AXIAL Magazine

Mai 2014 n° 04 ▸ magazine périodique ▸ paraît 4x par an

Métamorphoses
chez les carrossiers !

ZOOM 8 **R.V. Carrosserie & Verfaille**

CLIENT 16 **Arval**

FORMATION 18 **Les clés du succès**

Couleur Cobra

La Cobra est un modèle unique. Conçue à la main par Volker Sichler, le propriétaire de Hollister MotorCycles, elle se distingue par sa finition rouge intense transparente. « Pour obtenir une finition transparente d'une telle brillance, nous avons appliqué plusieurs couches de vernis. Concernant la mise en peinture, nous avons eu recours au nouveau système HI-TEC de Spies Hecker afin d'obtenir le rendu souhaité » explique Volker Sichler.

Glasurit

Nuances de gris en aérosol

La nouvelle impression-apprêt express gris foncé Glasurit est fournie prête à l'emploi dans un aérosol. C'est une solution rapide pour remédier aux petits défauts de préparation, comme les mises à nu des arêtes lors du ponçage ou dans le cadre de petites réparations localisées. Pratique à utiliser, elle sèche rapidement et offre une bonne qualité de finition tout en étant efficace contre la corrosion.

Standox

Calendrier 2014 : un nouveau regard sur la peinture

Lorsque le photographe Ralf Richter est parti réaliser les images pour le calendrier 2014 de Standox intitulé « Pure Colours », il voulait explorer les propriétés dynamiques et fluides de la peinture pour créer une nouvelle façon de les regarder. Ralf Richter a travaillé avec une équipe spécialisée dans les images de synthèse et a développé une série d'animations très complexes à partir desquelles il a finalement choisi les visuels pour le calendrier. Son souci du détail et son approche ludique se sont traduits par des images fascinantes qui attirent immédiatement le regard.

Symach

Rollerlight : proche de la lumière du jour

Avec ses 5200°KI, la lampe ROLLERLIGHT offre une performance lumineuse exceptionnelle, la plus proche de la lumière du jour, permettant ainsi de voir les couleurs de manière optimale. Montée sur trolley, elle se déplace très facilement dans tout l'atelier. Elle peut être positionnée jusqu'à une hauteur de 1,85 mètre et orientée dans toutes les directions.

Spies Hecker

Plus Paint : séchage rapide sans source de chaleur

Optimaliser les processus, limiter les coûts et être plus efficace au travail, une série de tâches qui s'imposent à toute entreprise de carrosserie. Plus Paint facilite la résolution de ce challenge grâce aux nouveaux vernis Spies Hecker et aux vernis à séchage rapide sans source de chaleur. Plus Paint apporte également une solution pour les griffures et les peintures mat.

edito

Cher lecteur,
Nous ne le répétons jamais assez : AXIAL se professionnalise chaque jour un peu plus. En interne, tout d'abord. Il y a quelques semaines à peine, l'ensemble du réseau, réuni en assemblée générale, validait de nouveaux statuts. Ceux-ci ont été réécrits à 95 % afin de garantir davantage de transparence ainsi qu'une meilleure gouvernance au sein de la société. Ils clarifient encore davantage les relations entre le réseau (nos actionnaires, donc), les administrateurs et l'équipe opérationnelle.

Ne vous méprenez pas : le groupement AXIAL n'a pas attendu ces nouveaux statuts pour aller de l'avant, intra et extra muros. J'en veux pour preuve la relation saine entre nos partenaires, nos fournisseurs et nos membres, relation qui a permis de redistribuer quelque 120.000 euros de bonus au sein du réseau. La preuve aussi d'une gestion et d'une santé financière excellentes d'AXIAL.

Nous espérons vivement que notre clientèle a déjà pu ressentir des efforts sensibles dans le traitement de leur dossier et de leur véhicule ces derniers mois. Nous sommes désormais en train de passer à la vitesse supérieure. Au début de cette année, nous avons en effet démarré la production de notre nouveau logiciel de gestion avec Trasys. Les premiers tests ont commencé. Je profite de l'occasion pour remercier Trasys pour sa confiance ainsi que toutes les personnes qui ont travaillé sur ce dossier afin d'en résoudre les maladies de jeunesse : U bench, le cabinet Sarton, les équipes d'AXIAL. Et, évidemment, l'ensemble de nos clients sans qui tous ces efforts seraient vains.

Marc Bauduin,
Directeur général – AXIAL

« Le groupement AXIAL n'a pas attendu ces nouveaux statuts pour aller de l'avant, intra et extra muros. »

Sommaire

04 ▸ **IN THE PICTURE**
Métamorphoses chez les carrossiers !

08 ▸ **ZOOM**
Hughes Vincent (R.V. Carrosserie)
« Nous adapter en permanence »

10 ▸ **ZOOM**
Jean-Didier Verfaille (Carrosserie Verfaille)
« Professionnaliser notre équipe »

