

Comment les carrosseries multimarques envisagent-elles l'avenir?

Quelle est leur position sur les organisations en réseau, la durabilité changera-t-elle la donne et comment les systèmes de conduite électrique et d'assistance à la conduite bousculeront-ils le secteur?



Acoat Selected

AkzoNobel

45 JAAR ANS

abs
www.abscarrosserie.be

25 Years
Drive into
the Future

Après respectivement 25 et 45 ans d'expérience, ABS et Acoat Selected font le point sur la réparation multimarque. Quelle est la fonction des réseaux de réparateurs agréés, aujourd'hui et à l'avenir? Partis en quête des tendances et des défis et ayant regroupé les visions de divers experts du secteur, ils ont ainsi dressé un tableau saisissant des possibilités et des enjeux auxquels sont confrontés les ateliers de carrosserie multimarques. En particulier, l'impact de l'écologie, de la numérisation, du regroupement et de la technologie tire les ficelles du marché de la réparation de carrosserie. Mais qu'est-ce que ça signifie concrètement? Peut-on s'autoriser à être optimiste et à quel point est-il important de faire partie d'un réseau solide?

“Auparavant, nous choisissons ABS pour le sentiment de groupe. Aujourd'hui, nous le choisissons pour la valeur ajoutée apportée à notre entreprise.”

*Philippe Eeckhout,
gérant de la Carrosserie Eeckhout*

Pourquoi mener cette étude ?

L'avenir des réparateurs multimarques - des carrossiers qui réparent TOUTES les marques - a subi de maintes attaques par le passé. Mais qu'en est-il aujourd'hui? Stijn Davignon, Business Manager ABS explique pourquoi ils ont demandé cette étude: “ABS regroupe plus de 60 carrossiers multimarques de qualité en Belgique. Nous défendons leurs intérêts auprès des grands acheteurs et promovons l'image de nos adhérents. Nous observons beaucoup de changements et nous voulions les cartographier.” Jeroen Vande Velde, Manager Acoat Selected, ajoute: “Toutes les entreprises ABS sont aussi membres d'Acoat Selected. Nous proposons aux réparateurs des conseils et des formations en management et organisation d'entreprise. Notre hypothèse, c'est que l'évolution actuelle du marché peut être bénéfique pour nos réparateurs, à condition de poser des choix stratégiques. Cependant, le chemin est semé d'embûches. Dans notre secteur, par exemple, il est difficile de fidéliser la clientèle. On sait aussi que les réparateurs multimarques sont souvent très discrets et donc peut-être

sous-estimés. Nous avons donc voulu savoir comment différents experts, présents jour après jour sur le marché, envisagent l'avenir et comment ils souhaitent relever les défis.”

“Je suis convaincu que la durabilité deviendra un critère distinctif que non seulement les conducteurs, mais aussi les propriétaires de flotte, les sociétés de leasing et les compagnies d'assurance prendront en compte.”

Wout Van Den Abbeele,
directeur du Bureau d'expertise Vonck et Eco Repair Score

Tendances qui influencent les réseaux de réparateurs agréés

Tous les sondés s'accordent sur un point: les compagnies d'assurance, les sociétés de leasing, les courtiers et les flottes restent les acteurs principaux en matière de réseaux de réparateurs agréés. Ils ont toujours les choses bien en main, mais certaines tendances sont si importantes qu'il est difficile de les ignorer.

“La notoriété fulgurante de certains acteurs majeurs n'a pas empêché la pandémie de mettre un coup d'arrêt à leur croissance.

Notre réseau de réparateurs indépendants s'est montré plus résistant, ce qui témoigne de la force d'un groupe comme ABS, qui n'est pas descendant, mais ascendant.”

