AXIAL Magazine

Novembre 2013 n° 03 ▸ magazine périodique ▸ paraît 4x par an

Congrès national

L'union et l'organisation font la force !

STRATÉGIE 8 **Cap sur l'Allemagne !**

TESTIMONIALS 12 **Le vent en poupe**

FORMATION 15 **Parlons le même langage**

“Le succès de mon atelier repose sur l’offre de services R-M. Programmes For Success. C’est aussi simple que cela.“

L’avenir appartient à ceux qui travaillent efficacement. C’est pourquoi R-M vous propose non seulement des produits, des outils de colorimétrie et des formations à la pointe de la technologie, mais aussi son offre Programmes For Success: une gamme complète de solutions permettant d’analyser, de gérer et de développer votre entreprise – pour vous préparer un avenir pérenne et rentable. Atteindre la perfection est parfois si simple. **www.rmpaint.com**

Perfection made simple*

R-M®

* La perfection en toute simplicité

A brand of

BASF
The Chemical Company

edito

Cher lecteur,

L'avenir de la carrosserie est clairement aux réseaux, même si ceux-ci se trouvent au centre de pas mal d'interrogations. L'une d'entre elles s'avère primordiale : comment se positionner sur le marché, avec quelle philosophie ? D'aucuns se lient exclusivement à un fournisseur ou à un apporteur d'affaires. D'autres envisagent les réseaux comme des plateformes de rencontre et d'échange d'informations. A chacun de se forger sa propre conception de ce que doit être et doit apporter un réseau.
Un réseau indépendant pour des carrossiers indépendants, avec une enseigne forte tournée vers le long terme : tel est l'ADN d'AXIAL dans son développement. Nous en sommes convaincus : il s'agit là de la clé du succès depuis nos 28 années d'existence. Car AXIAL apporte du contenu à son réseau, avec une palette complète de services. Soutien administratif, accord avec les donneurs d'ordre, soutien marketing, identification, IT, conditions d'achat préférentielles et programme de formation dédicacé aux gestionnaires d'entreprises… Chez AXIAL, ce ne sont pas que des mots sans valeur. Ce sont des actes posés au quotidien. En Belgique, mais aussi en France et aux Pays-Bas. L'Espagne et le Portugal montent également leur structure, à travers AXIAL Iberica.

Ces axes de développement ont été dévoilés lors du Congrès organisé par AXIAL Belgique le 21 septembre dernier, sur le circuit de Spa-Francorchamps. Ils ont été confirmés une semaine plus tard, le 28 septembre, lors d'un congrès équivalent organisé par AXIAL France, en présence de plus de 400 personnes.

Chez AXIAL, nous sommes déjà projetés en 2014, une année on ne peut plus positive pour notre métier de carrossier !

Marc Bauduin,
Directeur général – AXIAL

« Un réseau indépendant pour des carrossiers indépendants, avec une enseigne forte tournée vers le long terme : tel est l'ADN d'AXIAL dans son développement. »

Sommaire

04 ▸ **IN THE PICTURE**
Congrès national d'AXIAL Belgique
L'union et l'organisation font la force !

05 ▸ **STRATEGIE**
Pascal Sidot (AXIAL Europe)
« Après la péninsule ibérique, cap sur l'Allemagne »

10 ▸ **RENCONTRE**
Ron Cryns et Bernard Piron
Deux anciens pour un nouveau visage

12 ▸ **TESTIMONIALS**
Carrossiers, fournisseurs et clients : AXIAL a le vent en poupe

15 ▸ **FORMATION**
« Nous parlons le même langage »

16 ▸ **AUTO**
En marge du Congrès
L'utile et l'agréable !

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

Congrès national d'AXIAL Belgique

L'union et l'organisation font la force !

21 septembre 2013. Rendez-vous aux aurores à l'Hôtel de la Source, à la lisière du circuit de Spa-Francorchamps. Le plus beau du monde, dit-on. Membres d'AXIAL Belgium, fournisseurs, partenaires sont présents en nombre pour le Congrès national d'AXIAL. L'occasion de faire un point sur l'état du marché et sur les nombreux projets en cours. Au sein d'AXIAL Belgium, mais aussi d'AXIAL Europe. L'ensemble de ce magazine est consacré à cet événement.

Silence, la Convention commence. Sur le podium, un journaliste TV bien connu : Frédéric Deborsu. Le journaliste de la RTBF est parfait bilingue. Il donne immédiatement le ton, dans la langue de Vondel : « Savez-vous pourquoi AXIAL a fait appel à un journaliste francophone pour modérer les débats du Congrès ? Parce qu'ils sont moins chers… » Rire général. On l'a compris : la bonne humeur est au rendez-vous ! Pourtant, les sujets traités sont des plus sérieux durant cette partie officielle. Car il y aura, dans l'après-midi, une partie beaucoup plus ludique avec des courses de voitures anciennes.

