

# AXIAL

## Magazine

Avril 2015 n° 06 ▶ magazine périodique ▶ paraît 3x par an

## FORMATION & RH

# A l'école de la carrosserie

ZOOM

08

**Garage Lemasson - Dent & Car Repair**

CLIENT

12

**EY**

Pierre-Pascal Gillain (Zone Manager)

## « Nos membres ont soif d'apprendre et d'échanger »

► En janvier dernier, Pierre-Pascal Gillain est venu renforcer l'équipe d'AXIAL Belgium. Sa fonction ? Zone Manager. Son rôle exact ? Il nous l'explique...

### Quel est votre rôle précis au sein d'AXIAL Belgium ?

**Pierre-Pascal Gillain :** Je serai l'animateur des membres du réseau AXIAL pour toute la Belgique, sauf Anvers et les deux Flandres. L'objectif est de rencontrer chacun de ces 55 carrossiers plus régulièrement qu'auparavant. Coach, conseiller, informateur et interlocuteur privilégié : je suis sensé être tout cela à la fois. En effet, je serai là pour informer les membres, discuter avec eux de leurs soucis quotidiens, répondre à leurs questions les plus diverses, mais aussi les épauler dans leurs réflexions d'ordre stratégique à moyen et à long terme.

### Voilà seulement quelques semaines que vous avez rejoint les rangs d'AXIAL. Quelles sont vos premières impressions ?

**PPG :** Je constate qu'il s'agit d'un réseau

assez hétéroclite, composé de PME très dynamiques fonctionnant chacune à sa façon. Dans chacune de ces entreprises, je retrouve à la barre un vrai patron avec un vrai caractère indépendant, dont la principale préoccupation est faire tourner leur société, de la rentabiliser. Tous ont soif d'apprendre et d'échanger. Croyez-moi, il y a beaucoup de choses positives à faire pour augmenter encore le niveau de service d'un réseau déjà très performant.

### Déjà des projets pour les semaines ou les mois à venir ?

**PPG :** A moyen terme, j'aimerais organiser une animation entre carrossiers, leur donner l'occasion d'échanger et de trouver des synergies entre eux trois ou quatre fois par an pour qu'ils se rendent compte qu'ils ne sont pas seuls en mer. Mais Rome ne s'est pas faite en un jour...

### SON EXPÉRIENCE

A 50 ans, Pierre-Pascal Gillain connaît parfaitement le secteur automobile. En 1991, il entre en effet chez Citroën Belux. Au fil des années, il y enchaîne diverses fonctions : Zone Manager commercial, responsable commercial d'une succursale ou encore responsable des relations clientèle. En 2012, quand Citroën et Peugeot fusionnent leur back-office en Belgique, Pierre-Pascal se charge des relations clientèle pour les deux marques du groupe PSA. En janvier 2015, il rejoint AXIAL Belgium.



## Team building à Bologne

Du 7 au 9 juin prochains, les membres du réseau AXIAL Belgium vont s'exiler à Bologne pour une session de team building au programme plutôt alléchant : visite de l'usine et du musée Lamborghini, dégustation de vins et de produits italiens, cours de cuisine, rallye en voiture vintage... C'est ce qu'on appelle joindre l'utile à l'agréable ! Nous y reviendrons plus longuement dans notre prochaine édition.



## Panorama des Réseaux de Carrosseries AXIAL, numéro un de la satisfaction !

Pour la troisième année consécutive, le magazine spécialisé « Décision Atelier » a mené une enquête sur les réseaux de carrosseries en France. Le nom de cette étude : Panorama des Réseaux de Carrosseries. Son objectif : mesurer le niveau de satisfaction des adhérents aux huit principales enseignes du secteur.

Depuis le lancement de ce « panorama », c'est toujours AXIAL qui est monté sur la première marche du podium.



## edito

Cher lecteur,

Le secteur de la carrosserie est confronté à des exigences sans cesse accrues dictées par les donneurs d'ordres, les compagnies d'assurances ou encore les flottes. La qualité de l'accueil, par exemple, est devenue l'une des pierres angulaires de la satisfaction du client.

Une organisation et une gestion rigoureuses permettent d'y apporter une réponse sereine et adéquate. Chez AXIAL, nous avons l'occasion de nous en rendre compte chaque jour : l'évolution est en marche. Une série de carrossiers ont entamé cette réflexion. Mais le cheminement sera encore long avant que tous les réparateurs n'affichent cette mentalité de véritable chef d'entreprise nécessaire pour faire face aux défis du secteur. Gérer, prévoir, investir : voilà ce que doivent être les préoccupations quotidiennes du patron désireux d'assurer la pérennité de son entreprise. Se former et former son personnel, aussi, que ce soit sur le plan technique avec nos partenaires et fournisseurs, sur le plan stratégique, en analysant des indicateurs de performances avec le support de nos deux « Zone Managers » ou encore en termes de communication, avec le soutien d'AXIAL. Enfin, les adhérents au réseau AXIAL se doivent de soigner particulièrement leur identification au groupement, s'ils veulent renforcer la marque auprès du grand public et donc, du marché des particuliers.

