AXIAL Magazine

Juin 2013 n° 02 ▸ magazine périodique ▸ paraît 4x par an

Assureurs et carrossiers « Le juste prix » !

ZOOM 10 **Polycar**

ZOOM 12 **Carrosserie Biebuyck**

CLIENT IN THE PICTURE 14 **Cofely Fleet**

HYDROSOLUBLE.

GLASURIT 90 LINE.

Voilà comment nous faisons des affaires. Dans le monde entier, de plus en plus de carrossiers font confiance à la ligne 90 de Glasurit. Ce qui est justifié. La ligne 90 de Glasurit est un système de peinture novateur qui combine la facilité et la fiabilité de l'application et en particulier des coûts des processus efficaces avec une excellente finition – tout en respectant en même temps les normes environnementales les plus récentes. Vous aussi pouvez bénéficier des avantages de la Ligne 90 et plonger dans la réussite.

ProFit avec Glasurit.

Glasurit®

A brand of BASF The Chemical Company

BASF Coatings Services NV/SA, Rijksweg 14, B-2880 Bornem, Tél 0800 20 475, Fax 0800 97 651, www.glasurit.com

edito

Cher lecteur,

Le temps passe vite. Trop vite. Nous voilà déjà au milieu de l'année… Ces six premiers mois ont été intenses.

Les gens roulent moins en voiture. De plus, ils attendent avant de faire réparer leur voiture endommagée. Ce constat, c'est Informex qui l'a dressé récemment. Pourtant, chez AXIAL, force est de constater que notre part de marché est en hausse. Nous le devons à notre réseau qui ne cesse d'ailleurs de s'étoffer. Ce faisant, AXIAL conforte plus que jamais son implantation géographique sur l'ensemble du territoire belge. Plus de cent carrosseries composent désormais notre réseau. Ce n'est évidemment pas pour nous déplaire. D'autant que cet ancrage local constitue un atout majeur pour convaincre les clients de pousser les portes d'une carrosserie AXIAL. Ces dernières semaines, trois nouveaux grands comptes ont décidé de faire confiance à notre groupe pour leurs réparations.

Nous recevons très régulièrement des témoignages positifs de clients, de compagnies d'assurance, de partenaires. Tous l'admettent franchement et honnêtement : AXIAL va dans la bonne direction.

Cette spirale positive se traduit également dans l'identification et la communication vers l'extérieur. L'identification, d'abord : l'ensemble du réseau a reçu un nouveau pack d'identification intérieure et extérieure. De quoi renforcer la notoriété d'AXIAL auprès des clients. Et en termes de communication, outre ce magazine qui en est déjà à sa deuxième édition, AXIAL a revu complètement son site Internet. Comme vous le découvrirez dans ces pages, il est aéré, dynamique. Une recette idéale pour amener les clients et prospects à nous (re)découvrir !

Au nom d'AXIAL, je vous souhaite d'excellentes vacances et une lecture agréable.

Marc Bauduin,
Directeur général – AXIAL

« Plus de cent carrosseries composent désormais notre réseau. »

Sommaire

04 ▸ **ALIVE**
Du nouveau dans le réseau AXIAL !

05 ▸ **IN THE PICTURE**
Les carrossiers et les assurés
« Le juste prix »

10 ▸ **ZOOM**
Yves Polet (Polycar)
« Exploiter notre position stratégique »

12 ▸ **ZOOM**
Bernard & Koen Biebuyck
(Carrosserie Biebuyck)
« La qualité, sans compromis »

14 ▸ **CLIENTS SPEAKING**
Gianni Severino (Cofely Fleet)
« S'imprégner de notre philosophie »

16 ▸ **PRODUCTS**
Les nouveautés des fournisseurs

18 ▸ **AUTO**
The Texas Connection

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
E-mail : marc@axialbelgium.be
Internet : www.axialbelgium.be
Création : Active • www.activeonline.be

Belgique

Partenaire de Touring Glass

Le spécialiste en dépannage, Touring, le fournisseur de services pour les clubs automobiles, Club Assist et AXIAL ont uni leurs forces pour créer un nouveau réseau de réparation et de remplacement du vitrage auto, camionnette, camion et bus : Touring Glass. « Le secteur belge du vitrage automobile est un marché fractionné et dominé par un seul acteur », explique Ludo Plessers, CEO de Touring Glass. « Sur base d'une analyse interne du marché belge, nous sommes rapidement parvenus à la conclusion qu'il y a suffisamment de place pour un deuxième acteur important. » Zaventem, Anvers, Gand et Liège ont d'ores et déjà accueilli les premières implantations de Touring Glass. Hasselt, Tongres, le sud de Bruxelles et Charleroi, entre autres, emboîteront le pas au cours du deuxième semestre. Le réseau Touring Glass sera complété d'un réseau d'agents Axial qui seront formés au normes Touring Glass afin d'assurer une qualité de service optimale. D'ici à la fin 2013, l'entreprise comptera environ 30 collaborateurs. Un chiffre appelé à évoluer avec le succès… **Touring Glass est joignable 24h/24 et 7j/7 au numéro gratuit 0800/95.555. Infos : www.touringglass.be**

Surfez sur www.axialbelgium.be !

Le site Internet d'AXIAL Belgium a récemment fait peau neuve, avec un élément central : la clarté et la fonctionnalité ! En quelques clics, vous retrouverez les engagements d'AXIAL, mais aussi la liste des membres en Belgique et partout en Europe. Pour ce faire, il vous suffit de cliquer sur le menu « Nos carrosseries ». Entrez le nom d'une ville et vous découvrirez une carte interactive vous indiquant les carrossiers AXIAL les plus proches de chez vous ou de votre bureau. Un petit test vaut mieux qu'un long discours : passez un peu de temps sur **www.axialbelgium.be** ! Vous comprendrez à quel point il est facile et confortable à l'usage…

Une identification claire !