Avant tout, place aux choses sérieuses ! Car AXIAL Belgique a beaucoup de choses à raconter…

Avec 100 membres, la Belgique a trouvé sa vitesse de croisière. Il faut désormais mener la barque vers davantage encore de professionnalisme. Et c'est en très bonne voie… « AXIAL Belgique est en train de développer quatre axes prioritaires : le volume de réparations, une informatique performante, la formation et une stratégie marketing », confirme Marc Bauduin, Directeur général d'AXIAL Belgique.

Volume de réparation. Pour augmenter ce volume, AXIAL Belgique vient d'embaucher, en temps partagé avec AXIAL Europe, un nouveau Sales Manager en la personne de Michel Vergaert, interviewé par ailleurs dans cette édition. « Il ira chercher de nouveaux contrats (en

« Quatre axes prioritaires pour AXIAL Belgique : le volume de réparations, une informatique performante, la formation et une stratégie marketing »

Marc Bauduin (AXIAL Belgique)

Marc Bauduin (AXIAL Belgique) : « Chaque carrossier va recevoir une carte de sa notoriété dans sa région. Il pourra ainsi calculer sa part de marché. »

Belgique et en Europe) dont pourront profiter nos membres. »

IT. AXIAL s'est tourné vers UBench. « Nous avons jugé utile de créer une plateforme de collaboration sur laquelle carrossiers, experts, compagnies d'assurances et sociétés de leasing peuvent interagir en toute facilité », explique Peter Verbraeken, CEO de UBench International. « Cette plateforme apporte une grande simplification administrative aux carrossiers. Les e-mails et les bons de commande ne doivent plus être retapés et ils peuvent être traités directement. UBench assure la transparence nécessaire pour AXIAL afin d'éviter toute discussion ultérieure. La voiture est-elle prête ? La facture est-elle correcte ? Quel entretien doit avoir lieu ? Toutes ces questions trouveront leur réponse précise. La plateforme établit également une comparaison entre les carrosseries. » Chaque membre d'AXIAL Belgique pourra en effet calculer son coût moyen de réparation par donneur d'ordre et comparer ce coût avec la moyenne au sein du réseau.

Formation. Des modules de formations en management sont proposés depuis ce mois d'octobre. Vous découvrirez une interview du partenaire en formation, Yvan Coquin (Processus Evolutions), dans les pages qui suivent.

Marketing. Chaque membre du réseau va recevoir une carte de sa notoriété dans sa région. Explications de Marc Bauduin : « Il s'agit en fait d'un ratio entre le nombre de clients de notre membre et le nombre de foyers dans une même région. Cette proportion sera établie par codes postaux. Il pourra ainsi calculer sa part de marché. » Enfin, d'ici la fin de l'année, un nouvel intranet sera mis en place, permettant une communication plus directe entre membres du réseau et chacun d'entre eux disposera d'un mini-site de présentation de ses différentes activités. L'évolution est donc bel et bien en marche en Belgique.

Philippe Herran (AXIAL France) : « La charge liée à l'enregistrement des sinistres coûte très cher à l'assureur qui veut se décharger de tout ça. D'où la nécessité de plateformes de gestion des sinistres. »

« L'orientation en France est peut-être plus particulière que dans d'autres pays avec des accords très forts avec les assurances et les mutuelles. »

Philippe Herran (AXIAL France)

Peter Verbraeken (UBench) : « Nous avons jugé utile de créer une plateforme de collaboration sur laquelle carrossiers, experts, compagnies d'assurances et sociétés de leasing peuvent interagir en toute facilité ».

« Aux Pays-Bas, les donneurs d'ordre ont déjà adopté depuis longtemps l'automatisation et l'orientation des réparations, privilégiant les groupements aux réparateurs isolés. »

Guus Van Dreven (AXIAL Nederland)

Et dans les autres pays ?

Lors du Congrès d'AXIAL Belgique, les représentants des autres marchés d'AXIAL Europe ont eu l'occasion de présenter la situation dans leurs pays respectifs. Une façon de montrer que les besoins sont les mêmes partout…

En France. Un peu partout, le monde de la carrosserie est en régression. La France ne fait pas exception. « Il n'y a pas de nouvelles ouvertures vu les investissements à consentir », entame Philippe Herran, Président d'AXIAL France. « Il faut dire que les cartes sont déjà assez bien distribuées. L'orientation en France est peut-être plus particulière que dans d'autres pays avec des accords très forts avec les assurances et les mutuelles. Je dirais même que nous faisons plutôt face à des fermetures, à cause d'ateliers un peu vieillissants. Et pour ceux qui arrivent en fin de carrière, il y a peu de repreneurs. Nous connaissons aussi de plus en plus de fermetures économiques. A côté de cela, l'Hexagone recèle beaucoup de réseaux, la plupart étant adossés à des fournisseurs de peinture ou à de pièces détachées. Des compagnies d'assurances disposent également de leur propre réseau. » Au sein de ce marché, AXIAL France (254 membres) ne se porte pas trop mal. « Car le réseau a toujours eu une vision avancée par rapport à ce marché-là, a toujours dirigé ses adhérents vers la diversification des services et a toujours poussé ses membres à fournir de la qualité et à investir dans la 'structuration' de leur entreprise. »