Oui, l'évolution est en marche. Plus que jamais, le carrossier doit se prendre en main et s'ouvrir sur le monde. C'est précisément toute l'utilité et la richesse du réseau AXIAL : les membres peuvent échanger leurs idées, leurs expériences, leurs informations...

Un réseau qui avance !  
Marc Bauduin



*Marc Bauduin*

**Marc Bauduin,**  
Directeur général - AXIAL

« Le carrossier doit se prendre en main et s'ouvrir sur le monde. »

## Sommaire

- 04** ► **IN THE PICTURE**  
**Formation & RH**  
A l'école de la carrosserie
- 08** ► **ZOOM**  
**Dominique Lemasson**  
**(Garage Lemasson)**  
« Chez nous, c'est du one stop shopping »
- 10** ► **ZOOM**  
**Robert De Cock (Dent & Car Repair)**  
« Voir et saisir les opportunités »
- 12** ► **CLIENT SPEAKING**  
**EY**  
La sécurité d'abord !
- 14** ► **PRODUCTS**  
Des nouvelles de nos fournisseurs...

## Colophon

Adresse : Axial Belgium  
Avenue Jules Bordet 166  
1140 Bruxelles (Evere)  
Téléphone : 02 701 93 20  
Fax : 02 701 93 29  
Editeur resp. : Marc Bauduin  
E-mail : marc@axialbelgium.be  
Internet : www.axialbelgium.be  
Création : Active • www.activeonline.be



# Formation & RH

## A l'école de la carrosserie

► Un carrossier est très souvent comparé à un chirurgien esthétique. Tel un médecin avec son patient, le carrossier va diagnostiquer le(s) problème(s) d'un véhicule, pour ensuite lui prodiguer les soins nécessaires à sa remise à neuf. Un vrai travail de précision et d'esthétique qui demande un processus de formation de plus en plus large !

L'automobile vous passionne. Vous aimez travailler seul, tout en étant capable d'évoluer au sein d'une équipe. Les tâches physiques ne vous effraient pas. Vous avez le goût du travail bien fait et un certain sens esthétique. Précision et minutie font partie de vos atouts. Vous appréciez le travail manuel. Vous avez l'esprit pratique et une bonne représentation spatiale. Alors, les métiers de la carrosserie sont taillés pour vous ! S'il s'agissait d'une offre d'emploi, il serait difficile de le refuser, non ? Et pourtant... Le métier de carrossier semble faire face à de sérieuses difficultés à convaincre les jeunes de s'engager dans cette filière. « Il n'est pas évident de trouver des carrossiers demandeurs d'emploi », explique Jean-Pol Sellekaerts, secrétaire syndical FGTB Métallos Wallonie-Bruxelles. « S'il s'agit de bons carrossiers, ils ont un emploi. Sans parler de pénurie, disons que les carrossiers n'affluent pas en masse sur le marché du travail. »

Chez Educam non plus, on ne parle pas de pénurie, car les chiffres d'inscriptions sont assez stables depuis 2010. Difficile, par contre, d'avoir une vue sur le taux de réussite en fin de parcours. « Nous organisons des épreuves sectorielles, créées et validées par des professionnels du secteur », explique Isabelle Calista (Educam, Centre de formation du secteur automobile et apparenté). « Ils nous donnent, par exemple, le profil d'un préparateur peintre et nous l'évaluons de manière pratique, sur des éléments concrets, au centre de formation. Pour la préparation et la peinture, le taux de réussite est ici de 75 à 85 %. » Pour la tôlerie, les épreuves n'existent pas encore.

*« Les formations classiques organisées par les différentes filières d'apprentissage sont devenues insuffisantes. »*

*Paul-Henri Gilissen (Educam)*

### Un diplôme n'est pas tout

Paul-Henri Gilissen (Educam également) émet un postulat de départ qui pourrait expliquer pas mal de choses : « Pendant des années, le secteur de la carrosserie a connu une évolution relativement lente. Il était donc possible de s'adapter progressivement dans les entreprises sans pour autant avoir recours aux formations. Dans le secteur du garage, les évolutions technologiques et techniques ont été plus rapides et plus régulières. La culture de formation y a donc été plus ancrée. »