12 ▸ **ZOOM**
Carrosserie Vannerum
32 ans d'excellence

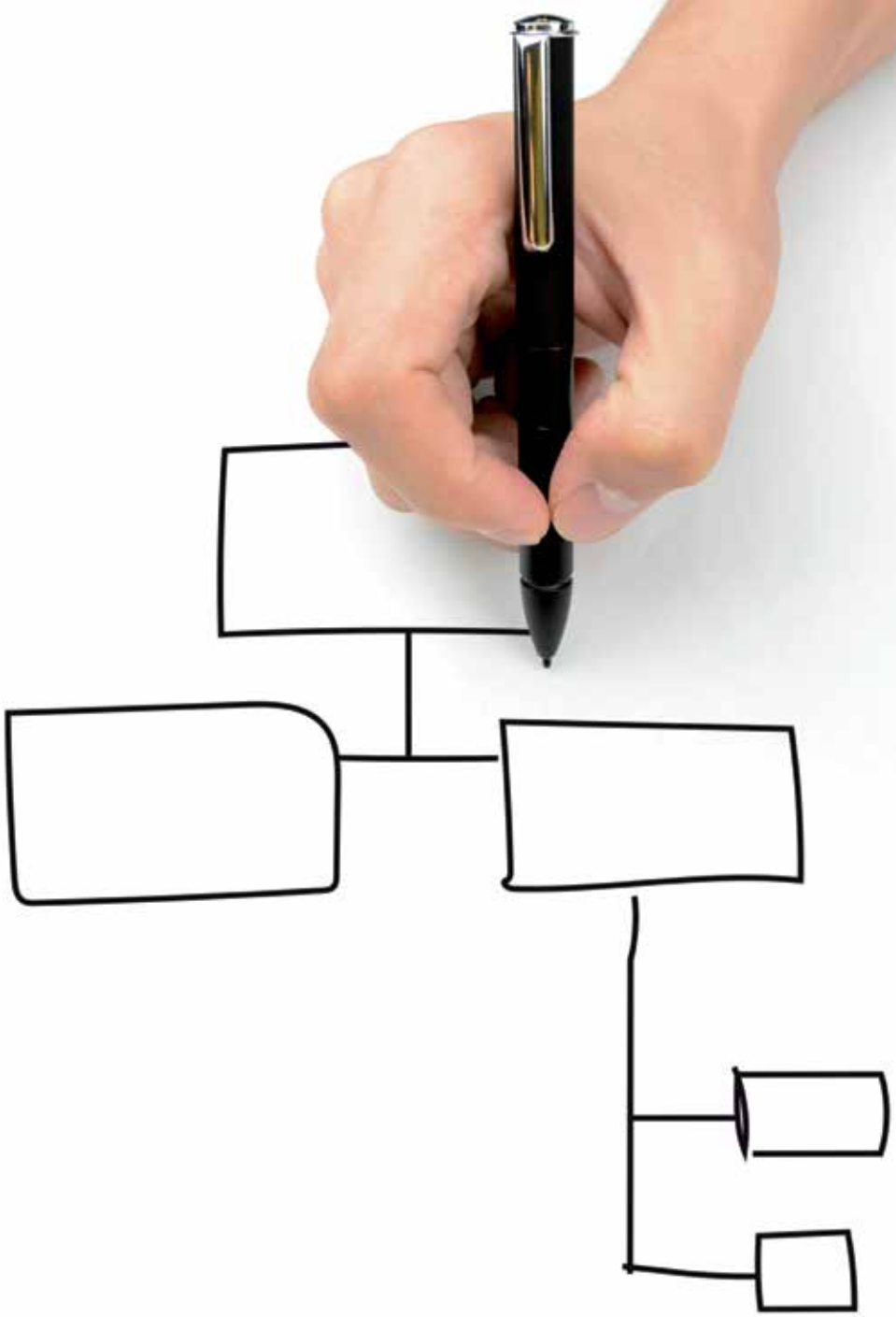
15 ▸ **ZOOM**
La Carrosserie Plevoets fête ses 50 ans
Un jubilé en or

16 ▸ **CLIENTS SPEAKING**
Arval et AXIAL : Un mariage heureux

18 ▸ **FORMATION**
Les clés de la réussite

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



Métamorphoses
chez les carrossiers !

Pour être plus professionnel et compétitif que jamais, AXIAL invite ses membres à revoir l'organisation de leur carrosserie. Avec l'aide d'AXIAL, cette remise en question permet d'aborder, avec succès, une ère nouvelle. Des explications s'imposent...

« Un outil de gestion doit se révéler simple à utiliser. Une bonne intuitivité limite au mieux l'appréhension d'une nouvelle technologie ».

Jean-Luc Stassen (CarPack)

Stefan Sposito – Carrosserie Step Maasmechelen

La lourdeur du travail administratif

Propriétaire de la carrosserie Step à Maasmechelen, Stefan Sposito a fondé sa société il y a plus de 20 ans déjà. Aussi le sait-il mieux que quiconque, une carrosserie fait désormais bien plus que réparer des voitures. Prendre contact avec la compagnie d'assurance, réaliser l'expertise, mettre une voiture de remplacement à disposition gratuitement, voilà quelques services que propose Step, parmi beaucoup d'autres. Les clients sont désormais plus exigeants. Avec ce que cela implique comme charge administrative supplémentaire. « Le client se contente désormais de nous déposer sa voiture. Nous nous chargeons de tout le reste, de A à Z. Il faut compter deux heures de travail administratif par client. Mais pour préserver notre activité, nous sommes désormais plus ou moins contraints de proposer cette panoplie de services », poursuit Stefan Sposito.

La société dispose de son propre département administration, composé de deux personnes à qui Stefan Sposito doit parfois prêter main forte. « J'envisage d'engager une troisième personne pour absorber le surplus de travail. Nous travaillons pour l'heure avec CarPack, en combinaison avec Ubench et Informex. Axial nous propose aussi des formations intéressantes. Elles nous aident à élargir nos horizons, à penser autrement. »

Comme tout métier, celui de carrossier doit savoir évoluer avec son temps. Evidemment, comme dans n'importe quel autre univers professionnel, instaurer le changement est loin d'être une sinécure. C'est dans ce contexte qu'AXIAL entre en jeu.

Moyens multiples

A ses membres, le réseau propose des solutions concrètes ; avec notamment des formations et des outils de gestion high-tech. « Ces solutions peuvent être mises en place lorsque le carrossier a pris conscience que s'il veut assurer la pérennité de son atelier, il doit se comporter en véritable chef d'entreprise », explique Yvan Coquin, partenaire d'AXIAL pour les formations, « Il n'est donc plus question de ne faire que du chiffre ! ». Dans le catalogue d'accompagnement, mis en place par AXIAL, tous les thèmes des formations interentreprises et des séminaires intra-entreprises sont repris. On y trouve notamment « le management de la communication », « le développement et la pérennité de l'entreprise », « l'importance de la productivité et de la rentabilité », « le règlement des conflits » ou encore « l'accompagnement et la fidélisation du client ». « Pendant ces formations, nous abordons des cas concrets et entretenons des discussions de professionnel à professionnel », souligne Yvan Coquin. Et de conclure : « Ces formations ont vraiment l'ambition d'augmenter les compétences des membres du réseau AXIAL ».

Solutions informatiques

L'augmentation de ces compétences passe aussi par l'implantation de divers outils de gestion chez les carrossiers. Ils se présentent généralement sous la forme

Tony Delodder, directeur d'InSyPro

Peter Verbraeken de UBench

Jean-Luc Stassen - directeur de CarPack

« Aujourd'hui, pour un carrossier, le fait d'appartenir à notre réseau AXIAL Belgique est assurément une force. ».