Ces derniers mois, les carrossiers membres d'AXIAL ont tous reçu un package permettant une identification claire de leur appartenance au groupement : totems, brochures, des panneaux extérieurs et intérieurs, etc. C'est une évidence : à terme, plus personne n'ignorera l'existence d'AXIAL…

Convention nationale d'AXIAL le 21 septembre

AXIAL Car Repair Professional organise sa convention nationale le samedi 21 septembre prochain, en marge des 6 heures de Spa-Francorchamps. Après une matinée consacrée à la partie officielle, les invités pourront assister au spectacle assuré par 650 voitures historiques : Ford GT40, Jaguar Type E, AC Cobra, Ferrari 250LM et autres Porsche 911. Un tas d'autres animations sont prévues… Le soir, c'est dans la loge AXIAL, au cœur des paddocks Formule 1, que tout se passera, dans l'ambiance mythique d'une course de nuit.
Inscrivez-vous dès à présent sur **www.roadbook.be/axial** !

L'Assemblée générale d'AXIAL Belgium

Le 11 juin dernier, s'est tenue l'Assemblée générale d'AXIAL Belgium. Tous les actionnaires (à savoir l'ensemble des carrossiers de la coopérative) étaient présents pour valider les comptes d'AXIAL Belgium. Le directeur général, Marc Bauduin, en a également profité pour exposer les projets à venir pour le deuxième semestre.

France

Grande distinction pour AXIAL !

Le magazine Décision Atelier et l'institut de sondage CSA sont formels : AXIAL est, de loin, le numéro un en termes de satisfaction des membres sur le marché français. C'est ce qui ressort de l'enquête intitulée « Panorama des réseaux de carrosserie » pour laquelle près de 700 carrossiers appartenant à huit réseaux différents ont été interrogés. Les membres d'AXIAL octroient ainsi une note globale de 8,5/10 à l'enseigne qu'ils représentent, alors que la note moyenne (tous groupements confondus) s'élève à 7,2/10. Voilà qui démontre l'attachement et la fidélité des carrossiers à la marque AXIAL !

8,5/10

Toujours selon ce sondage, les points forts des enseignes comme AXIAL demeurent le support technique, l'animation (commerciale) du réseau, l'offre produits, la signalétique et la formation. Un bon point pour AXIAL !

Les carrossiers et les assureurs « Le juste prix » !

Carrossiers et assureurs : même combat ! Ils doivent en effet servir au mieux un client commun. Pour ce faire, ils doivent tous deux travailler main dans la main, dans un climat de confiance mutuelle. Au fil des années, des balises ont donc été mises en place pour parvenir à un véritable partenariat entre les deux secteurs. Ces balises diffèrent parfois, selon les « forces » en présence. Mais toutes tendent vers un objectif win-win.

« Pour disposer d'un bon partenariat, nous devons assurer un certain volume aux garages. »

Philippe Froidmont (Groupe P&V)

« Par défaut, le réparateur et l'assureur ne se connaissent pas. Nous souhaitons cependant travailler ensemble pour servir correctement un client commun. Dans un premier temps, nous faisons confiance au carrossier. » Yves Gelin, Expert-conseil chez Belfius, AP Assurances/DVV Verzekeringen & Corona Direct, dresse immédiatement le cadre global. Il l'admet toutefois : cette confiance est ciblée. Il faut donc des critères. « Chez Belfius, nous vérifions la compétence du réparateur. Il faut aussi qu'il soit financièrement 'viable', qu'il se mette à jour dans les techniques de réparation et qu'il s'y forme. Dans les groupements, tout cela doit être suivi de près par une personne centrale. C'est pour cela que nous n'allons pas ouvrir notre porte à n'importe quel carrossier qui viendrait solliciter chez nous. Nous lui demanderons de s'adresser d'abord à un réseau du type AXIAL. » La fin des carrossiers isolés ? Réponse de Philippe Froidmont, Expert-conseil chez P&V, Vivium & Actel. « J'en suis convaincu, oui. Les chiffres parlent d'eux-mêmes. Un carrossier qui effectue cinq réparations par an pour nous, se charge, pour l'ensemble des assureurs, de 50 à 60 réparations par an. C'est beaucoup trop peu que pour être rentable, anticiper les nouvelles technologies, consentir les investissements nécessaires, etc. »

Rationalisation à la rescousse

C'est d'ailleurs pour garantir un seuil de rentabilité minimal que P&V (mais d'autres aussi) ont établi une sélection plus « sévère » des partenaires agréés. Philippe Froidmont : « Nous travaillons avec des partenaires conventionnés depuis le début des années 90. Pendant des années, nous n'avons pas refusé grand monde. Nous avions le choix entre plus de 2.000 réparateurs conventionnés. » Un coup de frein s'avérait nécessaire. « Nous avions en effet remarqué qu'environ un millier de carrossiers n'effectuaient pas assez de réparations pour connaître en détail nos directives. Nous avons finalement fixé la barre à un minimum de six réparations par an. Les réparateurs devaient aussi disposer de trois ouvriers actifs et d'un administratif ainsi que de trois voitures de courtoisie valablement assurées. Nous avons en plus exigé que les partenaires disposent de leur propre carrosserie. Ce qui était assez nouveau, certainement dans le réseau lié à une marque. »

Aujourd'hui, P&V collabore ainsi de manière privilégiée avec quelque 1.500 carrosseries conventionnées. « Evidemment, aujourd'hui, nous nous montrons très stricts avant d'en reprendre de nouveaux », ajoute encore Philippe Froidmont, qui n'entrevoit par contre aucune nouvelle diminution du nombre de réparateurs conventionnés. Ni du côté des réparateurs liés à une marque, ni du côté des multimarques. « Ceux-ci assurent environ un quart de nos réparations. Je tiens à ce que cela ne diminue pas. Ces réparateurs multimarques doivent en effet chercher sans cesse des solutions pour gagner du temps par rapport aux carrossiers liés à une marque. Cela suppose une gymnastique de l'esprit intéressante. »

Même tendance du côté de Generali. « En 2009, quelque 1.457 réparateurs avaient au moins une réparation pour Generali », explique Didier Heymans, Expert-conseil chez Generali. « Chaque réparateur avait en moyenne 4 véhicules à réparer par an. Deux ans plus tard, nous avons diminué le nombre de réparateurs agréés de 24 %. Ce faisant, ceux que nous avons 'conservé' ont 41 % de travail en plus. »

D'autres compagnies d'assurances ont préféré ne pas évoquer le sujet, confirmant toutefois à demi-mot cette tendance à la réduction du nombre de partenaires.