Jadis, on pouvait considérer qu'un jeune pouvait être formé complètement à ce métier en trois années d'apprentissage. « Aujourd'hui, ce n'est plus le cas », poursuit Paul-Henri Gilissen. « En général, les formations classiques organisées par les différentes filières d'apprentissage sont devenues insuffisantes, car elles n'abordent que les techniques de base. Des pratiques un peu plus avancées devenues indispensables pour être un bon carrossier – smart repair, PDR, etc. – ne sont pas maîtrisées. Or, elles sont devenues un plus pour un jeune. » Les diplômés ne répondent donc pas

au besoin du secteur. « Les carrossiers se plaignent amèrement de cette carence en compétences », constate Paul-Henri Gilissen. Notre interlocuteur syndical, Jean-Pol Sellekaerts, abonde dans le même sens : « Lorsque quelqu'un sort de l'école et qu'il est engagé dans une carrosserie, la première étape, c'est de lui apprendre le métier, avec les nouvelles technologies existantes. Car la plupart des écoles n'ont pas les moyens de disposer de l'outillage de pointe. »

### Le rôle de l'entreprise

Dans son recueil prospectif « Métiers d'avenir - Etats des lieux du secteur de l'automobile » publié en septembre 2013, Le Forem avait épinglé le métier de carrossier parmi les jobs les plus évolutifs au sein de la branche automobile. « Nous assisterons à une disparition des petites entreprises au profit de grosses structures, ce qui impliquera une segmentation plus importante du travail », pouvons-nous y lire. « Le métier de carrossier se scindera en différents domaines, qui seront attribués à des personnes distinctes. Il y aura de moins en moins de carrossiers polyvalents, au profit des démon-

### Evolution des inscriptions en filière carrosserie dans l'enseignement traditionnel

Année	2010 - 2011			2011 - 2012			2012 - 2013			2013 - 2014		
	5 <sup>e</sup>	6 <sup>e</sup>	7 <sup>e</sup>	5 <sup>e</sup>	6 <sup>e</sup>	7 <sup>e</sup>	5 <sup>e</sup>	6 <sup>e</sup>	7 <sup>e</sup>	5 <sup>e</sup>	6 <sup>e</sup>	7 <sup>e</sup>
<b>Flandre</b>	242	197	143	224	224	111	240	191	147	213	193	143
<b>Bruxelles/Wallonie</b>	161	120	59	150	111	56	144	125	46	N.C	N.C	N.C

Source : Educam – N.C. = non-communicé

## « Plus de 90 % des travailleurs du secteur de la réparation font leur métier avec passion. »

Jean-Pol Sellekaerts (FGTB Métallos)

teurs-monteurs, des préparateurs, des peintres, etc. Cette spécialisation des tâches existe déjà aujourd'hui, mais se renforcera. »

Au vu de ces évolutions, le monde des entreprises se doit donc de jouer un rôle pour sauvegarder l'attrait du métier auprès des jeunes. D'autant que les aspirations de ceux-ci ont probablement évolué encore plus vite que le métier de réparateur. « C'est peut-être plus sexy de se dire qu'on va revêtir un tablier blanc, recevoir une voiture de société et un téléphone pour aller réparer des photocopieurs que d'enfiler un bleu de travail et de plonger les mains dans le cambouis », ajoute encore Paul-Henri Gilissen. « Je ne dis pas que ces métiers ne sont pas sexy. Mais la façon dont on les aborde en entreprise revêt une plus grande importance que jadis. » Lisez entre les lignes : aux carrossiers à proposer un programme de formation continue à ses jeunes recrues.

C'est en quelque sorte l'histoire de l'œuf et de la poule : à qui revient finalement la mission de former les professionnels du secteur ? A l'école ? A l'entreprise ? « Une réponse politiquement correcte reviendrait à dire que c'est à l'école à le faire », répond Paul-Henri Gilissen. « Mais ce serait en décalage avec la réalité. Il serait trop facile pour le carrossier de rejeter toute la responsabilité du côté de l'école. Car si l'école ne joue pas son rôle, c'est l'entreprise qui rencontre les problèmes ultérieurement. A elle, donc, de suppléer aux manquements. » Du côté de la FGTB, on y voit au moins un avantage pour



chacune des parties concernées : « Le patron peut 'modeler' son poulain à son image en lui apprenant sa propre façon de travailler. Et, vu l'investissement que représente la formation de son personnel, le patron d'une carrosserie a intérêt à le rentabiliser et donc aussi à le choyer pour le conserver. »

### Carrossier par défaut ?

« Plus de 90 % des travailleurs du secteur de la réparation font leur métier avec passion », avance-t-on dans les rangs de la FGTB Métallos.

Mais pourquoi les jeunes sont-ils attirés vers la carrosserie ? Selon une enquête réalisée par Educam voilà quelques années, près de 50 % des jeunes inscrits

dans une filière d'apprentissage avaient un parent travaillant dans le secteur. « Et, encore aujourd'hui, ceux-là restent, dans environ 80 % des cas, dans le métier au terme de leur formation », commente Isabelle Calista (Educam). Il en va tout autrement pour les étudiants l'enseignement traditionnel. « Là, nous sommes souvent confrontés à un choix par défaut. N'ayant pas réussi dans l'enseignement général, l'étudiant se dirige vers le technique, puis vers le professionnel. C'est assez fréquent ! Dans ce cas, l'orientation n'a trop souvent que peu d'importance. » La partie germanophone du pays semble cependant faire exception, étant plus proche du modèle allemand valorisant bien davantage les études techniques.