Peter Verbraeken (UBench)

Marc Bauduin - General manager d'AXIAL Belgium

« L'accompagnement est la clé du succès ! »

« Aujourd'hui, pour un carrossier, le fait d'appartenir à notre réseau AXIAL Belgique est assurément une force. En effet, grâce à notre soutien, il profite pleinement d'atouts non négligeables. Nous lui faisons tout d'abord partager notre vision des choses. Celle-ci repose notamment sur l'importance d'augmenter le niveau de qualité des services prestés et de répondre de la manière la plus adéquate possible aux donneurs d'ordre ; assureurs et gestionnaires de flottes en tête. Nous n'avons pas l'ambition d'apprendre au carrossier son métier certes, mais au moins d'en faire un excellent partenaire qui renforce la notoriété de notre réseau. Pour y arriver, nous lui proposons de suivre de nombreuses formations techniques ; histoire d'être toujours au courant des dernières innovations en date. Parallèlement à ces formations, nous l'invitons à revoir le management de son affaire ; celui-ci passant de l'ère « artisanale » à une ère assurément plus professionnelle. A partir du moment où le carrossier a pris conscience du besoin de changement, il se transforme en véritable chef d'entreprise. Nous l'y aidons en lui proposant des outils de gestion de pointe tels que CarPack ou PlanManager. De plus, avec notre plateforme d'échanges UBench, nous sommes toujours en contact avec lui et les autres acteurs du secteur pour suivre au mieux la gestion des dossiers. Cela dit, avec une personne de contact sur le terrain, nous nous engageons aussi à servir de lien direct entre le carrossier, les fournisseurs et autres donneurs d'ordre. 2013 a été une année de campagne publicitaire. Aujourd'hui, par le biais de nos affiches et autres prospectus, le client final sait vraiment à qui il a affaire. C'est loin d'être négligeable... ».

d'un logiciel ou d'une application Web.
En Belgique, CarPack et PlanManager apparaissent comme les références incontournables du marché. « Un bon outil de gestion doit permettre au carrossier d'améliorer son processus de travail tant en interne qu'en externe », explique Tony Delodder, directeur d'InSyPro, « PlanManager a notamment été conçu pour limiter les opérations répétitives, pour proposer des canaux différents de communication (commandes par e-mails plutôt que par fax, envoi d'infos aux clients par SMS,...) ou encore pour se coupler parfaitement à d'autres systèmes ; UBench et Informex en tête ». Jean-Luc Stassen - le directeur de CarPack - partage l'avis de son confrère et se permet d'ajouter : « Un outil de gestion doit également se révéler simple à utiliser. Une bonne intuitivité limite au mieux l'appréhension d'une nouvelle technologie ».

Ces quelques propos renvoient bien sûr à l'idée générale de gagner un temps précieux certes, mais également à celle de pouvoir suivre l'ensemble du processus. Et ce, de la première prise de contact avec le client jusqu'à la facturation ! « Une fois l'outil de gestion maîtrisé, on peut également analyser la différence entre ce qui a été prévu et ce qui a été réalisé », fait encore remarquer Tony Delodder. Et de s'expliquer : « La maîtrise de l'outil permet en effet de connaître le temps précis d'une étape de la réparation grâce au pointage ou encore la quantité de peinture utilisée pour chaque véhicule ». Autrement dit, la productivité et la rentabilité peuvent être totalement sous contrôle.

Intégration réussie

Par ailleurs, ces outils disposent également d'un lien direct vers UBench, une plateforme IT soutenant les carrossiers dans leurs tâches administratives. Peter Verbraeken de UBench : « Il nous a semblé utile de concevoir une plateforme de travail partagée permettant aux carros-

« Une fois l'outil de gestion maîtrisé, on peut également analyser la différence entre ce qui a été prévu et ce qui a été réalisé ».

Tony Delodder (InSyPro)

siers, automobilistes, experts, fournisseurs, assureurs et sociétés de leasing de communiquer facilement. Pour le carrossier, cette plateforme digitale représente une énorme simplification administrative. Le principe only type once est très important : mails et bons de commande ne doivent plus être retapés et peuvent être traités immédiatement. En accord avec la position d'AXIAL, UBench assure une grande transparence, de manière à éviter toute discussion postérieure. 'La voiture est-elle prête ? La facture correspond-elle ? Quelles opérations doivent encore être effectuées ?': l'ensemble de ces tâches est clairement suivi. ». Et l'essentiel pour les carrossiers, le suivi des factures, fait également partie des fonctions prises en charge. « Grâce à UBench les factures impayées appartiennent au passé. Intégrées au système, elles sont automatiquement converties en rappel et envoyées à qui de droit. Courir après le client n'est donc plus nécessaire ! ».

Le client d'abord !

« Les réparateurs peuvent bien sûr avoir le sentiment que cette démarche - parfois imposée - n'est pas le gage d'un partenariat équilibré et d'une qualité de service recherchée. Mais, si nous savons que sans clients, il n'y a pas de réparateurs. Il faut aussi comprendre que sans réparateurs volontaires dans une démarche commune d'évolution qualitative, il n'y a pas non plus de clients satisfaits », souligne le formateur Yvan Coquin, « Ce qui n'est, aujourd'hui, pas envisageable compte tenu des engagements des assureurs vis à vis de leurs assurés ». Ces quelques propos véhiculent l'idée de remettre le client à la bonne place dans l'entreprise. AXIAL l'a bien compris et compte s'engager encore plus loin dans cette voie.