Luigi Gentile,
gérant de la Carrosserie Gentile



Mr. Luigi Gentile

Assurer soi-même les dommages

Les grands propriétaires de flottes choisissent de plus en plus de gérer eux-mêmes les dommages. En conséquence, ils ont une plus grande influence qu'auparavant. Ils deviennent en quelque sorte juge et partie et choisissent indéniablement la meilleure qualité au prix le plus bas. Nous constatons une



tendance similaire chez plusieurs marques automobiles qui proposent leurs propres polices d'assurance. Sans surprise, Tesla se positionne comme précurseur dans ce domaine. Vous retrouverez les conditions sur leur site Web. Petite anecdote: ces marques récompensent le conducteur prudent avec des frais qui peuvent être jusqu'à 60% inférieurs via un "comportement de conduite en temps réel". Si cette tendance se poursuit, elle pourrait bien avoir des répercussions considérables sur l'endroit où une Tesla est réparée à long terme.

Augmentation des voitures électriques sous contrat de leasing

En parallèle, la conduite électrique influence, elle aussi, le marché de la réparation. En effet, les automobilistes sont de plus en plus nombreux à privilégier un leasing à l'achat d'un véhicule électrique. Cette tendance se confirme à la Carrosserie Eeckhout, où les voitures électriques représentent déjà une part non négligeable des véhicules réparés, à l'instar de la Carrosserie Beyls. “Nous soupçonnons que les particuliers préféreront de plus en plus le leasing pour leur voiture électrique” explique Frederik Beyls. “En effet, ceux qui veulent une voiture électrique voient à quelle vitesse la technologie évolue et estiment qu'il est plus sûr de louer. Pour nous, réparateurs, ça signifie un plus grand rôle des réparateurs agréés. Après tout, les sociétés de leasing veulent un point de contact central où, de préférence, elles peuvent faire réparer des véhicules de marques différentes.” “C'est dans l'intérêt des réseaux et, surtout, du réseau ABS qui compte déjà de nombreux réparateurs agréés pour les véhicules électriques”, anticipe Philippe Eeckhout de la carrosserie éponyme voit plus loin. “En fait, nous devons nous demander si nous serons encore propriétaires d'un véhicule à l'avenir. N'allons-nous pas simplement opter pour un système de location, de partage ou d'abonnement? Et qui dit que nous réparerons encore des voitures dans un futur lointain? Ne nous contenterons-nous pas de les remplacer? En tant que groupe, nous devons surveiller ces tendances et les anticiper en temps utile.”

“À l’instar de Tesla, au lieu de travailler avec des concessionnaires agréés, les constructeurs imposent une certification aux réparateurs.”

Wout Van Den Abbeele,
directeur du Bureau d’expertise Vonck et Eco Repair Score

La stratégie du fabricant automobile

Wout Van Den Abbeele, du bureau d’expertise Vonck, observe une autre tendance susceptible d’influencer les réseaux de réparateurs agréés: “J’ai récemment constaté une évolution chez les constructeurs dans les pays voisins qui pourrait avoir de lourdes conséquences. Ils encouragent de plus en plus les ventes en ligne où le concessionnaire n’intervient pas dans les transactions. Je vois des concessions dont le contrat est par conséquent résilié. En traitant directement avec l’acheteur, les fabricants exercent non seulement plus de contrôle sur les ventes, mais aussi sur les réparations. Au lieu de travailler avec des concessionnaires agréés, ils imposent une certification aux réparateurs, y compris les carrosseries multimarques. Ce qui a commencé avec la réparation de véhicules électriques, comme Tesla et Jaguar, est donc en train de se généraliser à toutes les réparations. Cependant, ce n’est pas forcément une mauvaise chose. Sur un marché difficile, les meilleurs joueurs mènent généralement le jeu. Des réparateurs multimarques bien organisés pourront ainsi travailler directement avec les constructeurs. Et il va sans dire qu’un réseau multimarque comme ABS peut y jouer un rôle.”