## « Entre 2001 et 2008, le vieillissement du personnel en carrosserie s'est accéléré. »

Hilde Vander Stichele (Febelcar)

### Pénibilité prouvée

Attirer ces jeunes, c'est une chose. Les garder dans le métier en est une autre. La fédération des carrossiers, Febelcar, s'inquiète du vieillissement croissant du personnel. « Entre 2001 et 2008, le vieillissement du personnel en carrosserie s'est accéléré », dit Hilde Vander Stichele (Febelcar). « Les catégories de jeunes ouvriers carrossiers ont vu leurs effectifs fondre dans des proportions parfois inquiétantes. Ainsi, les 30-34 ans ont baissé de plus de 27 % et les 15-24 ans de 19 %. A contrario, les effectifs plus âgés et donc susceptibles de quitter la profession ces prochaines années, ont augmenté. » Malgré tout, selon Educam, la pyramide des âges de la profession est plus jeune que le monde du travail en général. Et Jean-Pol Sellekaerts (FGTB) d'ajouter : « L'activité est difficile à tenir au-delà des 50 ou 55 ans, vu sa pénibilité. La demande principale de beaucoup de ces travailleurs-là, c'est de pouvoir terminer leur carrière prématurément dans de bonnes conditions. Et, pour ceux qui restent jusqu'à leurs 65 ans, l'absentéisme est conséquent. »



Chez Educam, on souligne la pénibilité physique, « même si elle s'est un peu atténuée au fil des ans », mais également la pénibilité due au stress. « Les carrosseries sont en effet sous pression. Il faut diminuer les coûts de réparation, sortir davantage de véhicules de l'atelier pour augmenter la rentabili-

té, etc. Pour y parvenir, il faut évidemment un personnel polyvalent formé aux dernières technologies, mais aussi des entreprises de mieux en mieux organisées. Cela demande un vrai travail de fonds au niveau du management. » Bref, il y a encore du pain sur la planche pour pouvoir boucler la boucle...

### INGE DE SCHRIJVER (CARROSSERIE DE SCHRIJVER) « Même les bases ne sont pas maîtrisées »

Et qu'en est-il sur le terrain ? Inge De Schrijver, de la carrosserie éponyme, dresse un portrait plutôt peu flatteur de la réalité.

**AXIAL Magazine :** Quelle est votre expérience en matière de recrutement ?

**Inge De Schrijver :** Certains de nos collaborateurs travaillent chez nous depuis 25 ans. Ceux-ci sont de vrais professionnels qui connaissent leur métier sur le bout des doigts. Nous avons aussi trois jeunes parmi nous, dotés d'une excellente mentalité... mais ils admettent eux-mêmes qu'il existe un gouffre entre la réalité du terrain et ce qu'ils ont appris à l'école. Et je ne parle encore que des connaissances de base, comme le redressement de véhicules, la préparation de panneaux, etc. Ils apprennent donc leur boulot sur le terrain. Cela demande beaucoup de temps. Sans exagérer, ça prend quelques années avant de devenir un bon carrossier. Et, malheureusement, il arrive également qu'ils partent sous d'autres cieux, malgré les investissements consentis par l'entreprise pour les former.

**AXIAL Magazine :** Y a-t-il beaucoup de jeunes qui postulent pour un job ?

**Inge De Schrijver :** Non, car il y a beaucoup de places vacantes dans notre secteur. C'est paradoxal, mais tout le monde veut un travail de bureau, alors que les métiers techniques offrent bien plus de stabilité d'emploi et des salaires attractifs.

**AXIAL Magazine :** Le métier de carrossier est pénible, physiquement et mentalement. Il faut sans cesse travailler plus vite.

**Inge De Schrijver :** Le métier reste physique, c'est vrai. Mais c'est surtout la pression croissante du planning qui est difficile à gérer. Tout doit aller plus vite. On en demande donc toujours plus au personnel. Nos anciens peuvent y faire face grâce à leur expérience. Quant aux jeunes, ils sont de bonne volonté... mais leur manque d'expérience est un réel handicap.



