était l'un des points les plus importants pour nous. Si on travaille de manière professionnelle, on veut le faire savoir au monde extérieur. Or, on ne peut pas être agréé auprès des compagnies d'assurances sans le certificat Avicar Plus. Au début, c'était très stressant lorsque Vinçotte passait mais c'est devenu une espèce de routine aujourd'hui. »

« Pour les flottes, nous travaillons actuellement à petite échelle et au niveau local, mais notre ambition est d'étendre cette activité à l'avenir. Il faut bien entendu tenir compte des collègues de la région qui font partie du réseau AXIAL, car il ne s'agit pas de marcher sur leurs platebandes. »

> Le département carrosserie est relativement vaste et dispose des équipements les plus modernes.



Une équipe expérimentée avec un savoir-faire



### Michaël Noël (Trendy Foods)

## « J'ignorais l'existence d'un réseau aussi bien maillé »

▶ Trendy Foods est une société de distribution spécialisée dans l'alimentaire, le tabac, les boissons, etc. Elle se charge aussi de l'agencement de certains « shops » et de l'approvisionnement des rayons aux caisses de grands magasins. Dans l'organisation de la société basée en région liégeoise, il y a clairement un avant et un après AXIAL dans la gestion des sinistres.

Résumons l'activité de Trendy Foods comme suit : tout ce que vous pouvez trouver dans une station-service le long des autoroutes se trouve dans le catalogue de l'entreprise. Le principe ? Toute commande passée avant 11 heures est livrée en J+1 partout dans le Belux. Ces délais, l'entreprise de distribution peut les garantir grâce à ses implantations à Petit-Rechain (siège social), à Bornem et à Contern au Grand-Duché de Luxembourg. Depuis peu, Trendy Foods s'est même installée à Paris.

Pour mener à bien ses activités de distribution dans le Belux, Trendy Foods s'appuie sur une flotte de 80 camions et d'une quinzaine de camionnettes. Et pour la force commerciale, le parc de la société liégeoise dénombre également 80 voitures, des BMW et des Peugeot acquises sur fonds propres.

#### « Logistique » des sinistres facilitée

« Nos statistiques de sinistralité sont bonnes pour la flotte de voitures », explique Michaël Noël, gestionnaire financier et, à ce titre, responsable du parc roulant. « Il faut dire que les collaborateurs signent une car policy très stricte, avec des franchises qui leur sont refacturées, un contrôle très minutieux à la remise du véhicule, etc. Cette sévérité les responsabilise et les amène à être plus attentifs au véhicule.»



Jusqu'à il y a un an et demi environ, chaque accident ou dégât de carrosserie engendrait toutefois une coordination et une logistique assez lourde à gérer. « Nos représentants et commerciaux sont disséminés aux quatre coins du pays », soupire le gestionnaire financier de Trendy Foods. « En cas de sinistre, il fallait rapatrier les véhicules à proximité de Petit-Rechain pour les amener dans une carrosserie. Il fallait alors veiller à ce qu'un véhicule de remplacement soit prêt pour laisser repartir le collaborateur. Parfois, celui-ci proposait une carrosserie à proximité de son domicile. Mais cela ne facilitait pas vraiment les choses non plus : le carrossier ne nous connaissait

pas ; il devait créer un dossier ; nous ne connaissions pas le tarif; il fallait parfois envoyer une preuve de paiement pour que le véhicule soit libéré, etc. C'était franchement compliqué! Ce sont sans doute les inconvénients de l'achat des véhicules en fonds propres... »

Si Michaël Noël s'exprime à l'imparfait, c'est parce qu'il a trouvé une solution. Que s'est-il en effet passé, voilà un an et demi ? Réponse de notre interlocuteur : « Cela faisait un moment que je cherchais un partenaire. Et j'ai fini par découvrir AXIAL. Très honnêtement, j'ignorais l'existence d'un réseau aussi bien maillé et d'une organisation aussi bien rôdée en Belgique. »



« La personne chargée de la gestion des sinistres pour les voitures et utilitaires légers a récupéré au moins 50 % de son temps pour d'autres tâches. »

#### **Procédure claire**

La confiance s'est installée assez rapidement, comme en témoigne Michaël Noël: « J'ai été séduit par l'approche dynamique du réseau, par sa qualité d'écoute et d'explications. A aucun moment je n'ai senti qu'on me poussait à la consommation. »

Tout a donc commencé par un test sans engagement. « Nous pouvions effectuer deux réparations dans n'importe quelle carrosserie du réseau, avec la garantie de recevoir toujours le même taux horaire. Ces deux réparations se sont très bien déroulées. Depuis lors, à quelques très rares exceptions près dans la région de Petit-Rechain, toutes les réparations sur les voitures et les camionnettes sont effectuées par le réseau AXIAL. » Un choix que le gestionnaire financier de Trendy Foods ne regrette manifestement pas : « Entre-temps, je constate qu'il y a de temps en temps une carrosserie qui rejoint le groupement, preuve qu'il fonctionne bien et qu'il inspire confiance aux professionnels de la carrosserie... C'est rassurant!»