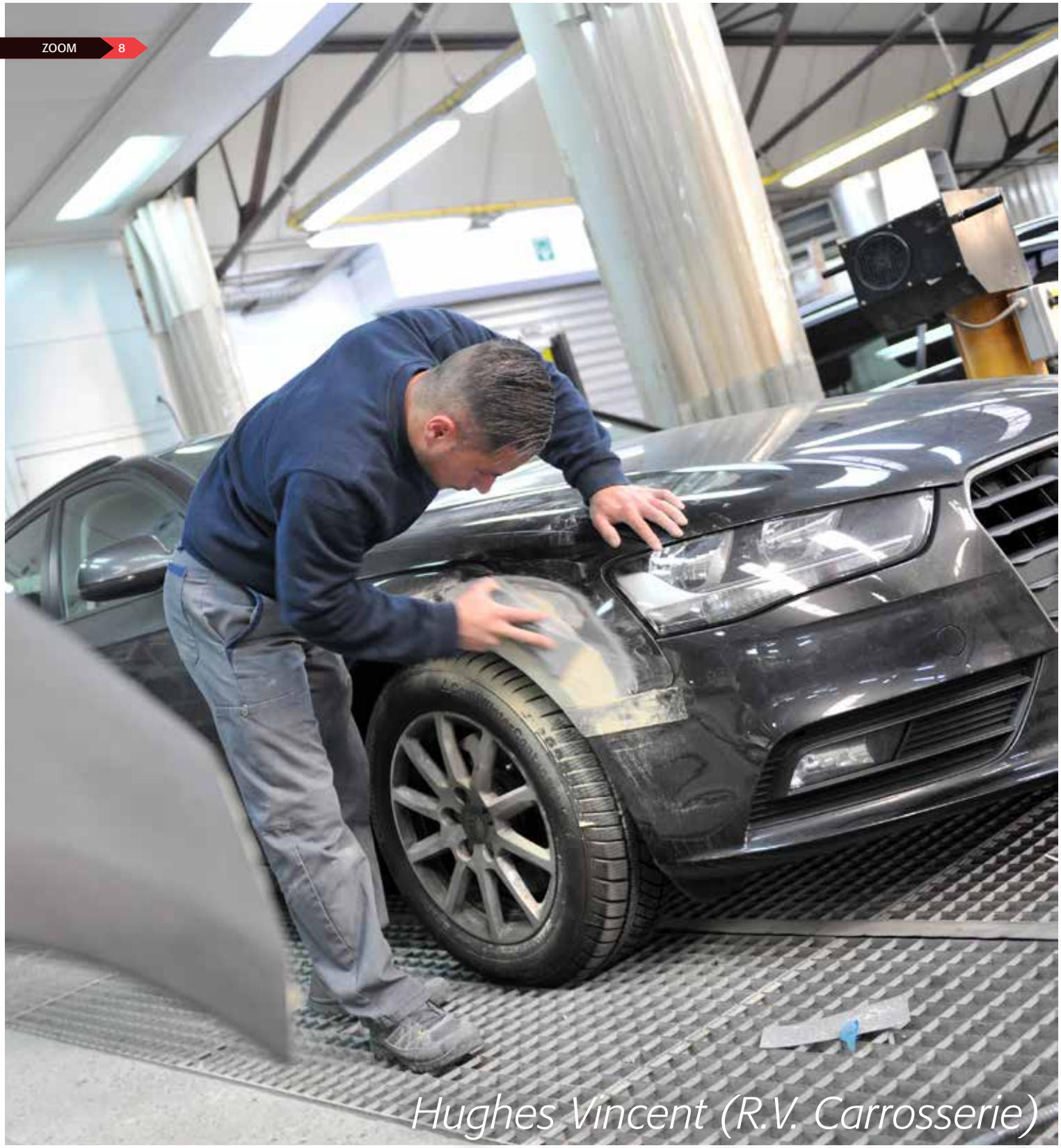
Sylvie Depasse - Carrosserie DD Fleurusienne

Quand l'investissement se révèle payant...

« Nous sommes membres d'AXIAL Belgique depuis le début de ses activités. En quelques années, nous avons vu à quel point le réseau nous a poussés à aller de l'avant. Avec le soutien d'AXIAL, nous sommes vraiment passés d'une carrosserie familiale à un atelier beaucoup plus professionnel. Les conseils en management et l'introduction du logiciel CarPack y sont pour beaucoup. Le logiciel nous permet notamment de gagner un temps précieux au niveau administratif et de mieux cerner notre productivité au quotidien. De plus, en décrochant un contrat avec la société de leasing Arval en septembre 2012 par l'entremise d'AXIAL, nous avons pu engager du personnel. Aujourd'hui, nous travaillons avec deux ouvriers et un apprenti supplémentaires. Avec une vingtaine de véhicules à réparer chaque mois, notre quantité de travail a augmenté certes, mais a été bénéfique pour notre image de marque. La preuve irréfutable de ces propos ? Aujourd'hui, nous mettons à la disposition de nos clients des voitures de remplacement modernes et non plus des vieux véhicules. Les relations avec les clients n'en sont que meilleures ».

« Ces formations ont vraiment l'ambition d'augmenter les compétences des membres du réseau AXIAL ».

Yvan Coquin (Processus Evolutions)



Hughes Vincent (R.V. Carrosserie)

« Nous adapter en permanence »

Depuis 14 ans, les frères Pierre et Hughes Vincent ont vu le métier de carrossier évoluer en profondeur. Un binôme parfaitement complémentaire au service d'une qualité irréprochable.

« Nous ressentons une grande pression sur les coûts de réparation de la part des apporteurs d'affaires, assureurs et flottes. »

R.V. : deux initiales qui en disent long sur la genèse de la carrosserie puisqu'elles font référence à Robert Vincent, l'ancien propriétaire des lieux. Aujourd'hui, ce sont ses fils, Pierre et Hughes Vincent qui ont repris les rênes. Une direction bicéphale qui gère également une autre carrosserie, à Liège cette fois : Carauto, l'ancienne carrosserie Duchatelet, dont la clientèle est principalement constituée de particuliers. « Chez R.V. à Ans, par contre, l'activité est concentrée sur le leasing et les flottes » explique Hughes Vincent. Mon père a créé R.V. Carrosserie en 1981. Il l'a exploitée jusqu'en 2000, avant de se diversifier dans d'autres secteurs. Mon frère et moi sommes donc à la tête de la société depuis maintenant 14 ans. »

Mobilité assurée

En 2004, R.V. Carrosserie est entré dans le réseau CrasH avec, à la clé, un élargissement des activités. « Depuis, nous n'avons eu de cesse d'améliorer la qualité du service que nous fournissons à nos clients, bien aidés par un positionnement géographique idéal avec Liège en bas et Bruxelles au Nord. De la sorte, une grande partie de la périphérie liégeoise transite par ici pour se rendre à Bruxelles. » D'une superficie d'environ 1.500 m², la carrosserie R.V. est certifiée ISO avec des zones distinctes de démontage, de tôlerie, de nettoyage, de préparation de peinture et de remontage. Une entité parfaitement structurée, incluant deux cabines de peinture, qui met au travail une dizaine d'ouvriers, sans compter les stagiaires et apprentis. Les frères Vincent mettent également un point d'honneur à assurer la mobilité de leurs clients avec non seulement une flotte de 25 voitures de remplacement, mais aussi des véhicules utilitaires de gabarits différents. A cela s'ajoute un service de pick-up dans un rayon d'environ 20 kilomètres autour de la carrosserie.