Dominique Lemasson (Garage Lemasson)

## « Chez nous, c'est du one stop shopping »

► **Parallèlement à sa carrosserie, le Garage Lemasson dispose également d'un service dépannage 24/7 et d'un atelier mécanique. De quoi assurer un service ultra-complet couvrant une large zone géographique.**

C'est au fin fond des Ardennes, dans le petit village de Beho (commune de Gouvy), que Dominique Lemasson exploite le garage qui porte son nom. Une histoire de famille, puisque c'est son père qui a lancé l'activité, il y a 38 ans, et que son fils s'apprête aujourd'hui à entrer dans la danse. « Au départ, il s'agissait uniquement d'un atelier mécanique. J'y ai rejoint mon père 4 ans après l'ouverture. Assez rapidement, nous nous sommes rendu compte qu'il y avait un réel potentiel

de développement, et nous avons décidé d'y adjoindre une carrosserie. Lorsque j'ai repris l'affaire, il y a 14 ans, j'ai décidé d'agrandir cette carrosserie et de scinder les activités du garage en 4 départements distincts : atelier mécanique, carrosserie, location de véhicules et dépannage. Le garage, concentré sur 600 m<sup>2</sup> à ses débuts, fait aujourd'hui 1.500 m<sup>2</sup>. Et rien que pour le département carrosserie, nous réalisons aujourd'hui environ 1.500 réparations par an. »

*« Nous sommes situés au cœur des Ardennes, avec des besoins spécifiques en matière de déplacement. »*

### Travailler en réseau

Membre du réseau Axial depuis 4 ans, Dominique Lemasson se félicite tous les jours de son choix. « Nous devons impérativement travailler en réseau pour étendre nos agréments auprès des compagnies d'assurance, d'autant qu'avec l'arrivée de mon fils, aujourd'hui âgé de 20 ans, nous avons besoin de grandir. » Actuellement, le département carrosserie du garage Lemasson s'étend sur 650 m<sup>2</sup> et occupe 6 employés à temps plein : un chef d'atelier, deux peintres et trois carrossiers. « Il y a deux ans, nous avons investi dans une nouvelle cabine de peinture nettement plus grande, capable d'accueillir des véhicules utilitaires de grandes dimensions. Nous disposons également de 4 zones de préparation, d'un banc de redressage et de toutes les technologies nécessaires pour travailler sur les différents types de carrosserie, y compris en aluminium. Nous sommes également capables de proposer des réparations



*« Ma priorité absolue, c'est la mobilité de mes clients. »*

Dominique Lemasson

en smart repair grâce aux services d'un sous-traitant qui travaille chez nous à la demande. Sans oublier le remplacement et la réparation de pare-brise. »

### Besoins spécifiques

Cette notoriété, le Garage Lemasson l'a forgée au fil du temps grâce à un service optimal et une disponibilité sans faille. « L'un de nos principaux atouts concerne le jumelage du service dépannage et de la carrosserie. Nous prenons tout en charge depuis le lieu du sinistre jusqu'à la restitution du véhicule réparé. Les dépannages se font 7 jours/7, 24h/24 et nous disposons d'une large flotte de véhicules de remplacement qui comprend aussi bien des voitures que des véhicules utilitaires ou des 4x4. Il ne faut pas oublier que nous sommes situés au cœur des Ardennes, avec des besoins spécifiques en matière de déplacement, que ce soit pour les particuliers, les artisans, les agriculteurs ou les forestiers. Inutile d'espérer

vous déplacer par ici en transports en commun, et l'hiver, on a parfois 30 cm de neige sur la route. Ce sont des facteurs dont il faut tenir compte dans les services que nous proposons. »

### Toujours avec le sourire

Et en matière de service, Dominique Lemasson en connaît un rayon. Son domicile privé se trouve à quelques pas du garage, de l'autre côté de la route. Les dépannages de nuit, c'est donc pour lui : « Au total, nous avons six véhicules de dépannage qui tournent dans toute la Belgique, mais c'est vrai qu'en dehors des heures de bureau, c'est souvent pour ma pomme. Et toujours avec le sourire. Le jour de Noël, j'ai travaillé jusqu'à 2 heures du matin. Lorsque les gens sont en panne ou ont un accident, on se doit d'être présent, tout le temps. Ma priorité absolue, c'est la mobilité de mes clients, qu'il s'agisse de particuliers ou de flottes d'entreprises. Et tout est mis en œuvre pour y parvenir. »



Robert De Cock (Dent & Car Repair)

## « Voir et saisir les opportunités »

► C'est à Sint-Gillis-Waes, à un jet de pierre de la rive gauche du port d'Anvers, que se trouve Dent & Car Repair. Soixante pour cent des réparations y sont réalisées au moyen du smart repair... et on peut franchement dire que c'est unique.

Nous le remarquons dès notre arrivée : Robert De Cock est un passionné. Avec son équipe, il a donné à Dent & Car Repair ses lettres de noblesse en relativement peu de temps comme spécialiste absolu du smart repair. Dent & Car Repair a été créé en 1993 à Kruikebeke. Après avoir subi les travaux d'agrandissement nécessaires, la carrosserie a été scindée de la division mécanique et a déménagé à Sint-Gillis-Waes sous le nom de Dent & Car Repair.