Tous les donneurs d'ordre s'orientent vers des plateformes de gestion de sinistres. « C'est que la charge liée à l'enregistrement des sinistres coûte très cher à l'assureur », ajoute encore Philippe Herran. « Et il veut se décharger de tout ça. Evidemment, tout cela se fait au détriment des réparateurs. Mais les assureurs ont besoin d'être rassurés quant au coût final de la réparation et manquent actuellement un peu de confiance envers

Assís Parés (AXIAL Iberica) : « Les assureurs, suivis par les sociétés de leasing, demandent de plus en plus de services. La péninsule ibérique avait donc besoin d'un réseau comme celui d'AXIAL, histoire d'accroître sa force de frappe et de maîtriser les coûts en générant de plus gros volumes. »

Etat des lieux au sein d'AXIAL Europe

	Belgique	France	Pays-Bas	Espagne
MARCHE AUTOMOBILE • Parc • Immatriculations • Âge moyen	5,4 millions En baisse 8,2 ans	31,3 millions En baisse 8,8 ans	7,7 millions En baisse 8,8 ans	22,3 millions En baisse 10,1 ans
MARCHE DE LA REPARATION	-15 % (en 2011- 2012) -4 %/an (prévisions à 5 ans)	-8 %/an (depuis 2011)	-3 %/an (depuis 2008)	-3,5 %/an (depuis 2008)
NOMBRE CARROSSERIES	+/- 1.750 (Légère diminution)	Divisé par 2 en 20 ans	+/- 1.250 (Marché assaini)	Risque d'en perdre 4.500
DONNEURS D'ORDRE	Assureurs (75 %) Leasing/flottes (15 %)	Assureurs et mutuelles (80 %)	2/3 volume dirigé Assurances (60 %)	Volonté de vouloir diriger le marché
ET DANS 5 ANS ?	Développement réseaux	Intégration réseaux commerciaux	Développement réseaux	Disparition petites structures

le réparateur. Il faut que ces plateformes amènent les donneurs d'ordre à avoir confiance dans les carrossiers. Ceux-ci doivent devenir complètement transparents pour retrouver un équilibre commercial, dans les deux sens. »

Aux Pays-Bas. Les Pays-Bas viennent d'adhérer au réseau européen d'AXIAL. « Chez nous, les donneurs d'ordre ont déjà adopté depuis longtemps l'automatisation et l'orientation des réparations, privilégiant les groupements aux réparateurs isolés », constate Guus van Dreven, Directeur d'AXIAL Nederland. « De ce fait, nous avons beaucoup moins de carrossiers chez nous, mais ils traitent des volumes beaucoup plus grands. C'était la seule façon de rester concurrentiel. » L'orientation des réparations vers les « chaînes » de carrossiers, c'est l'une des raisons pour laquelle nos voisins du nord ont choisi de rejoindre l'enseigne AXIAL. Mais pas la seule… « Nous remarquions que les donneurs d'ordre avaient tendance à travailler au-delà des frontières », ajoute Guus van Dreven. « Tant les multinationales que les assureurs et les sociétés de leasing cherchent de plus en plus des solutions internationales en matière de réparation automobile. De par son approche internationale, AXIAL nous permet donc un meilleur positionnement. En plus, en tant que groupement, nous pouvons aller négocier avec les grands acteurs du marché. Les petits réparateurs n'en ont pas l'occasion. »

Mais le directeur néerlandais l'affirme : « Notre plus grand défi, désormais, c'est de continuer à garantir une continuité et une qualité dans un marché baissier. »

En Espagne et au Portugal. AXIAL Iberica est en train de se mettre en place. Cette « filiale » regroupe l'Espagne et le Portugal. « Dans ces deux pays, nous remarquons que les compagnies d'assurances préfèrent collaborer avec des réseaux, plutôt qu'avec des carrossiers isolés », commente Assís Parés, Market Developer chez Axalta Coating Systems. « Les assureurs, suivis par les sociétés de leasing, demandent de plus en plus de services. Face à ces besoins, tout en assurant une certaine compétitivité de ses carrossiers, la péninsule ibérique avait besoin d'un réseau comme celui d'AXIAL, histoire d'accroître sa force de frappe et de maîtriser les coûts en générant de plus gros volumes. Les carrossiers qui ne délivrent pas un service professionnel sont appelés à disparaître. Cela peut paraître rude, mais c'est la triste réalité : en Espagne, un carrossier sur cinq est appelé à disparaître à terme. A une période où les ventes automobiles reculent drastiquement, tout le monde se bat pour attirer le client. Avec AXIAL, je pense que nous sommes bien armés. »

« En Espagne, un carrossier sur cinq est appelé à disparaître à terme. »

Assís Parés (AXIAL Iberica)

Pascal Sidot (AXIAL Europe)

« Après la péninsule ibérique, cap sur l'Allemagne ! »

AXIAL Europe, c'est plus de 550 membres répartis sur quatre pays, soit plus de 400 millions d'euros de chiffre d'affaires et 4.000 collaborateurs. Si ces chiffres reflètent une certaine puissance du réseau AXIAL actuellement, ils recèlent aussi la délicate mission d'AXIAL Europe : transformer des sommes d'individualités, avec des cultures et des langues très différentes, en un véritable collectif. Le moins que l'on puisse dire, c'est que la « coupole » européenne déploie les idées et les moyens pour y parvenir. Et ce, autour de trois axes principaux.