Du personnel fidèle

Pour Pierre et Hughes Vincent, c'est la qualité du travail effectué qui fait la différence. « Elle doit être irréprochable, et c'est le cas puisque nous avons très peu de feedback négatif. Pour atteindre un tel résultat, R.V. Carrosserie peut compter sur une équipe aussi stable que fidèle. « La plupart de nos ouvriers sont là depuis 25 ou 30 ans. Les gens se sentent bien ici, et c'est très important à mes yeux puisque cela transparait inéluctablement sur le travail effectué. C'est mon frère Pierre qui s'occupe plus spécifiquement de la gestion du personnel, alors que de mon côté j'ai un rôle plus administratif. Nous sommes parfaitement complémentaires à cet égard. »

Toujours plus vite

Lorsqu'on lui parle de l'évolution de son métier, Hughes Vincent évoque la nécessité d'aller de plus en plus vite et d'offrir toujours davantage de services. « Les compagnies d'assurances mettent la pression au niveau du timing et des coûts, sans oublier une gestion administrative de plus en plus lourde. Du coup, nos marges diminuent d'année en année. Heureusement, on se rattrape un peu sur le volume. Actuellement, nous faisons entre 20 et 30 voitures par semaine, ce qui est plutôt un bon résultat. Et puis nous avons la chance de pouvoir compter sur des outils de gestion efficaces comme CarPack et UBench qui nous sont très utiles. Aujourd'hui, un carrossier doit avant tout être un chef d'entreprise, et AXIAL nous aide à évoluer dans la bonne direction, voire même à anticiper ce que sera notre activité demain. »

Technologie de pointe

Parallèlement à la formation du personnel, et même des dirigeants, R.V. Carrosserie mise sur un atelier à la pointe de la technologie. « Si les techniques de travail évoluent sans cesse, il en va de même pour l'outillage. Le matériel vieillit relativement vite, et il est très onéreux à remplacer. Mais c'est indispensable, notamment parce que les voitures elles-mêmes sont en perpétuelle mutation. Nous devons être capables de reprogrammer les ordinateurs embarqués qui affichent des 'codes défauts' après certaines opérations, ou encore souder de l'aluminium. Tout cela nécessite des compétences, un savoir-faire et du matériel spécifiques. »

Contact :
R.V. Carrosserie
Rue de l'Yser, 7
4430 Ans
Tél : 04/246.13.05
Fax : 04/246.11.51
www.rvcar.be

Jean-Didier Verfaille (Carrosserie Verfaille)

« Professionnaliser notre équipe »

Ces dernières années, la carrosserie Verfaille a profondément remanié son staff. Objectif avoué : tendre vers une organisation optimale pour une plus grande efficacité. Un professionnalisme accru qui permet désormais de répondre à tous les besoins de la clientèle.

Située avenue Dailly, au cœur de Schaerbeek, la carrosserie Verfaille est une histoire de famille même si, à la base, l'actuel administrateur avait choisi une toute autre voie. « Je suis ingénieur agronome de formation, mais dans la famille, l'automobile est reine » explique Jean-Didier Verfaille. « Mon père et ses frères étaient importateurs en Afrique, notamment de Volkswagen. Après l'indépendance, ils sont revenus en Belgique pour y reprendre des garages. A l'époque où mon père a repris la carrosserie de l'avenue Dailly, à la fin des années 60, c'était une toute petite entreprise qui ne faisait que de la peinture. Il y travaillait seul, avec un ouvrier. Au début des années 80, il a eu l'occasion d'agrandir l'atelier en rachetant un garage Fiat qui avait fait faillite. C'est à ce moment-là, après mon service militaire, que je me suis lancé dans l'aventure avec lui. »

Chef d'orchestre

Aujourd'hui, la carrosserie Verfaille a bien grandi, et s'est surtout profondément restructurée ces dernières années pour être en phase avec l'évolution du métier. « J'ai profondément remanié mon équipe pour répondre aux attentes de la clientèle et offrir un service 100% professionnel. C'est le cas dans l'atelier, mais aussi à la réception et à la direction. Nous accueillons désormais nos clients en français, mais aussi en néerlandais et en anglais. » Depuis mars 2013, c'est Olivier Devaux qui est aux commandes opérationnelles de la carrosserie. Un chef d'orchestre au talent d'organisateur avéré puisqu'il a lui-même dirigé un garage VW/Audi pendant 20 ans à Bruxelles. « Mon rôle est de faire en sorte que chaque employé soit à la bonne place pour donner le maximum de lui-même. J'ai

La carrosserie Verfaille sort en moyenne 20 voitures par semaine.

deux personnes à la réception, et huit autres dans l'atelier. Quand je suis arrivé, il n'y avait que deux ouvrier et un apprenti… »

L'importance de la formation

Les installations de la carrosserie Verfaille comptent une cabine de peinture, cinq zones de préparation, trois ponts et un marbre électronique. « Le matériel utilisé a bien sûr son importance, mais nous accordons également beaucoup d'attention à la formation des ouvriers. Nous offrons de multiples services (vitrages avec Touring Glass, smart repair, pick-up pour les voitures en leasing, véhicules de remplacement, mais aussi location court terme) avec le même souci de qualité. »

Clientèle européenne

La carrosserie Verfaille sort en moyenne 20 voitures par semaine. « C'est un volume d'activités appréciable, même si nous sommes confrontés à une forte concurrence dans cette zone de Bruxelles. En contrepartie, notre positionnement géographique est intéressant. Nous sommes situés non loin du quartier européen, ce qui draine un volume non négligeable. Notre intégration dans Axial nous permet également d'opérer au sein des flottes, notamment celles des sociétés implantées dans les business centers d'Evere et de Zaventem. Axial nous permet aussi d'envisager nos activités de manière plus professionnelle, notamment grâce au programme de formations. Travailler en réseau est devenu indispensable à notre métier. »

« Le matériel utilisé a bien sûr son importance, mais nous accordons également beaucoup d'attention à la formation des ouvriers. »

Contact :
Verfaille
Avenue Dailly, 214
1030 Schaerbeek
Tél : 02/743.35.15
Fax : 02/736.41.88
E-mail: carrosserie@verfaille.be

Carrosserie Vannerum

32 années d'excellence

La Carrosserie Vannerum située à Zellik existe depuis plus de 32 ans et a constitué au fil des années un fichier clients impressionnant grâce à son expertise, ses connaissances techniques et son service personnalisé. Une raison suffisante pour organiser une soirée VIP l'année dernière. Un événement convivial, mais aussi instructif.