Dès ses balbutiements, Dent & Car Repair vise des prestations en carrosserie de qualité et met l'accent sur le smart repair. Selon Robert De Cock, de telles réparations exigent un savoir-faire et un processus non négligeables : « Avec des hauts et des bas, nous avons atteint notre niveau actuel et nous pouvons aujourd'hui proposer à nos clients un package complet de techniques de

smart repair. » La technique de smart repair la plus évidente et nécessitant le moins d'investissement est le spot repair. Nous parlons de spot repair lorsque le dommage n'est pas plus grand que la paume de la main, qu'il est réparable sans enduit et que la superficie totale à peindre ne dépasse pas une feuille A4. Un cran plus haut en termes de difficulté se situe le « paintless dent repair » (PDR - débosselage sans peinture). Depuis les dégâts dus à la grêle lors du week-end de la Pentecôte l'année dernière, cette technique est passée dans l'usage et c'est comme si tout le monde la maîtrisait. Rien n'est moins vrai. « Actuellement, trois techniciens en interne ont suivi les formations et les stages nécessaires à l'étranger. Cette technique n'est pas à sous-estimer et requiert la patience du technicien et du chef d'entreprise. En réalité, il faut des années avant qu'un technicien ne puisse

« Pour un technicien chevronné, le smart repair ne prend pas plus de deux heures. »

exécuter des réparations PDR de qualité. » On commence par les bosses de parking qui constituent normalement 85 % des réparations PDR. L'enthousiasme des techniciens de vouloir toujours aller plus loin et de ne pas écarter les défis les plus audacieux est contagieux.

### Guichet unique

Soixante pour cent des réparations qui ont lieu chez Dent & Car Repair recourent au smart repair. Selon Robert De Cock, ce pourcentage très élevé est dû au large éventail de réparations proposées : « Nous réparons les bris de glaces de voitures, les jantes et même les phares. Pour ces derniers, nous procédons à une réparation à 100 % sur laquelle nous offrons cinq ans de garantie.

Nous avons découvert cette technique lors d'un séjour à l'étranger. Une nouvelle couche protectrice contre les rayons UV est appliquée afin de rendre sa transparence au plastique des phares. En outre, nous effectuons des réparations dans l'habitacle et désodorisons les voitures. Cela apporte surtout une plus-value aux partenaires et clients qui ont des voitures d'occasion. La variété de nos services nous permet d'attirer des clients tant particuliers que professionnels. Nous comptons ainsi le VAB parmi nos partenaires. La confiance d'une organisation d'une telle ampleur confirme notre dur labeur de ces dix dernières années. »

Les techniques décrites ci-dessus tombent sous le dénominateur commun du smart repair et ne prennent pas plus de 2 heures pour un technicien chevronné. Toute réparation qui nécessite plus de temps est renvoyée au day repair. Il est dès lors très important que la personne à l'accueil connaisse ces techniques (et ses limites) et choisisse le type de réparation approprié à la réception du véhicule.



### Clichés et qualité

Robert De Cock se moque des clichés qui circulent sur le smart repair. « Ce n'est pas parce que nous travaillons rapidement que nous n'effectuons pas un travail de qualité. Au contraire, c'est le gage de notre savoir-faire ! C'est un peu comme mon fils qui n'aime pas le yaourt, mais qui ne fait pas l'effort de goûter les différents goûts. Chez Dent & Car Repair, nous n'apprécions pas la vantardise, mais nous visons toujours la plus haute qualité et nous croyons en nos capacités. Ce qui importe réellement, c'est la confiance que nos clients et nos partenaires nous accordent. Nous avons confiance en l'avenir et avons récemment investi dans un nouveau bâtiment qui va nous permettre de doubler notre superficie pour atteindre 12 000 m<sup>2</sup>. »

### Smart Tools

Robert De Cock est un homme qui sait y faire. Sa devise est « Voir et saisir les opportunités ! » Il estime que le smart repair a un énorme potentiel dans notre pays, mais nous manquons de formations et des bons instruments. C'est pourquoi il a créé Smart Tools. Cette nouvelle entreprise propose, sous un seul nom et une seule ligne de production, des formations ainsi que des instruments et des produits pour le smart repair.

[www.uitdeuken.com](http://www.uitdeuken.com)  
[www.smarttools.be](http://www.smarttools.be)



# EY La sécurité d'abord !

► **EY (connu jusqu'en 2013 sous le nom d'Ernst & Young) est l'un des Big Four dans le secteur de l'audit et de la consultance au niveau mondial. Fort d'une flotte de pas moins de 1.450 véhicules et de bureaux répartis dans tout le pays, EY a trouvé en AXIAL le partenaire parfait pour le suivi efficace de ses sinistres. Et cela fait dix ans que cela dure...**

Ghislain Vanfraechem est depuis 14 ans le directeur du département « Facility », à qui il incombe de gérer les 1.450 véhicules de société. Quelque 90 % des travailleurs d'EY disposent d'une voiture de société dont le modèle est lié à l'ancienneté et au niveau de fonction. Ce qui explique la diversification de la flotte.