AXIAL Europe vient d'engager une personne chargée des grands comptes européens : Michel Vergaert (que nous vous présentons par ailleurs). « Son temps sera partagé entre AXIAL Europe et AXIAL Belgium », explique Pascal Sidot, Directeur d'AXIAL Europe. « Sur la scène européenne, il sera amené à étendre les accords nationaux vers les autres pays. Nous allons donc d'abord faire converger ce qui existe. Nous procéderons ensuite au développement commercial, en prospectant de nouveaux clients. »

Le développement commercial, c'est une chose. Mais le développement « territorial » en est une autre. Il figure aussi parmi les priorités du réseau. Pascal Sidot : « Nous serons très prochainement (début 2014) présents en Espagne et au Portugal, avec une volonté de succès. Il faudra attendre un an ou deux pour en tirer les conclusions. Si le succès s'y confirme, cela nous devrait nous permettre de nous ouvrir plus facilement les portes de l'Allemagne, pays incontournable si l'on veut se prétendre européen. Il me semble réaliste d'envisager une présence en Allemagne à l'horizon 2015 ou 2016. » En vérité, l'ambition d'AXIAL Europe, c'est d'être suffisamment important pour pouvoir protéger les intérêts de ses carrossiers. « La taille critique, c'est d'être présent dans les principaux pays européens. La Suisse, l'Autriche, les pays de l'Est… Et croyez-moi, il faudra encore des années pour mettre tout cela en place. »

Ajouter… de la valeur ajoutée

La diversification des activités constitue le troisième pilier de la stratégie d'AXIAL Europe. « Elle nous paraît incontournable pour la pérennité de nos entreprises », confirme le Directeur d'AXIAL Europe. « Le marché de la réparation de collision est baissier. Nous aurons donc de moins en moins de volumes à des prix de plus en plus étriqués, avec des marges plus faibles. Il semble donc indispensable de trouver d'autres moyens de générer de nouvelles marges. Cela passe par des activités que nous avons laissé filer à un moment donné parce qu'elles n'étaient pas rentables pour nous et que l'on se doit de récupérer. Je pense à des services à valeur ajoutée comme le vitrage, la mécanique d'entretien, les pneumatiques ou, pourquoi pas, la location de voitures. » Voilà de quoi générer davantage de trafic dans les entreprises de l'enseigne AXIAL avec, à la clé, un accroissement de la notoriété de la marque. Aujourd'hui, d'ailleurs, des carrossiers se sont déjà inscrits dans cette dynamique, en cherchant par eux-mêmes à se diversifier.

« A l'instar de ce que nous avons fait pour la réparation, nous allons nous mutualiser dans des services à valeur ajoutée, avec une identité AXIAL déclinée, par exemple, en AXIAL Rent pour la location, AXIAL Glas pour le vitrage, etc. »

Pascal Sidot (AXIAL Europe)

« Ils ont fait la bonne démarche », admet Pascal Sidot. « Mais nous allons désormais les aider à se structurer dans cette offre multiple, avec des solutions d'achats et des solutions de commercialisation. Car c'est dans le regroupement que l'on puise notre force. A l'instar de ce que nous avons fait pour la réparation, nous allons nous mutualiser dans des services comme ceux que je viens de citer, avec une identité AXIAL déclinée, par exemple, en AXIAL Rent pour la location, AXIAL Glas pour le vitrage, etc. » AXIAL Europe se profile donc comme une boîte à outils à disposition de ses membres. « Nous en donnerons le mode d'emploi à ceux qui veulent l'utiliser. Mais personne ne sera contraint à en faire usage. C'est le principe de la coopérative. Cette démarche prendra du temps, j'en suis conscient. » Dans une première phase, cette diversification s'opérera sur le marché français.

Michel Vergaert - Sales Manager

Investir dans l'avenir

Michel Vergaert est loin d'être un étranger dans le monde de l'automobile. Il était fleet business manager chez KIA et est récemment entré dans les rangs d'AXIAL. Un professionnel de la vente expérimenté qui est résolu à songer à l'avenir.

Michel Vergaert esquisse la plus-value d'AXIAL : « Notre principal groupe cible sur le marché professionnel se compose notamment des sociétés de leasing et de location de voitures, mais aussi des grandes et moyennes entreprises, y compris celles qui ont des contrats de leasing par exemple, mais qui sont leur propre assureur. Aujourd'hui, de nombreuses sociétés n'ont pas forcément de contrat avec un groupement national (ni même international dans le cas d'AXIAL) de carrosseries. Je pense qu'AXIAL apporte une véritable valeur ajoutée aux entreprises. Sur le plan de la gestion des coûts, par exemple, mais également en termes de délai de réparation. »