Marc Vannerum est ce qu'on appelle un autodidacte. Il travaille jusqu'en 1982 pour l'importateur de camions Renault à Londerzeel où il est responsable du département carrosserie. Il s'avère rapidement qu'il préférerait exercer cette activité pour son propre compte. Fin 1982, il achète un bâtiment délabré de 300 m² sur la Gentsesteenweg à Berchem-Sainte-Agathe et à 22 ans, il lance sa propre entreprise. Il engage très vite un premier collaborateur et son épouse, Carina Carlier, ne tarde pas à quitter son travail pour mettre la main à la pâte. Par manque d'espace, il fait l'acquisition en 1989 des anciens bâtiments de la Chocolaterie Neuhaus de la Isidoor Crokaertstraat à Zellik.

Les milliers de kilos de pralines font alors place à une carrosserie ultramoderne. L'atelier de 5 000 m² comprend un département consacré aux voitures particulières et un autre aux poids lourds. La Carrosserie Vannerum démarre sur les chapeaux de roue. En effet, la région est alors touchée par une averse de grêle et une célèbre marque automobile voit ses 300 véhicules neufs endommagés. Un cadeau « du ciel » pour Vannerum. Au cours des trois décennies suivantes, la Carrosserie Vannerum ne cesse de développer son fichier clients avec ses connaissances techniques et son service comme fers de lance. Il était donc grand temps de remercier cette clientèle pour sa fidélité.

Une soirée VIP

Si la Carrosserie Vannerum fait la fête, elle met les petits plats dans les grands. Lors de la soirée VIP du jeudi 26 septembre 2013, non seulement les mets et les boissons n'ont pas manqué, mais des ateliers ont été organisés. Les invités ont été informés de l'événement par le biais d'un courrier original sous forme d'une carte postale. Le but de cette soirée VIP était de présenter à tout ce petit monde l'entreprise elle-même, mais aussi les méthodes de travail et ceux qui se cachent derrière elle. Les clients existants ont eu l'occasion de

Ce qui distingue sans aucun doute Vannerum des autres carrossiers, c'est que non seulement des deux-roues et des quatre-roues passent par son atelier, mais aussi des... hélicoptères !

Un contact personnalisé et un bon suivi sont en effet les valeurs clés que la Carrosserie Vannerum entretient et qui la distinguent des nombreux autres réparateurs.

rencontrer personnellement les membres du personnel avec qui ils sont en contact régulier par téléphone ou par e-mail. Les prospects de la région, tant les courtiers que les grandes entreprises, ont découvert une image plus personnelle de la société. Un contact personnalisé et un bon suivi sont en effet les valeurs clés que la Carrosserie Vannerum entretient et qui la distinguent, en tant qu'entreprise familiale, des nombreux autres réparateurs. Ici, un client n'est pas un numéro sur une longue série, mais il reçoit un traitement individuel.

Dans l'atelier, on a pu découvrir la façon précise de réaliser une réparation. Des voitures ont été démontées et les nouvelles techniques en tôlerie présentées. Les invités ont également eu la possibilité de s'essayer à la peinture au pistolet et quelques expérimentateurs garderont de beaux souvenirs d'une aile fraîchement repeinte. Aujourd'hui, La Carrosserie Vannerum existe depuis plus de 30 ans et peut compter, depuis tout ce temps, sur une équipe de collaborateurs diligents. Bon nombre d'entre eux peuvent se prévaloir d'une riche expérience et ont dès lors été spécialement remerciés et complimentés avec une bouteille de champagne en guise de témoignage.

Unique en Belgique : des hélicoptères !

Ce qui distingue sans aucun doute Vannerum des autres carrossiers, c'est que non seulement des deux-roues et des quatre-roues passent par son atelier, mais aussi des... hélicoptères ! Marc Vannerum est un ancien coureur automobile passionné et il a participé à la compétition Belcar. Après un lourd accident survenu lors d'une course de 24 heures, il renonce au sport automobile et se met en quête d'un nouveau défi dans le domaine aérien. Il obtient son brevet de pilote d'hélicoptère et sa nouvelle passion donne l'impulsion à l'ouverture d'un département dédié aux hélicoptères au sein de la Carrosserie Vannerum. Travailler sur un hélicoptère n'est pas une mince affaire. En effet, il y a toute une procédure à suivre et la navigation aérienne impose des normes très strictes. La peinture d'hélicoptères est un concept unique en Belgique. Les dommages sur les hélicos ne sont heureusement pas fréquents contrairement à la personnalisation. Si un hélicoptère change de propriétaire, il est souvent repeint. Sur la base des désirs et des instructions du client, les travaux de peinture sont entrepris. Les hélicoptères sont soumis à des règles plus sévères que les voitures, tout le monde n'est pas autorisé à travailler sur un hélicoptère. Le brevet de pilote de Marc apporte dès lors une plus-value indéniable en termes de sécurité de l'appareil. Des hélicoptères de particuliers, mais aussi de la police ont déjà été personnalisés par la Carrosserie Vannerum.

Les invités ont également eu la possibilité de s'essayer à la peinture au pistolet.

La Carrosserie Vannerum est une entreprise familiale qui offre un service personnalisé.

Contact :
Carrosserie Vannerum
Isidoor Crokaertstraat 21
1731 Zellik
Tél : 02/466.88.99
Fax : 02/466.07.77
www.vannerum.be

Carosserie Plevoets

La Carrosserie Plevoets fête ses 50 ans : un jubilé en or

Le 28 novembre, la Carrosserie Plevoets fêtait ses 50 ans en présence de plus de 150 invités, amis, collègues et partenaires. Dans le grand atelier, les machines avaient fait place à de belles tables, de délicieux petits fours et un buffet gargantuesque. Axial était également de la partie.