« Chaque année, environ 150 junior consultants sont engagés et se voient attribuer aussitôt une Audi A1 qu'ils gardent trois ans. Ensuite, ils deviennent senior consultants et peuvent choisir un véhicule d'une catégorie supérieure pour trois nouvelles années. Ils gravissent ainsi les échelons un à un pour passer manager, puis senior manager. Lorsqu'ils arrivent au sommet de la hiérarchie - directeur ou partenaire, donc -, ils ne dépendent plus du parc automobile de l'entreprise. En effet, les cadres sont indépendants au sein d'une société propre qui leur verse un salaire mensuel fixe. Ils choisissent donc eux-mêmes leur véhicule », explique Ghislain Vanfraechem.

EY « lease » sa flotte auprès de quatre sociétés de leasing, mais confie la gestion opérationnelle quotidienne au gestionnaire de flotte externe ERCG. « Depuis 2003, nous avons opté pour l'externalisation de notre gestion de flotte. Deux équivalents temps plein travaillent chez nous, à notre siège central à Diegem », poursuit Ghislain Vanfraechem.

## Sensibilisation et... technologie

En moyenne, EY dénombre un accident de voiture par an au sein de sa flotte. C'est plus ou moins la moyenne du marché, mais l'ambition est de faire mieux. « Nous avons obtenu de meilleurs résultats à certaines périodes. Ainsi nous avons enregistré une moyenne d'un accident sur deux ans en 2007 », déclare Ghislain Vanfraechem. « Mais la diminution des statistiques demande une sensibilisation, une formation et une communication constantes, » ajoute-t-il. « Chez EY, la moyenne d'âge est de 29 ans et cela signifie dans la pratique que 60 % de nos conducteurs ont appris à conduire au volant de nos voitures. Certains sont plus téméraires que d'autres et ils l'apprennent à leurs dépens. Je n'aime pas les clichés, mais force est de constater que les gens conduisent différemment une voiture de société qu'un véhicule privé. Ils sont plus négligents, car ils ne doivent pas régler la facture. C'est pourquoi nous avons

besoin d'une communication et d'une sensibilisation constantes. Nous n'avons pas d'assurances en plus de l'assurance responsabilité civile obligatoire et d'une assurance contre les catastrophes naturelles. Cela nous permet de réaliser une économie substantielle de quelque 30 %, mais il convient bien entendu d'éviter autant que possible les sinistres de manière proactive. »

À cet effet, les voitures des junior consultants sont équipées d'une « safe driver care box » (une black box). Pour des raisons de protection de la vie privée, les mesurages sont faits sur base hebdomadaire. Ceux-ci fournissent des données telles que les excès de vitesse, le comportement général au volant, etc. Nous les comparons ensuite à la moyenne de la flotte et nous obtenons un score. « Les conducteurs peuvent consulter leurs résultats personnels et je peux voir les résultats de chacun. Si cela s'avère nécessaire, nous corrigeons le tir, via des formations ou des incentives ou, dans les cas extrêmes, en rappelant un travailleur à l'ordre, » explique Ghislain Vanfraechem. Il souligne également que l'objectif premier est la sécurité des travailleurs. Ce n'est pas un luxe superflu quand on sait que 95 % des accidents de travail ont lieu au volant.

## AXIAL : répartition géographique et flexibilité

Si un travailleur d'EY a un accident avec dommages matériels, il peut contacter directement le courtier d'assurances (Van Dessel) via une application sur son smartphone. Celui-ci décide alors auprès de quelle carrosserie AXIAL la voiture doit être réparée, soit à proximité du lieu de l'accident soit près du domicile du travailleur. Ensuite, une voiture de remplacement est mise à la disposition du travailleur pour assurer sa mobilité. Lorsque son véhicule est réparé, il restitue la voiture de remplacement à la carrosserie AXIAL. Le suivi se fait via la plateforme Ubench, qui permet au courtier, à l'expert, au carrossier ainsi qu'à EY de suivre le trajet de la réparation à tout moment.

« Nos contrats de leasing ne prévoient pas de voiture de remplacement. C'est un élément que nous avons négocié expressément avec AXIAL. C'est plus simple en termes de suivi et tout simplement plus efficace de prendre possession de la voiture de

remplacement à l'endroit où le véhicule est réparé. Dans certains cas, si la voiture doit être remorquée, le travailleur roule d'abord cinq jours avec une voiture de remplacement du dépanneur et ensuite seulement avec celle du carrossier, » explique Ghislain Vanfraechem.