Rester concurrentiel

Réduire le nombre de réparateurs conventionnés revient-il à mettre une pression sur les prix ? « Clairement non », répond-on de concert du côté des assureurs. Cela n'est pas de nature à instaurer cette relation de confiance tant recherchée. Par contre, tous parlent du « juste prix ». « Pour disposer d'un bon partenariat, nous devons assurer un certain volume aux garages », précise Philippe Froidmont. « Ce doit être une relation win-win. Au sein du groupe P&V, nous avons toujours défendu une grande idée : chacun doit gagner sa vie en faisant son métier. On ne gagne rien à 'rouler' quelqu'un ! Nous voulons le juste prix, et rien que le juste prix. »

Désormais, ni les carrossiers, ni les compagnies d'assurances ne sont (plus) aveugles. Des outils existent pour comparer le coût d'une même réparation partout dans le pays. « A part les coûts liés à la location d'un bâtiment qui peut différer fortement d'une ville ou d'une région à l'autre, le reste devrait être similaire », souligne Yves Gelin. « Nous constatons pourtant de fortes divergences. » Jusqu'à 30 % dans des cas extrêmes, semble-t-il. « En facturant le juste prix – ni plus, ni moins - dès le départ, tout le monde gagne du temps et de l'argent. Nous ne devons pas mandater d'expert et nous avons confiance en le carrossier. Et celui-ci diminue ses coûts indirects et facture plus vite la réparation. Soyons clairs : nous ne demandons pas de remise sur les réparations ! »

Nouveau circuit = totale confiance !

Le passage d'un expert est parfois inéluctable après un sinistre. Mais pas toujours. Les experts « télétravaillent » d'ailleurs de plus en plus. « Chez P&V, nous disposons de garages conventionnés et d'autres que l'on appelle 'conventionnés plus' », explique Philippe Froidmont. « Ces derniers travaillent dans le nouveau circuit. » Dans ce cas, les compagnies d'assurances ne mandatent pas systématiquement un expert automobile. Ce nouveau circuit est en vigueur chez plusieurs acteurs du marché de l'assurance. « En fait, nous demandons aux carrossiers d'accomplir une partie du travail de l'expert : faire le devis, prendre les photos, accueillir les clients, etc », confirme Didier Heymans. « Le carrossier reprend dans certain cas une partie du rôle du courtier en expliquant comment se passe l'expertise. »

Une confiance totale s'installe alors entre les réparateurs et les assureurs. « En plus, ces partenaires du nouveau circuit ont un coût moyen inférieur aux autres », admet Philippe Froidmont. « Ces réparateurs se sentent responsables, même s'ils peuvent toujours requérir la venue d'un expert si nécessaire. Pour les carrossiers multimarques fonctionnant dans le nouveau circuit, nous avons quand même exigé qu'ils fassent partie d'un réseau, avec un responsable central, pour accéder à ce nouveau circuit. En cas de problème, ce responsable est chargé de le résoudre. »

Vous l'aurez compris : la limitation des visites des experts s'inscrit dans la logique de la sacrosainte notion du « juste prix », tout en responsabilisant les professionnels de la carrosserie. Beaucoup de réparateurs du groupe AXIAL ont adopté, avec succès, cette pratique.

« Le nouveau circuit suppose que les carrossiers accomplissent une partie du travail de l'expert : établir le devis, prendre les photos, accueillir les clients, etc. »

Didier Heymans (Generali)

L'une des composantes du prix, c'est le taux horaire de la main d'œuvre. En Belgique, même s'il est libre, il crée parfois des frictions entre assureurs et carrossiers. Pourtant, ici aussi, l'idée globale reste la même. « Nous nous sommes rarement battus contre les réparateurs pour le taux horaire », raconte Philippe Froidmont.

« C'est que nous estimons que ça fait partie d'un tout. La seule chose que nous demandons, à nouveau, c'est d'être correct avec nous et, bien sûr, de rester concurrentiel sur le marché. D'ailleurs, nous revoyons toujours les taux horaires en janvier. Nous n'attendons pas de recevoir un courrier d'un réparateur demandant une révision du taux… »

« En facturant le juste prix – ni plus, ni moins - dès le départ, tout le monde gagne du temps et de l'argent. »

Yves Gelin (Groupe Belfius)

Par contre, pour les compagnies d'assurances, les réparations n'augmentent pas substantiellement au fur et à mesure de la complexification des véhicules. « Il est vrai que les carrossiers doivent faire appel à des gens de plus en plus qualifiés. Et donc plus chers », admet Yves Gelin.

« A contrario, les ingénieurs qui conçoivent les véhicules font en sorte que les coûts des services après-vente diminuent. L'un compense l'autre. J'aurais donc tendance à dire que le coût des réparations ne grimpe pas. En plus, le temps moyen de réparation d'un véhicule s'élève aujourd'hui à 1,7 jour, contre 3 jours il y a encore 5 ans. » A chacun son métier, donc, et les sinistres seront bien gérés !

Vers la pièce équivalente ?