Une marque forte

Les voitures sont de plus en plus sûres et le marché des réparations de carrosserie s'amenuise. C'est pourquoi il est important, selon Michel Vergaert, d'investir aujourd'hui dans l'avenir, et de continuer à développer un réseau belge et européen : « Avec AXIAL Europe, nous voulons être une marque forte et acquérir davantage de parts de marché dans les différents pays. C'est pourquoi AXIAL offre au niveau national ou local un soutien à ses carrossiers par le biais de coaching et de formations afin d'optimaliser les ventes et de prospecter les clients potentiels. »

Michel Vergaert explique également pourquoi ce marché des flottes est si important pour une association comme AXIAL : « Les flottes représentent 50 % de notre marché national et leur rôle ne cesse d'augmenter. On continue à réparer les voitures des flottes, tandis que les particuliers ont de plus en plus tendance à reporter les entretiens et les réparations de leur véhicule, ce qui entraîne des conséquences non négligeables sur nos activités. En tant que groupe, AXIAL doit donc faire prendre conscience aux carrossiers de l'importance du marché des entreprises. Nos membres y sont bel et bien sensibles et nous observons également une augmentation de la demande d'un accompagnement professionnel. Nous devons soutenir le volume de nos activités et acquérir ainsi davantage de parts de marché. A l'instar des autres marchés et secteurs, nous constatons que les acteurs du secteur automobile ont tout intérêt à s'appuyer sur un système en réseau ou en chaîne pour évoluer de manière positive. Les avantages d'un groupement sont multiples : l'administration est plus fluide, le volume des activités plus élevé, le marketing plus fort, et le client obtient un meilleur service pour le même prix. Le groupe AXIAL doit devenir sous peu l'un des plus grands réseaux de carrosseries en Europe. »

Ron Cryns et Bernard Piron

Deux anciens pour un nouveau visage

Ron Cryns, Président d'AXIAL Belgium. Le Congrès d'AXIAL, pour lui, c'est une partie de plaisir. Surtout le programme libre… Car Ron est un passionné de belles carrosseries (anciennes). Bernard Piron est « son » Vice-président. Le régional de l'étape, puisqu'il nous vient de Thimister-Clermont, à deux pas du circuit de Spa. Ensemble, ils mènent le bolide AXIAL Belgium sur la piste du succès !

« J'aurais davantage de travail si je réparais les tronçonneuses. Car ici, le travail du bois est plus prolifique que celui de la réparation automobile… » L'excellent déroulement du Congrès donne manifestement des ailes à Bernard Piron. A Ron Cryns aussi : « Nous ne pouvons qu'être heureux de l'affluence et de l'ambiance. Cet événement montre le nouveau visage d'AXIAL Belgium. »

Pourtant, ce n'était pas gagné d'avance. Souvenirs de Ron Cryns, l'un des pères fondateurs du mouvement en Belgique… « Mon entreprise faisait jadis partie d'un groupement soutenu par un fournisseur de peinture, avec 50 ou 60 membres. Nous n'étions que 10 ou 15 à tirer la charrette. Mais nous étions convaincus qu'il valait mieux continuer à unir les forces des carrossiers. D'où l'idée de nous atteler au réseau indépendant AXIAL. » Et Bernard Piron, d'embrayer : « Quand j'ai intégré AXIAL, tout le monde se demandait ce que j'allais y faire. Avec le recul, c'était un peu visionnaire. Si nous sommes toujours crédibles sur le marché, c'est que nous avons pris de bonnes décisions stratégiques, même dans les moments difficiles. »

Des défis

Cette édition vous décrit les nombreux projets – ambitieux, aussi – d'AXIAL Europe et Belgique. Mais des défis attendent aussi le groupement en Belgique. Dont celui de la croissance, dans un marché difficile. « La structure en coopérative constitue une réelle force », nous convainc Bernard Piron. « Chaque actionnaire dispose d'un bras de levier dans les décisions prises au sein du réseau. » Une formule qui semble séduire des carrossiers qui frappent à la porte de la structure. « Nous devons être prudents », lâche le Président. « Il ne faut plus accepter de membres là où AXIAL est déjà bien présent. Néanmoins, aujourd'hui, nos normes sont très élevées. Nos carrosseries comptent, en moyenne, 5 productifs, alors que la moyenne belge en est à 1,8. Peut-être va-t-il falloir ouvrir le réseau à de plus petites entreprises. Car finalement, tout le monde a le droit de croître… » Un avis partagé par le Vice-président : « De 100 membres, nous pouvons passer à 110 ou 120. Au-delà, il faudra peut-être imaginer la création d'un réseau 'bis', avec des normes un peu moins strictes, mais placé sous la houlette d'AXIAL. » C'est ce qui a été fait en France, avec la mise en place de Best Repair.