Une autre raison pour laquelle EY a opté pour AXIAL est la couverture géographique des membres. « Nous possédons 12 implantations en Belgique, réparties sur toutes les provinces, auxquelles le réseau d'AXIAL répond parfaitement. Il y a une carrosserie AXIAL dans un rayon de 30 km de chaque bureau EY. Ce qui a bien sûr joué, c'est la flexibilité. Le réseau d'AXIAL compte de gros carrossiers, certes, mais surtout des PME dont la plus grande flexibilité est bien réelle. »

## Fin de contrat et smart repair

EY enregistre une rotation du personnel de 21 % chaque année, ce qui signifie que 300 voitures qui ne sont pas en fin de contrat rentrent chaque année et sont donc transmises à d'autres travailleurs. Ces contrôles intermédiaires (selon la norme Renta) et réparations sont également réalisés chez les carrossiers AXIAL. Il en va de même pour les dégâts de fin de contrat qui sont réparés avant que les véhicules ne soient restitués à la société de leasing. Selon Ghislain Vanfraechem, c'est la logique même : « Il ressort des statistiques que nous réalisons des économies sur ce poste, ne fût-ce que grâce à la réduction dont nous bénéficions chez AXIAL. »

Quid du smart repair ? Tout le monde n'a que ces mots à la bouche, mais cette technique est-elle appliquée dans la pratique ? « Nous l'encourageons autant que possible, en effet. Surtout pour les dégâts de fin de contrat, qui sont souvent des petits dommages. On recense 65 % de dégâts sans partie adverse, principalement en se garant, etc. Dans ce domaine, nous confrontons d'ailleurs nos travailleurs à ce que nous appelons en interne une « norme Renta light ». Si une éraflure peut avoir la taille de la paume selon la norme Renta, elle peut être aussi grande qu'une feuille A4 chez nous. Nous recevons beaucoup de plaintes en raison des normes Renta trop sévères et si nous pouvons recourir à la technique du smart repair pour faire réparer ces dégâts dans une carrosserie AXIAL, nous pourrions de nouveau réaliser une belle économie », conclut Ghislain Vanfraechem.

## ➔ Glasurit série 90 : encore plus efficace

Les concentrés de couleur 80-M sont au pouvoir couvrant de la ligne 90 de Glasurit ce que le turbocompresseur est à la puissance d'un moteur. Glasurit a mis au point une toute nouvelle formule qui permet d'obtenir un meilleur pouvoir couvrant et d'augmenter la concentration des pigments grâce à une nouvelle base hydrosoluble.



Avec ces teintes de base concentrées, le pouvoir couvrant des groupes de coloris comme le rouge, le vert et le bleu est nettement renforcé pour une Ligne 90 encore plus efficace. Pour les ateliers, cela signifie des épaisseurs de couches plus fines et donc moins de consommation de produit pour une mise en œuvre plus rapide. Avec les concentrés de couleurs 80-M, les ateliers peuvent réaliser des économies de produits allant jusqu'à 40 % et réduire le temps de traitement de près de 50 %, avec au final des couleurs éclatantes et une réparation parfaite.

## ➔ Nouveau Nonstop-Grundierfüller U7580 de Standox pour tous supports



Standox a développé une impression-apprêt conforme COV qui peut être appliquée directement sur des supports comme l'acier et l'aluminium. Le Nonstop Primer Surfacier U7580 de Standox peut même être utilisé sur tous les supports plastiques courants en y ajoutant l'additif Standox VOC Plastic Additive U7590. Les propriétés spéciales

du Nonstop-Grundierfüller U7580 peuvent aider les carrosseries à réduire leurs stocks et accélérer le processus de travail. Le pré-traitement avec un primaire surfaceur ou un primaire d'adhérence devient superflu en raison des bonnes propriétés d'adhérence et du pouvoir couvrant élevé de cet apprêt conforme à la législation sur les COV. Il peut non seulement être utilisé avec ponçage mais aussi en mouillé-mouillé. Cela signifie que la teinte de base peut être appliquée sans ponçage après un court temps d'évaporation de 15 à 20 minutes.



## ➔ Plus Paint reconnu par Réparer Durablement !

Plus Paint est le 1<sup>er</sup> fournisseur de laques à avoir fait contrôler son assortiment complet de peintures et consommables selon les exigences de la Fondation Réparer Durablement. Spies Hecker, la marque de PlusPaint, ainsi que l'assortiment de consommables, ont été officiellement reconnus par la Fondation Réparer Durablement, car ces produits contribuent à une réparation durable.

Les produits Spies Hecker se distinguent par leur faible consommation de matériau et par leur temps d'application et de séchage court. Pour développer de nouveaux produits, l'entreprise applique depuis des années déjà les principes suivants : haute qualité, efficacité élevée et faible consommation de matériau. « Spies Hecker réalise d'excellents résultats dans ce domaine et montre donc l'exemple », affirme Harry Filon de la Fondation Réparer Durablement. Les laques respectueuses de l'environnement portent dès lors aussi le logo GREENTEC.

## ➔ Würth propose le Hot stapler WTG 40

Le Hot stapler WTG 40 est une station de soudage du plastique qui permet de réparer facilement, et de manière peu onéreuse, des pièces de tous les types de plastiques. Consommation de courant : 40 Watt maximum.