Dans notre première édition d'AXIAL Magazine, nous l'avions déjà évoqué : les compagnies d'assurances tentent de convaincre les carrossiers de réparer plutôt que de remplacer systématiquement. « Le coût des pièces représente en moyenne 45 % du montant total d'un devis », nous confirme Didier Heymans. « Dans l'intérêt du carrossier, il vaut mieux facturer de la main d'œuvre en réparant un maximum de pièces … » Philippe Froidmont d'embrayer: « Dans ce contexte, il convient aussi de développer le 'smart repair' et le 'spot repair'. Pour nous, c'est l'avenir. Nous voulons investir dans ces techniques. Et nous attendons de nos partenaires qu'ils soient tous capables, à l'avenir, d'effectuer ce type de réparations. Les promoteurs de ce genre d'opérations sont plutôt les carrossiers toutes marques. Ils bénéficient de remises très réduites sur les pièces. Ils ont donc compris que leur core business, c'est la vente d'heures de main-d'œuvre. » Dans le secteur automobile, il y a la pièce d'origine, la pièce dite pirate et la pièce équivalente. Celle-ci porte bien son nom : il s'agit d'une pièce de qualité strictement identique à la pièce d'origine, mais avec la marque (et le prix de celle-ci) en moins. Un défi à venir pour les compagnies d'assurances : promouvoir cette pièce équivalente dans notre pays. Yves Gelin : « Dans les prochaines années, nous cherchons à mettre en place, dans un cadre légal, des réparations avec des pièces équivalentes. Je dis bien des pièces équivalentes, pas pirates, sans pour autant toucher à la marge du réparateur sur la pièce. » Mêmes desiderata chez son confrère de P&V, qui indique toutefois que, pour l'instant, ça n'existe pas sur le marché belge.

Ce changement de cap est-il pour demain ? « Cela demande de changer tous les contrats qui obligent actuellement l'utilisation de pièces d'origine », prétend Yves Gelin. Un avis qui n'est pas vraiment partagé par son confrère de P&V : « Je pense au contraire que les contrats ne doivent pas être adaptés car nous n'évoquons nulle part l'obligation d'utiliser des pièces d'origine. Mais il est vrai qu'il n'existe pas de pièces équivalentes pour tout. On en trouve néanmoins pas mal sur le marché anglais, par exemple, avec une garantie de qualité équivalente. N'oublions pas que nous ne parlons pas de 'voler' nos assurés en proposant des pièces pirates. Mais ce qui est certain, c'est que le réseau multimarque qui osera passer ce cap se positionnera encore mieux par rapport aux réseaux de marques. » Les carrossiers, de leur côté, entrevoient encore des obstacles à l'extension de la pièce équivalente. Sur le plan logistique, d'abord. Les réparateurs devraient en effet commander leurs pièces chez deux fournisseurs différents. En plus, ces pièces équivalentes ne sont pas disponibles pour tous les modèles, ni pour toutes les années d'un même modèle. Et enfin, il sera crucial de déterminer ce qui est équivalent et ce qui ne l'est pas.

Nos carrossiers ont dit « OUI! » à un partenariat à long terme.

Cela fait maintenant 130 ans que nous entretenons fièrement un partenariat étroit avec l'industrie de la réparation des véhicules. Nos partenaires font confiance à nos produits innovants mais aussi à nos méthodes de formation et à nos services de conseil. Parfaitement préparés, nos carrossiers sont prêts à relever tous les défis même les plus inattendus.

130

Spies Hecker – Plus proche tout simplement.

SPIES HECKER

www.spieshecker.be

« Exploiter notre position stratégique »

Yves Polet (Polycar)

Fondée il y a plus de vingt ans à Lincent, Polycar s'est forgée au fil du temps une solide réputation en matière de service, disponibilité et qualité de réparation. Aujourd'hui, la carrosserie s'apprête à grandir pour exploiter au mieux tout le potentiel que lui offre sa situation géographique privilégiée.

Agrandissement ou déménagement ? La décision n'est pas encore définitive. Mais ce qui est certain, c'est que Polycar va grandir.

Située à Lincent, sur la frontière entre les provinces de Liège, du Limbourg et du Brabant Wallon, Polycar s'apprête à franchir une étape importante de sa croissance. En début d'année, Yves Polet, fondateur et unique patron de la société depuis 1992, s'est associé avec Denis Gilbert, un expert automobile bénéficiant d'une solide expérience. « Nous nous connaissons depuis une vingtaine d'années. Il a commencé son métier d'expert quand j'ai démarré mon activité de carrossier » explique Yves Polet. « Cela devenait trop lourd pour moi de faire tourner la boutique tout seul. Son arrivée ouvre de nouvelles perspectives. Grâce à lui, nous avons obtenu de nouveaux contrats, notamment avec bpost. Mais l'essentiel de notre clientèle, environ 75%, est composé de particuliers. Les 25% restants sont des flottes de sociétés de leasing, que nous touchons notamment grâce à notre adhésion au groupement Axial. Nous travaillons également avec certains concessionnaires : Mercedes-Benz/Peugeot et Kia. Et le potentiel de croissance est encore important… »

Croissance constante

Il faut dire que la petite carrosserie de Lincent est devenue grande. « En 1992, après avoir travaillé 5 ans pour un patron, j'ai lancé ma propre entreprise. Le nom de la société vient d'ailleurs du mien : « Pol » de Polet et « Y » de Yves, puis « car » pour les voitures. J'ai acheté le petit bâtiment de 160 m² avec un bout de terrain, où j'ai fonctionné seul pendant 2 ans avant d'engager mon premier ouvrier … Ce n'est qu'en 1997 que l'agrandissement de 400 m² supplémentaires a été réalisé. L'activité a pris de l'ampleur à cette époque, et l'équipe s'est alors vue étoffer de 3 nouveaux ouvriers en un an. Au début des années 2000, nous avons obtenu les certifications ISO. Depuis, l'activité n'a cessé de se développer »

Disponibilité optimale

Aujourd'hui, Polycar profite pleinement de sa situation géographique privilégiée. « Nos clients proviennent du Brabant Wallon, du Limbourg, de Liège et même parfois de Namur. Nous sommes idéalement placés pour profiter pleinement de la solide réputation que nous nous sommes créée, aussi bien chez les courtiers qu'auprès des compagnies d'assurances et des garagistes. J'ai toujours été très disponible pour ma clientèle, même le week-end et en soirée s'il le faut. Du coup, 70% des accidents de la région sont réparés chez nous. »