« Chaque action-naire dispose d'un bras de levier dans les décisions prises au sein du réseau. »

Bernard Piron

« Soutenir les assureurs »

Il n'est pas de mauvais carrossiers. C'est en substance, le message du Président Ron Cryns. D'où la question : comment les membres d'AXIAL peuvent-ils se distinguer des autres par rapport aux clients et aux assureurs ? « Après la plateforme IT, avec UBench, nous devons aller encore plus loin, en mettant, par exemple, une structure en place qui puisse venir en aide aux assureurs en termes de 'claim management'. Les carrossiers se chargent déjà de pas mal de procédures pour les compagnies. Mais je pense que nous devons nous engager encore davantage dans toute l'administration autour du sinistre. »

‘Nous réfléchissons volontiers avec vous!
Qu’il s’agisse de peintures ou de consommables’

Miguel Thevelein - Sales Representative

Plus Paint, le spécialiste par excellence en peintures et consommables

Plus Paint est le spécialiste par excellence en peintures et consommables pour les entreprises actives dans la réparation, la construction de carrosseries et l’industrie. Outre des laques de qualité supérieure d’entre autres Spies Hecker, Plus Paint propose une large gamme de consommables. De plus, nous offrons un soutien complet en matière de gestion, couleur, logistique, formation et de technique. Notre Equipe de spécialistes est à votre service!

Faites notre connaissance sur www.pluspaint.be

Woestijnstraat 17
2880 Bornem

pluspaint

Le vent en poupe

Carrossiers, fournisseurs et clients témoignent

Tout le confirme : AXIAL Europe et AXIAL Belgique ont le vent en poupe. Les projets ne manquent pas. L'ambition non plus ! Les membres eux-mêmes ne s'y trompent pas. Les fournisseurs et clients non plus. Voici quelques témoignages recueillis en marge du Congrès national belge.

Geert Vandenberghe (Carrosserie Vandenberghe)

« L'union fait la force ! »

« La collaboration avec AXIAL se déroule sans accroc et ne présente que des avantages. Seul, il était difficile d'aller frapper à la porte des grandes entreprises ou des sociétés de leasing. Maintenant que nous avons rejoint AXIAL, c'est plus facile. Y compris en termes de soutien administratif, AXIAL est en avance. L'union fait la force, c'est évident. »

Bernard Biebuyck (Carrosserie Biebuyck)

« Des flottes plus importantes »

« Nous sommes présents depuis les balbutiements d'AXIAL et cette collaboration nous a toujours été bénéfique. Les carrosseries ont diminué en nombre, mais elles ont gagné en volume, et nous devons investir de plus en plus pour rester dans la partie et poursuivre notre croissance. Heureusement, le réseau AXIAL nous a permis de travailler de plus en plus pour des flottes plus importantes ces dernières années. Mais nous n'attendons bien entendu pas que le travail nous tombe du ciel et nous faisons davantage de prospection sur place. C'est une nécessité absolue sur le marché actuel si l'on veut garder la tête hors de l'eau. Petit à petit, nous gagnons la confiance des courtiers et des sociétés, et nous savons en récolter les fruits. Dans peu de temps, je remettrai officiellement l'affaire à mon fils, Koen. »

Piet Vanhee (Garage Piet Vanhee)

« Vers le principe du one-stop-shopping »

« J'étais l'un des fondateurs du groupe et donc l'un des tout premiers membres de Crash. On nous a un peu pris pour des fous à l'époque, mais j'estimais que nous avions trouvé un bon filon : ensemble, nous étions plus forts. L'objectif initial était de faire des achats groupés afin de réduire les coûts. Le groupe a vécu des hauts et des bas pour finalement remporter le succès qu'il connaît aujourd'hui. AXIAL est un groupe très solide qui offre de nombreuses formations sur les nouvelles techniques du métier. A terme, je pense que nous en arriverons au principe du one-stop-shopping, selon lequel tous les services sont proposés au même endroit. Comme c'était le cas autrefois. En tant que petit indépendant, je suis souvent confronté à des difficultés, mais je mène très bien ma marque ! »

Stéphane Senet (Kit Car)

« Besoin en formation »

▸ « Ce Congrès permet de voir les collègues, les clients et les fournisseurs dans un autre contexte, de mettre un visage sur des personnes que l'on a au téléphone sans jamais les voir, etc. J'ai l'impression qu'AXIAL Europe est bel et bien sur les rails. Nous devrions tous en ressortir grandis. En Belgique, AXIAL évolue très bien aussi. Nous allons commencer avec les séances de formation avec Processus Evolutions. Je crois que le patron de cette société (ndlr : Yvan Coquin) tient un langage convaincant. Il sait comment parler aux carrossiers. Et c'est exactement ce dont nous avons besoin pour faire prospérer encore les entreprises membres de la coopérative. »

Johan Van Deursen (Cryns Carrosserie Center)

« En avant toute ! »

▸ « Je pense que beaucoup de monde fait à nouveau confiance à AXIAL, surtout dans l'organisation. Les dirigeants ont jeté les bases d'une collaboration de qualité et j'ai le sentiment que les avantages du réseau sont en train d'émerger. De plus, l'internationalisation d'AXIAL ne peut faire que du bien au réseau. La décision de collaborer avec UBench est tout à fait judicieuse. Nous allons incontestablement dans la bonne direction. Le concept d'AXIAL est de très bon augure pour la gestion de l'ensemble des coûts. De nouveaux outils voient le jour, ce qui est une bonne chose, mais c'est à AXIAL de les utiliser à bon escient. À terme, les carrossiers pourront en profiter également. Je dirais donc : en avant toute ! »