« Nos 50 ans étaient l'occasion idéale de recevoir ces gens autour desquels notre entreprise s'articulent, » nous a confié Peter Plevoets. « Nous avons dès lors été particulièrement touchés que tant d'amis, collègues-carrossiers, fournisseurs et autres partenaires se joignent à nous pour célébrer ce jubilé. C'est un véritable signe d'amitié et de reconnaissance. »

La carrosserie dans l'âme

Peter Plevoets a grandi au sein de la carrosserie que son père Maurice a créée de ses propres mains il y a plus d'un demi-siècle. Tout le monde savait que Peter succéderait tôt ou tard à son père. Aujourd'hui, Peter gère la société et Maurice, qui a entre-temps atteint l'âge de la retraite, n'est jamais bien loin. Fort de son expérience de plus de 50 ans, il est le contrôleur parfait de la qualité et il reste l'homme idéal pour veiller au grain sur le lieu de travail. Derrière chaque homme fort se cache une femme forte, car l'épouse de Peter, Ingrid, travaille également au sein de l'entreprise. Pendant les périodes de vacances, les deux fils ne quittent pas souvent l'atelier. Nous pouvons donc véritablement parler d'une entreprise familiale de taille. « En tant qu'entreprise familiale, nous estimons qu'il est important d'investir dans nos clients et nous sommes convaincus que nous pouvons le faire grâce à la participation de chacun de nos collaborateurs professionnels, » explique Peter Plevoets. « Par conséquent, nous misons sur notre personnel : la collaboration, le droit de parole, la formation, etc. sont les valeurs qui nous sont chères. »

Un travail irréprochable à un prix correct

« Les attentes du client sont plus élevées qu'autrefois, » explique Peter Plevoets. « C'est pourquoi nous disposons d'un service de dépannage depuis des années et nous avons un parc de voitures de remplacement de plus de 30 véhicules, dont des véhicules légers. Il est extrêmement important que nos clients restent mobiles. Nous ne sommes également pas en reste dans le domaine IT. L'année dernière, nous avons modernisé le programme informatique de la gestion administrative de la carrosserie. Et le point d'orgue est peut-être que pratiquement

« Il est extrêmement important que nos clients restent mobiles. C'est pourquoi nous disposons d'un service de dépannage depuis des années et nous avons un parc de voitures de remplacement de plus de 30 véhicules. »

toutes les machines de notre atelier sont remplacées tous les quatre ans afin que nous bénéficiions des technologies de pointe. »

« La qualité a deux facettes : un travail irréprochable à un prix correct. Pour perpétuer la garantie de cette qualité, il est essentiel de continuer à investir dans la technologie et l'innovation, » poursuit Peter. « Notre secteur est en constante évolution. C'est pourquoi il est très important, en tant que PME en pleine croissance, de suivre de près les tendances du marché et les dernières nouveautés. Aujourd'hui, on fait appel au carrossier de manière différente que du temps de mon père. À l'époque, les pièces étaient chères et la main-d'œuvre bon marché. Aujourd'hui, la situation est inversée : les charges salariales sont un peu plus élevées et les pièces de rechange sont meilleur marché grâce aux avancées technologiques. Par conséquent, on va désormais plus vite procéder au remplacement d'une pièce qu'à sa réparation. L'artisanat de jadis a lentement disparu au fil du temps, mais notre métier relève toujours de l'art. Cela reste le fil rouge. Établir une structure claire pour la génération prochaine est une chose qui nous tient particulièrement à cœur. C'est pourquoi nous avons défini clairement nos objectifs à long terme. Nous souhaitons poursuivre notre croissance de manière saine financièrement et continuer à offrir un service qui est adapté aux besoins de nos clients. En outre, nous mettrons tout en oeuvre afin de toujours conserver un bon rapport qualité-prix à l'avenir. »

Contact :
Carrosserie Plevoets
Hasseltsesteenweg 153
3800 Sint-Truiden
Tél : 011/68.43.50
Fax : 011/69.16.10
E-mail : carrosserie@plevoets.be
www.plevoets.be

Les 50 ans de la Carrosserie Plevoets en bref

En 1963, Maurice Plevoets débute ses activités dans un petit garage (9 m sur 6 m) avec un minimum d'outillage, juste à côté de l'emplacement actuel. Une année plus tard, il engage son premier apprenti, qui est d'ailleurs toujours en service, et l'atelier est agrandi pour atteindre une superficie de 200 m². Au cours des années suivantes, le nombre de travailleurs passe à 6. En 1976, au lendemain de la crise du pétrole, de nouveaux travaux sont entrepris créant un atelier de 450 m². En 1989, l'atelier est complètement rénové et le fils Peter Plevoets rejoint son père. Onze ans plus tard, en 2000, Peter reprend le flambeau et se charge de la gestion quotidienne de l'entreprise. Son épouse Ingrid travaille à temps plein dans la société et s'occupe du volet administratif. En 2001, Peter Plevoets crée avec quelques collègues carrossiers Crash, le prédécesseur d'Axial, dont il devient le premier administrateur délégué. En 2005, il est désigné président de FederAuto au niveau national ; un an plus tard, il est nommé président de FederAuto Limbourg. Actuellement, la Carrosserie Plevoets occupe une superficie de 1 500 m², emploie 9 équivalents temps plein et est devenue l'un des plus modernes réparateurs en carrosserie.

Pascal Laenens : « L'année dernière, AXIAL a assuré la réparation de près de la moitié des dommages. »

Arval et AXIAL

Un mariage heureux

Forte d'un parc automobile de plus de 36.000 voitures, il est primordial pour la société de leasing Arval d'avoir un partenaire fiable pour la gestion des sinistres. Arval retrouve ses principaux piliers – le service et la qualité – dans les valeurs d'AXIAL. Pascal Laenens, gestionnaire des assurances chez Arval, nous livre une explication détaillée sur la collaboration d'une dizaine d'années déjà avec AXIAL.

Arval est une filiale de la banque française BNP Paribas, la première banque dans la zone euro. En tant que société de leasing, elle gère les parcs automobiles de voitures particulières et de véhicules utilitaires légers de PME et de multinationales. Depuis ses débuts, Arval a connu une croissance remarquable pour se situer aujourd'hui parmi les cinq plus grandes sociétés de leasing automobile en Belgique. À l'heure actuelle, 200 travailleurs gèrent avec enthousiasme plus de 36 000 véhicules. Un parc automobile qui est en toute logique confronté à de nombreux sinistres...