Potentiel néerlandophone

« Nos clients néerlandophones bénéficient d'un accueil et d'un suivi dans leur propre langue, grâce à notre secrétaire et à l'arrivée de Denis Gilbert qui assure l'aspect plus technique. Dans l'atelier, nous avons six ouvriers et un apprenti. Un peintre, deux préparateurs, un démonteur/remonteur et deux tôliers. Ils travaillent sur une surface au sol de 400 m², ce qui est insuffisant puisque l'on considère généralement qu'il faut 110 m² par ouvrier. L'atelier est composé d'une zone tôlerie avec le marbre, deux zones de

petite tôlerie et démontage/remontage, deux zones de préparation et une cabine de peinture. Bref, nous sommes à l'étroit, mais les choses vont évoluer! »

Voir plus grand

Agrandissement ou déménagement ? La décision n'est pas encore définitive. Mais ce qui est certain, c'est que Polycar va grandir. « Nous envisageons un agrandissement et une modernisation de nos infrastructures, mais l'acquisition d'un outil existant, mieux adapté à nos besoins n'est pas exclu. »

A l'heure actuelle, Polycar sort entre 15 et 20 voitures par semaine. « Y compris les petites réparations et l'activité pare-brise. On pourrait en faire davantage, mais nous sommes limités par ce manque de place, notamment en ce qui concerne le stockage des pièces. A l'avenir, nous serons donc en mesure d'exploiter pleinement tout le potentiel d'activité qui s'offre à nous. »

Contact:
Polycar
Rue du Warichet, 5
4287 Lincent
Tél : 019/63.31.65
Fax : 019/63.35.75
E-mail : info@polycar.be
www.polycar.be

Bernard & Koen Biebuyck (Carrosserie Biebuyck)

« La qualité, sans compromis »

La Carrosserie Biebuyck, située dans la commune de Tielt, en Flandre-Occidentale, est une véritable entreprise familiale. Le père, Bernard, a lancé l'affaire en 1974, avec son épouse Marijke Cocquyt. Près de trois décennies plus tard, la Carrosserie Biebuyck est devenue une véritable référence dans la région de Tielt et bien au-delà : un partenaire fiable pour les réparations, proposant un service rapide et impeccable. Cette année encore, Bernard Biebuyck passera le flambeau à son fils Koen. Etant donné que Koen est déjà actif dans la société depuis plusieurs années, il dispose des atouts nécessaires pour assumer cette fonction.

Bernard est un self-made man. A 16 ans, sa formation en métallurgie terminée, il commence à travailler pour un patron, mais nourrissait déjà rapidement le projet de s'installer à son compte. Et, en 1974, - l'année où il épouse Marijke – il lance la Carrosserie Biebuyck. Au début, Bernard et son épouse travaillent dans un petit atelier, mais les entrepreneurs ont tellement le vent en poupe, qu'à peine 3 ans plus tard, ils achètent un terrain industriel dans la zone industrielle Tielt Noord. L'entreprise se situe aujourd'hui toujours à cet endroit-là, mais, en trente ans, le métier de carrossier a fortement évolué.

Une révolution technologique

« Dans les années '70, on n'avait pour ainsi dire besoin que d'un marteau et d'un marbre pour démarrer une carrosserie », explique Bernard Biebuyck. « Aujourd'hui, c'est bien différent. Les véhicules contiennent plus de technologie, ce qui influence également notre métier. Il suffit de songer aux

capteurs dans les pare-chocs et les pare-brises. Les voitures modernes contiennent énormément d'électronique. Cela signifie que nous devons investir constamment dans le matériel et la formation. Ce n'est que lorsqu'on maîtrise les méthodes de réparation les plus récentes que l'on est en mesure de fournir un travail à la fois rapide et de qualité. C'est ce que nous avons toujours fait systématiquement. Notre dernier investissement en date est un Spanesi Touch pour le mesurage électronique du châssis, indispensable au contrôle après accident. Il ne s'agit pas là de petits investissements, mais ils sont néanmoins nécessaires pour rester à la pointe. »

Investir dans le matériel, c'est une tâche qui incombe au seul directeur de l'entreprise, et il en va de même pour la formation des collaborateurs. Trouver du personnel compétent est par contre une autre paire de manches.

Bernard Biebucyk : « J'emploie pour l'instant un Polonais, un Hongrois et tout de même un Belge. En d'autres termes, il est difficile d'encore trouver des gens passionnés par la profession. Les jeunes qui terminent leurs études ne sont soit pas intéressés par ce métier, soit ne sont techniquement pas suffisamment compétents. Il y a un fossé entre la formation à l'école et ce dont nous avons réellement besoin sur le lieu de travail. Pour travailler dans une carrosserie, il faut être techniquement compétent, mais également capable de travailler rapidement. »

Koen Biebucyk : « C'est la raison pour laquelle je suis moi-même régulièrement des formations, comme par exemple sur les techniques de smart repair. Quand vous employez des gens, c'est également indispensable. Ce n'est qu'à partir du moment où ce savoir-faire est présent au niveau de la direction qu'on peut le transmettre. »

AXIAL comme label de qualité

Lorsque nous pénétrons dans l'atelier de la Carrosserie Biebuyck, nous remarquons immédiatement l'ordre et le soin avec lequel tout est rangé. Pas de matériel ou de pièces qui traînent çà et là, on pourrait se croire dans l'atelier d'une écurie de Formule 1. Selon Bernard Biebuyck, ce n'est pas le fruit du hasard: « J'ai toujours insisté sur l'importance de travailler proprement et de façon ordonnée dans mon atelier. Des outils qui traînent et un travail non-structuré font perdre du temps et de l'efficacité. La qualité réside dans les détails. »

« AXIAL est un label de qualité et un support envers les clients professionnel. »

Le fait que la Carrosserie Biebuyck fasse partie du réseau AXIAL repose aussi sur cette quête de qualité.