Le buzz des plateformes

Aucun des experts interrogés ne croit aux plateformes sur lesquelles les personnes ayant subi des dommages peuvent rechercher les réparateurs les plus rentables. Certains pensent même que leur temps est compté. “C’est du battage médiatique qui attire les personnes en quête des prix les plus bas. Et les plus désespérés acceptent. Mais une fois arrivée la réparation, cette offre se retournera contre eux et le client devient la victime. C’est ce qui se passe à chaque fois”, explique Luigi Gentile. Dans les grandes lignes, une bonne plateforme ne doit pas se concentrer uniquement sur le prix le plus bas. Les acheteurs et les vendeurs doivent aussi en être satisfaits pour qu’elle ait une raison d’exister. Cependant, cela ne signifie pas pour autant que nous devrions ignorer cette tendance.

“Même si les consommateurs sont mieux informés aujourd’hui, beaucoup croient encore que le fait de se rendre dans un atelier de réparation multimarque annulera la garantie du fabricant. C’est faux.”

Xavier Bellens,
gérant de la Carrosserie Leyn

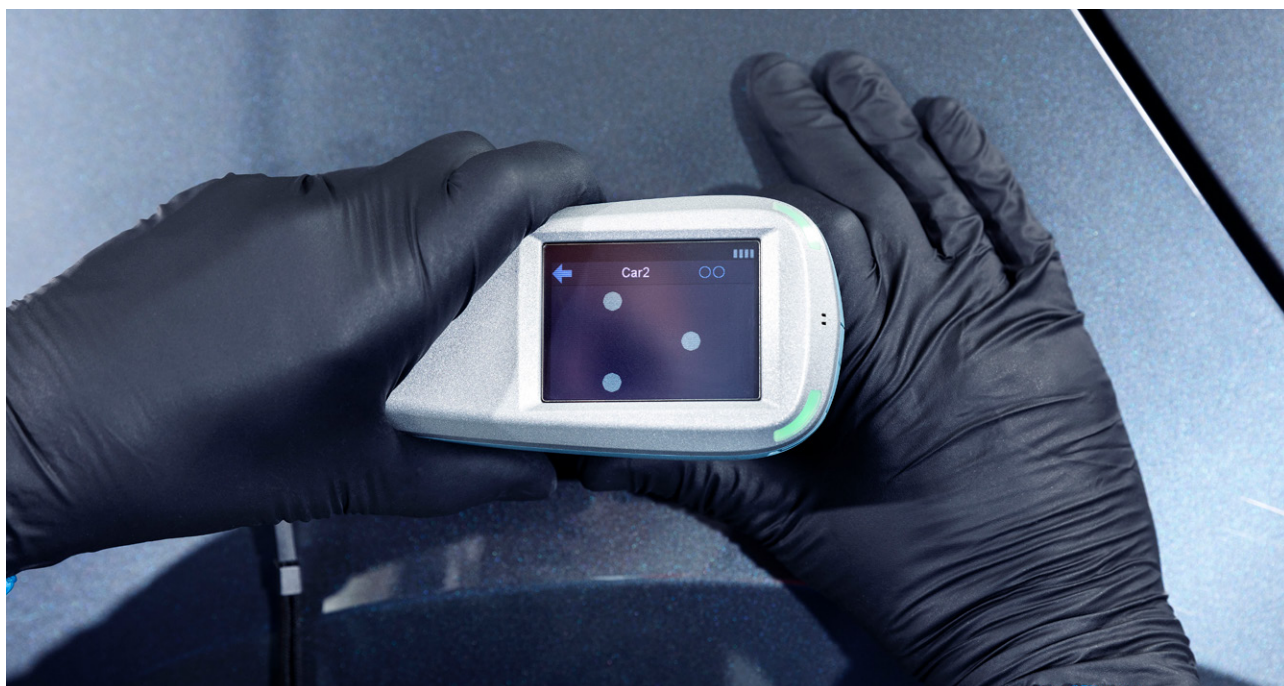


Mr. Xavier Bellens et Mme. Sophie Leyn

Une perception erronée aux lourdes conséquences

Sans approfondir toutes les tendances, il semble tout de même pertinent de s’attarder sur une habitude découlant d’une perception erronée des réparateurs multimarques. “Même si les consommateurs sont mieux informés aujourd’hui, beaucoup croient encore que le fait de se rendre dans un atelier de réparation multimarque annulera la garantie du fabricant”, déclare Xavier Bellens de la Carrosserie Leyn. Inge Desmedt de De Smet Carrosserie est, elle aussi, régulièrement confrontée à cette idée fautive: “Ce que presque personne ne sait, c’est que la garantie constructeur sur la pièce remplacée expire dès que la voiture est réparée dans un atelier. Que ce soit dans un garage de la marque ou dans une carrosserie multimarque, elle expire dans tous les cas. Toutefois, nous reprenons la garantie constructeur, tout comme le garage de la marque. Il n’y a donc aucune différence. Pourtant, j’entends régulièrement des clients expliquer que c’est la raison pour laquelle ils choisissent leur garage de marque. C’est une croyance profondément ancrée dans l’esprit de la plupart des consommateurs.” Et elle n’est pas sans conséquence. Si nous pouvions quantifier le nombre de réparations manquées pour cette raison, nous en tomberions probablement à la renverse. “Heureusement, il existe une autre croyance qui, elle, est bien vraie”, ajoute Luigi Gentile. “C’est l’idée selon laquelle un garage de marque coûte plus cher. La plupart du temps, c’est parce qu’ils remplacent les pièces plutôt que de les réparer. En revanche, la qualité reste la même, ce que confirment les compagnies d’assurance.”