Un peu moins d'un sinistre par voiture

L'année dernière, les statistiques d'accidents d'Arval indiquaient en moyenne un peu moins d'un sinistre par voiture. « Les sinistres chez Arval – sans tenir compte des dommages en fin de contrat – sont répartis dans deux catégories », explique Pascal Laenens, gestionnaire des assurances chez Arval. « D'une part, il y a les accidents, avec ou non une partie adverse. L'année dernière, on dénombrait une moyenne de 0,7 sinistre par véhicule. D'autre part, il y a les bris de glace. Ensemble, ils représentent environ un sinistre par voiture. Nous mettons tout en oeuvre pour maîtriser le coût des réparations. AXIAL nous aide à y parvenir. »

Pour la réparation des sinistres, Arval fait notamment appel aux services d'AXIAL. Pascal Laenens : « Nous travaillions déjà avec AXIAL lorsque le réseau ne portait pas encore ce nom, mais s'appelait Crash. Il s'agit grosso modo d'une collaboration de dix bonnes années. Nous étions au premier rang du développement de l'entreprise et la collaboration entre Arval et AXIAL a évolué au fil des années. »

Les modalités du contrat avec AXIAL ont été établies en fonction des procédures d'Arval. « Nous avons un contrat avec AXIAL, mais aussi un contrat plus local avec les réparateur. Ces différents contrats fixent les Service Level Agreements (SLA). Nous n'avons pas les mêmes exigences vis-à-vis d'un carrossier et d'AXIAL. Il s'agit donc toujours d'une base. Nous avons un SLA avec le réparateur, mais nous avons aussi conclu, il y a un an ou deux, un contrat avec AXIAL en tant que groupement qui stipule également la qualité du service. » Il est logique que les SLA auxquels AXIAL doit se conformer diffèrent de ceux des carrossiers. « Nous ne pouvons par exemple pas demander à AXIAL d'être responsable de la durée de la réparation ou du ramassage du véhicule. C'est le réparateur qui doit se porter garant de ces éléments », déclare Pascal Laenens.

Pour la réparation des véhicules, Arval n'a pas de contrat d'exclusivité avec AXIAL. « Nous avons des accords avec d'autres réseaux de carrossiers également. Nous laissons le choix au client. Lorsqu'un client nous signale un sinistre, nous lui offrons – sur la base de la géolocalisation – trois options pour la réparation de son véhicule, à la fois au sein et en dehors du groupe AXIAL. Force est de constater que la plupart des carrossiers avec qui nous collaborons font partie du groupe AXIAL. »

En 2013, Arval a confié 5.639 voitures à AXIAL. « Ce chiffre augmente chaque année en raison de la croissance constante du parc automobile d'Arval. Malheureusement, une augmentation de la flotte signifie une hausse du nombre d'accidents, et donc du nombre de réparations. » La part des réparations prise en charge par le groupe AXIAL est considérable. « L'année dernière, AXIAL a assuré la réparation de près de la moitié des dommages. 45 % très exactement. » Il ne faut pas chercher bien loin la raison pour laquelle Arval a une confiance absolue en AXIAL. « Nous imposons certaines conditions aux carrossiers qui souhaitent rejoindre notre réseau, » explique Pascal Laenens. « Elles concernent le service, le professionnalisme et bien entendu la qualité. Un réparateur qui souhaite devenir membre de notre réseau doit y satisfaire. Somme toute, le réparateur est le représentant d'Arval au moment du sinistre. C'est précisément la raison pour laquelle nous plaçons la barre si haut. Et c'est ce niveau élevé que nous retrouvons chez les membres d'AXIAL. Nous ne collaborons pas avec le premier venu. Il doit s'agir de sociétés qui peuvent proposer un service et une qualité irréprochables et prendre en charge un certain volume. Sur ce point, nous sommes sans aucun doute sur la même longueur d'onde qu'AXIAL. »

« Force est de constater que la plupart des carrossiers avec qui nous collaborons font partie du groupe AXIAL. »

« Nous travaillions déjà avec AXIAL lorsque le réseau ne portait pas encore ce nom, mais s'appelait Crash. »

Forte d'un parc automobile de plus de 36.000 voitures, il est primordial pour la société de leasing Arval d'avoir un partenaire fiable pour la gestion des sinistres.

FORMATION

Les clés de la réussite

Parce que le métier de carrossier est en constante évolution, Axial propose un programme de formations aux membres de son réseau. Immersion au cœur d'un cours consacré au développement d'entreprise…

« Vous n'êtes plus des carrossiers. Vous êtes des chefs d'entreprises, des décisionnaires, des managers. Votre métier a évolué, il faut évoluer avec lui pour ne pas vous faire dépasser ! » Le ton est donné en cette matinée du 6 novembre dernier, à l'Hôtel des 3 Clés de Gembloux, en province de Namur. Ces mots sont ceux d'Yvan Coquin, formateur chez Processus Evolutions. Face à lui, des carrossiers du réseau AXIAL. Ils sont venus assister à deux journées de formation en développement d'entreprise. Leur souhait : acquérir les outils nécessaires pour étendre et faire prospérer leurs activités. Car un constat s'impose : le métier a changé, évolué. Et Yvan Coquin enfonce le clou : « Aujourd'hui, il ne s'agit plus de frapper dans la tôle, mais de gérer une entreprise, avec tout ce que cela implique en matière d'investissements et de compétences. »

Visionnaires réalistes

Le but de ce programme de formation proposé par AXIAL est donc d'offrir des perspectives d'évolution en prenant le recul nécessaire par rapport à la gestion quotidienne. Un cours qui se veut avant tout interactif. Yvan Coqin met un point d'honneur à tutoyer ses « élèves » en les appelant par leur prénom. Ici, pas de présentation Powerpoint. « Le Powerpoint, c'est moi » se plaît-il à souligner. « Nous leur apprenons à devenir des visionnaires réalistes, à se remettre en question, à analyser leur entreprise pour dégager une vision à plus long terme. »

Se fixer des objectifs

L'une des clés pour mettre en place ce projet d'entreprise est l'audit. « Il est primordial de se structurer, on n'évolue pas dans le monde merveilleux de 'Oui-Oui et sa carrosserie'. L'audit est un processus incontournable de tout projet d'entreprises, mais ce n'est bien entendu pas le seul. Organisation interne, rationalisation des achats, communication, marketing, finance, contrôle qualité… Tous ces points ont leur importance. Il faut absolument que les patrons de carrosseries apprennent à se dégager du temps pour prospecter et développer leur business. Pour grandir et prospérer dans ce métier, il faut se fixer des objectifs et planifier leur mise en œuvre. »

Ce qu'ils en disent

Hughes Vincent (R.V. Carrosserie, Liège) :
« Cette formation m'a permis d'avoir une vision à plus long terme de mon métier. »

Jean-Didier Verfaille (Carrosserie Verfaille, Bruxelles) :
« Assister à ces cours permet de se remettre en question et de prendre du recul par rapport au quotidien. »

Stéphane Senet (Kit Car, Ghislenghien) :
« J'ai désormais une autre vision sur les responsabilités et les devoirs d'un chef d'entreprise. Cela permet d'acquérir les outils nécessaires pour évaluer son activité. »

Ludovic Cavillot (ACM Auto, Erquelinnes):
« Ce séminaire permet de voir d'autres facettes du métier de carrossier, et donc de prendre une longueur d'avance. »