Bernard Biebuyck : « AXIAL est un label de qualité et un support envers les clients professionnel. Notre fichier clients se compose pour ainsi dire à 50/50 de clients particuliers et professionnels. Les clients particuliers se gagnent et se conservent principalement par la qualité du travail fourni et via le bouche-à-oreille. C'est la raison pour laquelle nous avons également des clients provenant de bien au-delà de notre région. Cela vaut également pour nos clients professionnels, mais je ne peux nier que le soutien d'AXIAL joue aussi un rôle. Gagner de grandes flottes requiert un travail et un suivi commercial et administratif conséquents. Sur ce plan-là, AXIAL constitue un véritable soutien pour nous. Ce sont en outre de bons clients qui garantissent un certain volume de travail, qu'il est en outre possible de planifier à l'avance. »

« Malgré cet appui de la part d'AXIAL, le volet administratif de notre métier est néanmoins devenu beaucoup plus important ces dernières années », rajoute son épouse Marijke. Mon mari et moi-même consacrons une grosse partie de notre temps au suivi administratif : contacts avec les experts, les compagnies d'assurances, les fournisseurs, etc. Ce n'est assurément pas devenu plus simple, d'autant qu'on fait souvent un double travail. Le plus gros changement concerne la transition entre le monde du papier et le monde électronique. Il faut ainsi prendre des photos de tout, ce qui prend beaucoup de temps. Etant donné que les salaires horaires que nous facturons en Belgique sont très bas – surtout en comparaison avec nos pays voisins –, engager une personne administrative à temps plein n'est pas envisageable. On travaille beaucoup plus dur car les exigences sont de plus en plus élevées ; or, les revenus n'ont pas pour autant augmenté. »

« Si toutes les compagnies d'assurances travaillaient au moyen des mêmes procédures, cela réduirait considérablement la charge administrative pour nous. Mais malheureusement, ce n'est pas le cas », rajoute Koen Biebuyck

Changement de génération

Il n'empêche que le fils, Koen, qui travaille depuis plus de 10 ans dans l'entreprise, est très motivé à reprendre les rênes dès l'année prochaine.

Koen Biebucyk : « J'ai eu 35 ans cette année, c'est donc maintenant ou jamais. Et vu que je travaille depuis plus de dix ans dans l'entreprise, je suis fin prêt. En outre, la transition sera progressive. Mes parents continueront à travailler dans la société, mais sur le plan administratif, c'est moi qui dirigerai l'entreprise. »

Contact:
Carrosserie Biebuyck
Galgeveldstraat 23
8700 Tielt
Tél : 051 40 14 53
Fax : 051 40 02 52
E-mail : info@carrosseriebiebuyck.be
www.biebuyck.be

Gianni Severino (Cofely Fleet)

« S'imprégner de notre philosophie »

Ne cherchez pas à connaître l'étendue de la flotte de Cofely Fleet… Car cette filiale du groupe actif dans l'énergie et les services, Cofely-Fabricom (lui-même imbriqué dans le groupe GDF-Suez), est une société de gestion de flottes. Bizarre, vous avez dit bizarre ? Non, pas tant que ça… Lisez plutôt !

Cofely Fleet, c'est une entreprise de 23 personnes. Elle gère les flottes de véhicules des sociétés du groupe Cofely-Fabricom, mais aussi de sociétés du groupe GDF-Suez implantées en Belgique. Mais comment cela se passe-t-il ? Gianni Severino, Fleet Support Manager chez Cofely Fleet : « Nous prenons des véhicules en renting ou en leasing financier chez plusieurs partenaires. Nous achetons le carburant, les assurances, etc. Et nous confectionnons un package que nous relouons à nos clients. Nous ne sommes donc pas propriétaire des véhicules. » Cofely Fleet gère ainsi quelque 8.000 véhicules. Environ 5.500 voitures, 2.250 camionnettes et 250 utilitaires de plus de 3,5 tonnes. « Cofely Fleet s'adapte à la car policy mise en place par chacun de ses clients », ajoute encore notre interlocuteur. « Pour les véhicules utilitaires, nous sommes attentifs aux demandes techniques des clients. Résultat : nous gérons une panoplie de matériel roulant très spécifique. La flotte est donc assez disparate. »

Vers des synergies européennes ?

Cofely Fleet collabore avec Axial depuis 2009. Sans exclusivité, toutefois. « Ce faisant, nous pouvons établir des normes. En fait, Axial a accès à environ la moitié de la flotte, y compris les camions. Pour ceux-ci, néanmoins, nous préférons faire appel à d'autres spécialistes si la réparation nécessite de toucher à des vérins ou à des structures portantes, par exemple. En 2012, Axial a pris en charge un volume total de quelque 800 réparations. »

On s'en doute : la flotte gérée par Cofely Fleet est disséminée aux quatre coins du pays. « Nous avons besoin d'interlocuteurs dans un rayon raisonnable de chaque chantier ou du domicile de chaque conducteur. La couverture géographique d'Axial répond parfaite-

« En 2012, Axial a pris en charge un volume total de quelque 800 réparations. »

ment à cette attente. Nous essayons toujours d'être le plus transparent possible, que ce soit avec les clients ou avec les fournisseurs. Ainsi, nous demandons à chacun de nos partenaires un nombre de réparations suffisamment représentatif que pour établir des statistiques éloquentes. Ces constatations nous permettent d'agir là où il le faut, en collaboration avec nos partenaires. Et donc avec Axial aussi. » Mais au fait, comment savoir où se trouve chaque véhicule ? « Des personnes de contact locales dispatchées un peu partout dans le pays suivent les véhicules de nos clients, entre autres par track & trace. Ces contacts locaux sont notre intermédiaire entre le conducteur et le carrossier que nous mandatons. »

La structure européenne d'Axial, avec Axial Europe, a de quoi séduire Cofely Fleet. « Certaines de nos activités débordent un peu de nos frontières », explique Gianni Severino. « En général, nous rapatrions un véhicule qui serait endommagé à l'étranger. Mais qui sait, peut-être que demain, de réelles synergies entre Axial Belgium et Axial Europe permettront d'effectuer la réparation hors de nos frontières, sous le contrôle d'Axial Belgium. »

« Maîtriser les coûts »