Etienne De Schrijver (Carrosserie De Schrijver)

« Un réseau solide »

▸ « Je suis carrossier depuis plus de 30 ans. Autrefois, le travail venait de lui-même et il suffisait grosso modo de veiller à ce qu'il soit bien fait. Aujourd'hui, il y a une grande part d'administration, nous devons bien plus souvent prendre contact nous-mêmes avec le client, imposer notre entreprise sur le marché et prospecter davantage. Nous figurions parmi les neuf pionniers d'AXIAL qui s'appelait encore Crash à l'époque. Entre-temps, l'organisation est devenue un réseau solide qui a sa place sur le marché. Grâce à AXIAL, mon entreprise a acquis une certaine notoriété auprès des sociétés de leasing et des compagnies d'assurances. »

Filip Rousseau (BASF)

« Un et un, c'est plus que deux »

▸ « Le monde de la carrosserie est en évolution, tout en étant en récession. Le Congrès d'AXIAL a permis de montrer que cette tendance valait dans l'Europe tout entière. Malgré cette baisse, AXIAL s'est bien préparé pour pouvoir répondre aux défis qui attendent les carrossiers. Formation, organisation structurelle, marketing : AXIAL a tout mis en place pour son offensive sur le marché. Nous continuerons à les soutenir comme nous l'avons toujours fait. Car, au-delà de la peinture, nous vendons des solutions avec des programmes de formation et des consultants qui aident les réparateurs sur le terrain. BASF étant une société internationale, nous disposons des données de nos collègues des autres pays. Nous pourrons donc ainsi soutenir AXIAL dans sa dimension européenne. AXIAL et BASF, c'est 1 + 1, mais ça fait plus que deux… »

Louis Soors (Geevers Auto Parts)

« Échanger des idées »

▸ « L'entreprise jouit d'une très bonne structure et AXIAL est l'un des meilleurs réseaux pour nos clients. Aujourd'hui, nous devons surtout songer à l'avenir et c'est le moment ou jamais d'échanger des idées. Nous rencontrons des gens d'autres régions et d'autres provinces qui posent souvent un autre regard sur les choses et qui n'ont pas la même approche. C'est très intéressant. »

Olivier Devaux (Carrosserie Verfaille)

« Projets et ambition »

▸ « Voilà seulement quelques mois que j'ai intégré la Carrosserie Verfaille. Ma mission, c'est l'emmener à nouveau vers des sommets. Et je dois dire que, de ce que j'entends ici, lors du Congrès, AXIAL peut être d'un soutien important pour y parvenir. Il y a en tout cas beaucoup de projets et d'ambition au sein du réseau. Cette journée tend à le démontrer. »

Francis De Winter (Berner Belux)

« La vitesse supérieure »

▸ « Depuis deux ans, nous poursuivons un partenariat florissant avec AXIAL Belgium et notre chiffre d'affaires a enregistré une sensible augmentation, en particulier cette année. Nous offrons une réduction aux distributeurs AXIAL, ils achètent davantage nos produits, ce qui nous permet de passer la vitesse supérieure. Une solution gagnant-gagnant. Le cœur de notre métier est le secteur automobile, mais nous étions moins représentés dans la carrosserie. Axial nous a permis d'augmenter notre taux de pénétration chez les distributeurs et de conquérir suffisamment de parts du marché. Nous sommes également très satisfaits du travail de Marc Bauduin qui a remis AXIAL sur la bonne voie. »

Kris Van Cauwenbergh (Axalta Coating Systems Belux)

« La productivité est la clé »

▸ « Il y a quelques années, nous avons conclu un accord de partenariat avec AXIAL et cela porte ses fruits. AXIAL donne le ton parmi les compagnies d'assurances belges. AXIAL a su associer une gestion professionnelle à un talent commercial, ce qui présente un grand avantage pour les clients. Soumis à la pression de ces derniers, nous devons aujourd'hui mettre davantage l'accent sur les techniques de réparation alternatives. Nous offrons un soutien technique et un flux constant de formations aux membres AXIAL, ce qui doit leur permettre de répondre aisément aux tendances du marché. Notre secteur roule sur une pente descendante et le nombre total de sinistres va encore diminuer. Cela entraînera un nouvel impact sur le nombre des entreprises de réparation. Elles ont néanmoins bel et bien un avenir devant elle : le secteur professionnel. La productivité est la clé, tant sur le lieu de travail qu'au sein du service administratif. »

PAROLE DE CLIENT

Gianni Severino (Cofely Fleet)

« AXIAL est en train de mûrir »

▸ Dans une précédente édition d'AXIAL Magazine, nous avons déjà eu l'occasion de découvrir Cofely Fleet, une société qui gère quelque 8.000 véhicules et qui fait confiance à AXIAL pour une partie de ses travaux de carrosserie. Gianni Severino, Fleet Support Manager chez Cofely Fleet, était présent au Congrès national d'AXIAL Belgique. « Il était très intéressant de découvrir le raisonnement européen d'AXIAL », nous avoue-t-il. « Nous aussi, nous sommes structurés en groupe. Ce qui amène à analyser les synergies possibles. Cela demande une grande débauche d'énergie, mais ça vaut la peine. » Gianni Severino revient aussi sur la situation « belgo-belge ». « La professionnalisation du réseau AXIAL est en marche. AXIAL est en train de mûrir, avec la réactivité nécessaire par rapport à ses clients. »