Il ne suffisait cependant pas d'apposer une signature au bas d'une convention pour que la vie administrative devienne plus simple à Petit-Rechain. « Nous avons collaboré étroitement pour mettre en place une procédure bilingue permettant à chacune des parties (y compris les chauffeurs) de savoir ce qu'elles doivent faire et quand elles doivent le faire. »





Michaël Noël (Trendy Foods): « Nous avons collaboré étroitement avec AXIAL pour mettre en place une procédure bilingue permettant à chacune des parties (y compris les chauffeurs) de savoir ce qu'elles doivent faire et quand elles doivent le faire. »

#### 50 % de temps récupéré!

Le ton de la voix de notre interlocuteur trahit son soulagement! « La coordination des sinistres et les réponses aux nombreuses questions pesaient lourdement sur notre organisation. Mais aujourd'hui, nous recevons un scan du constat d'accident que nous transférons chez AXIAL. Le conducteur est contacté en direct par le carrossier et reçoit directement – autre point crucial pour nous - une voiture de remplacement pendant toute la durée de la réparation. Par la suite, nous ne devons plus nous tracasser de rien jusqu'à la réception de la facture d'AXIAL. Notre objectif est atteint : les procédures sont très sensiblement simplifiées. Jusqu'à présent, le feed-back des conducteurs est excellent. Et de notre côté, la personne chargée de la gestion des sinistres pour les voitures et utilitaires légers a récupéré au moins 50 % de son temps pour d'autres tâches. »

Il n'y a pas photo entre l'avant et l'après AXIAL : Trendy Foods économise de l'argent sur trois volets : « D'abord, nous gagnons en temps d'administration au siège social ; le taux horaire est très intéressant et nous évitons désormais les factures de location pour les véhicules de remplacement ». Eloquent, non ?

#### Plus Paint lance Stationary **Speed Repair**

PlusPoint

A l'heure actuelle, à peine 30% de l'offre de travail est constituée de dégâts (techniques) dont le montant dépasse 1.600€. Avec Stationary Speed Repair, Plus Paint répond à la demande croissante de réparations de dégâts d'ordre esthétique. Ces petits dégâts, il vaut mieux les éliminer du processus traditionnel de réparation et les inclure dans un flux de production distinct avec son propre planning. Dans ce cas, ce n'est plus le véhicule qui parcourt le processus, mais un nombre limité d'employés qui se consacrent au véhicule. Un atelier spacieux avec une fonctionnalité et une flexibilité « tout en un » est recommandé. De plus, il faut des employés polyvalents qui travaillent en équipes de 1 à 2 personnes, et non plus en départements. Ce deuxième flux de production dans l'entreprise de réparation ne nécessite qu'une légère modification des équipements et laques.



#### Une cabine de peinture mobile

La PaintTROTTER fait partie du concept Stationary Speed Repair. Cette cabine de peinture mobile est amenée dans l'atelier, placée contre le véhicule, dont le collage a lieu sur place. Grâce au système de filtre breveté, l'air est toujours exempt de particules de peinture et d'autres matières nocives. Cette cabine de peinture mobile présente une faible consommation d'énergie, un bon éclairage de travail et une peinture d'excellente qualité. En éliminant les dégâts esthétiques du processus traditionnel et en les réparant dans la PaintTROTTER, la cabine de peinture traditionnelle est désengorgée.

Pour les réparateurs, la PaintTROTTER peut être une première étape vers des processus séparés pour les réparations esthétiques et techniques et constitue une alternative parfaite et abordable à une cabine 'all-in-one' complète.

Les produits uniques séchant à l'air de Plus Paint lancés il y a quelque temps fonctionnent parfaitement en combinaison avec la PaintTROTTER.

## Long Life Repair, l'écolabel de Traxio et Febelcar

Encourager les réparateurs à porter davantage d'attention à l'environnement, tel est l'objectif premier du label Long Life Repair. Toutes les parties sont impliquées par le biais d'une commission consultative composée de Febelcar et Traxio, des départements environnementaux des 3 Régions (Flandre, Wallonie, Bruxelles), de 3 bureaux d'audit (Kiwa, Vincotte et Bureau Veritas) et des donneurs d'ordre (assureurs et sociétés de leasing). Un cahier des charges a été établi. Il prévoit de réutiliser et recycler les pièces qui peuvent l'être, de proposer des véhicules de remplacement avec un label A ou B en termes d'émissions de CO<sub>2</sub>, ou même un vélo pour l'usager qui effectue de courtes distances, d'utiliser des peintures qui respectent les normes européennes, ou encore de vérifier la pression des pneus pour consommer moins.

#### MAIS ENCORE...



Cromax, une des marques de peinture d'Axalta Coating Systems, est partenaire de l'équipe belge Punch Powertrain Solar. Cromax a fourni la peinture pour la voiture solaire spéciale conçue et fabriquée par une équipe de jeunes étudiants.

Berner a lancé une opération « mains propres » en élargissant son assortiment de nettoyants, de produits de protection et de soin pour les mains. Tous ces produits sont respectueux de la peau et testés dermatologiquement, avec un parfum frais et agréable et très efficaces à l'utilisation.