Cofely Fleet étant, en quelque sorte, son propre assureur, il est donc essentiel de maîtriser ce poste autant que possible. « Un accident, par définition, n'est pas budgété. Quand cela se produit, il faut en réduire l'impact sur les coûts au maximum. Nous attendons donc de nos partenaires en carrosserie qu'ils nous proposent eux-mêmes certaines méthodes de réparation, comme le smart repair ou le spot repair. Le processus de réparation doit également être réduit autant que possible. Pour permettre, notamment, à l'utilisateur du véhicule de poursuivre son boulot. » En cela, bon point pour Axial : le réseau propose le service pick-up. « Les carrossiers d'Axial viennent donc chercher la voiture là où elle se trouve, la ramène après réparation, tout en octroyant un véhicule de remplacement pendant la période de réparation. Certains carrossiers du groupement disposent même de véhicules utilitaires de remplacement. En parallèle, nous disposons d'une flotte d'une trentaine de véhicules utilitaires de remplacement. Ils sont confiés à notre spécialiste en assistance routière. »

Toujours dans cette logique de maîtrise du poste « assurance », Cofely Fleet a instauré un système de franchise à partir du deuxième sinistre en tort. Voilà qui est, sans aucun doute, de nature à sensibiliser les conducteurs… « Nous ne faisons pas tout réparer non plus », intervient le Fleet Support Manager. « Nous travaillons avec UBench, ce qui nous permet de voir directement le constat, les photos, les devis, etc. Après avoir pris connaissance de ces éléments, nous décidons de réparer ou pas. Il est parfois économiquement plus intéressant de rendre, en fin de contrat, un véhicule endommagé que de le faire réparer. Et, admettons-le, une griffe dans le pare-chocs d'une camionnette ne rend pas pour autant le véhicule inutilisable… »

On ne s'en rend pas toujours compte, mais cette approche demande une certaine discipline de part des carrossiers. « C'est presque une philosophie dont ils doivent s'imprégner. » Sur ce point, Axial a réussi à s'adapter. Ce n'était pourtant pas évident, vu sa structure. « Axial est en effet un groupement de carrossiers indépendants. Chaque carrossier reste donc maître à bord de son entreprise, y compris en termes de fonctionnement. Imaginez : un deviseur ou une secrétaire quitte l'entreprise. Le patron, souvent au four et moulin dans sa carrosserie, ne va pas forcément penser à informer immédiatement le/la remplaçant(e) sur les pratiques de chaque client. Et je peux le comprendre. Mais pour nous, il est important de ne pas perdre de temps et d'énergie à toujours répéter notre philosophie. Force est de constater que le groupe Axial s'est intelligemment structuré, avec un chef d'orchestre central, Marc Bauduin, qui veille au grain et fait passer ce type d'informations auprès des membres. Nous sentons vraiment qu'Axial a établi une ligne de communication claire et efficace. Et il continue à la peaufiner… »

Gianni Severino : « Pour nous, il est important de ne pas perdre de temps et d'énergie à toujours répéter notre philosophie. »

Standofix
Un autocollant contre les défauts

Standofix, c'est le nom d'un autocollant novateur pour peinture automobile lancé par la marque Standox. Ce film adhésif extrêmement fin permet aux clients de couvrir eux-mêmes temporairement les petites rayures ou éclats de gravillons, cachant ainsi les dommages de peinture. La bonne couleur est appliquée sur le film à l'occasion d'une réparation du véhicule (avec des matériaux Standox). Le carrossier peut ensuite donner le code couleur au client sous forme d'étiquette de rétroviseur lors de la remise du véhicule.

Les formateurs R-M sont au top !

La marque premium dans le domaine de la peinture de réparation automobile, R-M, exige un niveau très élevé de certification pour ses formateurs internationaux. C'est qu'ils ont la responsabilité d'organiser et de contrôler la formation partout dans le monde. Tous ont ainsi reçu leur dernière certification de la Refinish Coatings Technology Academy, témoignant de leur niveau exceptionnel en matière d'excellence technique.

Geevers
Un tabouret gratuit en juillet ?

Pour garantir un service optimal à l'ensemble du réseau AXIAL, Geevers Auto Parts a créé plusieurs dépôts, stratégiquement répartis sur l'ensemble du territoire belge.
Geevers Auto Parts propose des pièces d'origine ainsi que des pièces équivalentes de l'assortiment MQ-line.
Tout membre d'AXIAL qui achète pour au moins 5.000 € de pièces chez Geevers Auto Parts se verra offrir un tabouret de préparateur Geevers. Il s'agit d'une offre exclusivement réservée aux adhérents AXIAL.

BERNER
nouvelles machines sur accu

S'appuyant sur la série déjà existante de machines sur accu, Berner élargit l'assortiment avec des machines 14,4V et 18,0V. Toutes les machines fonctionnent avec un accu lithium-ion, pour une longévité accrue jusqu'à 10 fois par rapport aux machines à moteur conventionnel.
Un indicateur de charge intégré indique la capacité restante de l'accu. A noter que la température d'utilisation de ces machines est comprise entre -20 et +55 degrés.

Spies Hecker lance une couche d'apprêt innovante

Permasolid HS Performance Füller 5320 est un produit innovant à base d'acrylate et se caractérise par sa grande proportion de substances compactes. Après séchage, la couche d'apprêt peut être polie rapidement et facilement. Grâce au Performance Füller, les carrosseries et entreprises de réparations satisfont aux spécifications des fabricants automobiles. En outre, via les couleurs disponibles – blanc, gris moyen et noir -, Spies Hecker répond également aux tendances actuelles dans l'industrie automobile.