« Nous parlons le même langage »

Yvan Coquin (Processus Evolutions)

Quand il parle des carrossiers, Yvan Coquin est intarissable. C'est qu'il connaît le secteur de la réparation automobile sur le bout des doigts. Il est en effet issu d'une famille de carrossiers. Il a lui-même dirigé la carrosserie de son père. Voilà sans doute pourquoi il est à même, aujourd'hui, de proposer des formations de management adéquates à ce secteur.

Yvan Coquin (Processus Evolutions) : « Dans mes programmes de formation, je marie la théorie et la pratique. »

AXIAL MAGAZINE : Vous êtes né dans une carrosserie. Vous avez donc connu l'évolution du métier de patron d'une carrosserie…

Yvan Coquin : Quand j'ai repris la gestion des carrosseries familiales, je n'étais pas impacté émotionnellement par l'entreprise. Je les gérais comme des centres de profit, avec des objectifs de rentabilité et de productivité. Les intervenants au Congrès d'AXIAL parlaient d'artisanat à propos du métier de carrossier. La mutation est en marche. Les chefs d'entreprise qui, avec beaucoup de passion, ont « tapé » dans la tôle durant des décennies, ont été obligés du jour au lendemain de laisser leur bleu de travail au vestiaire au profit d'un costume pour aller vendre leur business. Mais personne ne leur a expliqué un jour comment faire… Ils n'ont jamais été accompagnés sur la façon de mieux gérer leur entreprise « nouvelle génération » et de gérer leurs ressources humaines et leurs achats.

> *« Ma mission, aujourd'hui, c'est la formation et l'accompagnement dans le milieu de la réparation automobile. »*
>
> *Yvan Coquin (Processus Evolutions)*

AM : D'où l'idée de créer une entreprise spécialisée – Processus Evolutions, c'est son nom - dans la formation et l'accompagnement, entre autres en management.

YC : Ma mission, aujourd'hui, c'est la formation et l'accompagnement dans le milieu de la réparation automobile. Des assureurs et des réseaux de réparateurs m'ont demandé de travailler sur des programmes de formation qui permettraient aux carrossiers d'acquérir les outils pour que leur carrosserie soit plus facile à gérer. J'essaie de leur apporter un regard extérieur, tout en parlant le même langage qu'eux, puisque j'ai moi-même la carrosserie dans le sang. Les réparateurs eux-mêmes expriment de plus en plus clairement leurs besoins en formation.

AM : Quelle est l'approche de vos programmes de formation ?

YC : Je marie toujours la théorie et la pratique. Dans chaque module, ils reçoivent un book personnalisé et je les confronte à des cas bien réels dans les carrosseries. Nous pouvons aussi débattre d'un cas qu'ils ont eux-mêmes rencontré sur le terrain. Il y a deux types de formation. Chez le réparateur, dans sa propre entreprise, d'une part. C'est beaucoup plus ludique et plus concret. Il y a, d'autre part, des séminaires interentreprises où l'on rassemble 10 à 15 chefs d'entreprise pour débattre du management, avec des cas concrets, mais dans une salle.

AM : Là, les formations viennent de démarrer en Belgique…

YC : Processus Evolutions est partenaire d'AXIAL Europe et est donc tout disposé à distiller ces formations dans tous les pays où l'enseigne est implantée. Nous venons de commencer sur la Belgique. En France, nous formons 350 à 400 réparateurs par an.

site web :
www.processus-evolutions.com

En marge du Congrès

L'utile et l'agréable !

La Convention nationale d'AXIAL Belgique s'inscrivait dans le cadre des Spa Six Hours, un week-end réservé aux prestations de beaux bolides.

Mais pas n'importe lesquels : des « classic cars ». Les participants à ce congrès ne savaient pas donner de la tête : Ford GT40, Jaguar E Type, Triumph TR4, Porsche 901, 911 ou 936 C, Lotus Elan, Shelby Cobra, des anciennes Formule 1 parmi les plus prestigieuses… Au total, 650 vieilles dames, toutes plus belles les unes que les autres, s'étaient mises sur leur 31 pour donner le meilleur d'elles-mêmes sur le plus beau circuit du monde. Autant dire que les participants à ce congrès, tous passionnés de belles carrosseries (sans mauvais jeu de mot), ne savaient plus où donner de la tête. Et comme si cela ne suffisait pas, les invités ont également pu se rendre, au gré de leurs envies, au Heroes Spa Tribute Festival, dans le centre-ville. Des navettes aussi spéciales qu'anciennes étaient prévues pour aller vivre l'un des 40 concerts du plus grand festival « Tribute » européen !

Chez AXIAL, on sait quand on doit travailler et quand on peut s'amuser… L'utile et l'agréable, quoi !