Plus Paint répond à la tendance dans le secteur de la réparation

Optimisation des processus, économies sur les coûts et amélioration de l'efficacité, tels sont les mots-clés actuels lors de la réparation de dégâts. Plus Paint répond parfaitement à cette tendance via une peinture blanche séchant à l'air et un concept de séchage aux UV-A. Les deux produits sont commercialisés sous le nouvel intitulé d'assortiment PlusPaint. Le séchage à l'air pour peinture blanche est un processus qui existe déjà, mais qui requiert un long temps de séchage. La peinture blanche de PlusPaint peut déjà être nettoyée après 30 minutes, à 20 degrés Celsius, ce qui raccourcit les délais de réalisation. La peinture conserve ses qualités d'entretien et une brillance optimale et peut donc être utilisée dans le cadre du « spot repair ».

CITROEN BELUX EVERE

CITROËN

CITROEN BELUX EVERE

Avenue L. Mommaerts 14-18
1140 Evere
Tél : 02 724 21 30
Fax : 02 726 60 60
E-mail : citroenbeluxevere@citroen.be
Website : www.citroen.be
TVA : BE 0 448 813 060

CONTACT

- Responsables Fleet :
  Marco Morini
  GSM : 0496 33 02 53
  E-mail : m.morini@citroen.be

  Luc Marote
  GSM : 0476 97 47 84
  E-mail : luc.marote@citroen.com

Citroën Business Center de l'Est de Bruxelles

Citroën Belux Evere est une succursale de l'importateur Citroën Belux et Fleet Business Center depuis maintenant plus de 2 ans. Chaque client professionnel est accueilli en personne par **Messieurs Morini et Marote**, responsables Fleet. Formé en fiscalité automobile, il répondra au mieux à vos attentes, que vous soyez indépendant, gestionnaire de PME ou de grandes flottes.

En tant que Business Center, une série de services a été mise en place pour vous satisfaire. En voici quelques exemples :

- Un seul interlocuteur privilégié
- Des conditions commerciales adaptées
- Un parc complet de véhicules d'essais à votre disposition 24H~ 48H
- Un espace Fleet avec connexion Wi-Fi gratuite
- Un partenariat solide avec toutes les sociétés de leasing
- Un délai d'attente rapide avec une priorité sur le planning après-vente
- Des véhicules de remplacements gratuits lors de chaque intervention après-vente
- Un service de « pick up and delivery » dans un rayon de 10km

Pour un service personnalisé, **Messieurs Morini et Marote** vous recevront sur rendez-vous du lundi au vendredi inclus. Le show-room est accessible tous les jours de 08H30 à 18H30 et le samedi de 09h30 à 17h00. L'atelier mécanique est quant à lui ouvert en semaine de 07h30 à 17h45 (16h45 le vendredi).

Citroën Belux Evere dispose aussi de sa propre carrosserie et d'un important stock de pièces détachées d'origine et d'accessoires.

BUSINESSCENTER

Scannez ce code QR pour nous ajouter automatiquement à votre carnet d'adresses

FLEET partners

Triumph TR3 et Porsche 911L Targa

The Texas Connection

Michel Berlo est l'heureux propriétaire de deux classic cars restaurées avec beaucoup d'amour et de patience dans la Carrosserie Cryns. La plus exotique est incontestablement la Triumph TR3 de 1957, même si la Porsche 911L Targa de 1967 est également un objet rare. Bien qu'il s'agisse de deux marques européennes légendaires, c'est en Amérique, au Texas, qu'elles ont toutes deux parcouru leurs premiers kilomètres.

Les deux classic cars de Michel Berlo ont chacune leur propre histoire. Michel Berlo a certes déniché sa Triumph à Liège, mais le premier propriétaire de cette dernière était un médecin texan. Et vu que le propriétaire belge qui a ramené la voiture en Europe n'a jamais fait immatriculer le véhicule ou roulé avec, Michel Berlo n'en est donc que le second propriétaire officiel. Sous le capot, on retrouve un moteur 2 litres, et l'architecture se compose d'un châssis avec carrosserie. Avec à peine 900 kg sur la balance, c'est d'ailleurs un poids-plume. Sur le plan mécanique, il s'agit d'un bijou de simplicité : un 2 litres de 100 ch, une boîte quatre vitesses et des ressorts à lames pour la suspension arrière. Michel Berlo s'est occupé lui-même de l'aspect mécanique et, pour la carrosserie, a fait appel à la Carrosserie Cryns, qui a redonné à la voiture, en 2010-2011, son apparence bleu clair d'origine. Un travail de longue haleine donc, « pas seulement parce que nous n'avions pas toujours le temps de travailler à un tel projet, mais aussi car les pièces se faisaient quelques fois attendre », explique Michel Berlo.

La Porsche 911 est en fait un modèle de 1968, mais elle a été construite et immatriculée en 1967. Cette classic car-là aussi à des racines américaines. Son premier propriétaire était le « Gentleman Pilot » texan Alan Connell. Ce fortuné propriétaire de ranch possédait, dans les années '50-'60, les plus belles voitures de course de l'époque, au volant desquelles il concourrait. L'une de ses voitures, une Ferrari Testarossa, s'est encore vendue, en 2009, 12,1 millions de dollars. La Porsche 911L Targa qui brille désormais dans l'allée de Michel Berlo est certes d'une autre catégorie de prix, mais n'en est pas pour autant une « simple » classic car, car seuls 134 exemplaires de cette version furent construits... Et celui-ci en est l'exemplaire numéro 17. Cette voiture aussi a été restaurée chez Cryns, à la grande satisfaction du propriétaire.

Michel Berlo : « Il faut être patient lors de la restauration d'une classic car. Mais les collaborateurs de Cryns ont fourni un travail fantastique. On voit, au travers de leur travail, leur savoir-faire et leur respect pour le vécu

de ces deux voitures. La révision de la partie mécanique de la Porsche a été réalisée par le Garage Piessens, à Anvers. Quant à l'intérieur, tant de la Triumph que de la Porsche, c'est ECA qui s'en est chargé. »

Michel Berlo n'est en outre pas un propriétaire qui cache ses bijoux bien à l'abri dans son garage. Il participe à des rallyes de classic car avec les deux voitures, tant en Belgique qu'à l'étranger. « Et c'est indispensable, une voiture se doit de rouler, quel que soit son âge ! », conclut Michel Berlo en souriant.