La technologie, plus de possibilités que menaces



Aluminium

“Le passage de l’acier à l’aluminium constitue le plus grand changement technologique de ces dernières années”, affirme Philippe Eeckhout. Et il n’est pas le seul. La quasi-totalité des sondés voit dans cette révolution, invisible pour le client, un enjeu majeur. La réparation de l’aluminium a entraîné des changements révolutionnaires et des investissements majeurs dans la formation et l’équipement. Elle nécessite

“Nos entreprises possèdent le savoir-faire pour réparer les dommages au lieu de remplacer les pièces. C’est un atout majeur aujourd’hui.”

*Christof Claes,
gérant de la Carrosserie Markant*



Mr. Christof Claes

notamment un atelier de réparation séparé, car la poussière est hautement inflammable. Et cela exige le plus niveau de compétence du tôlier, car s’il abîme l’aluminium, il est impossible à réparer. Si la quasi-totalité des voitures possède aujourd’hui de l’aluminium, c’est Audi qui a ouvert la marche.

Selon Christof Claes, gérant de la Carrosserie Markant, il n’y a pas que l’aluminium qui compte. “La réparation de l’aluminium ne date pas d’hier. Ça existe depuis plusieurs années déjà. L’Audi A1 se compose d’ailleurs de plus de 8 types de métal différents, si je ne me trompe pas (réfléchit). De nos jours, la réparation d’une voiture exige plusieurs techniques différentes. Cet élément à lui seul fait de nous des spécialistes très pointus. Nos entreprises possèdent le savoir-faire pour réparer les dommages au lieu de remplacer les pièces. C’est un atout majeur aujourd’hui. Par contre, il faut éviter qu’une voiture reste immobilisée longtemps inutilement, par exemple à cause d’une caméra endommagée qui n’est pas en stock. Nous devons donc toujours nous informer à l’avance. L’époque où vous pouviez simplement ‘recevoir’ une voiture est révolue.” Selon tous les experts interrogés, les nouvelles technologies représentent un défi qui offre également de nombreuses possibilités pour les meilleurs réparateurs multimarques. Avec leur savoir-faire pointu, ils se distinguent et ne cessent de gagner du terrain.

Des ADAS à la LiDAR

La technologie évolue à un rythme effréné. Xavier Bellens de la Carrosserie Leyn compare l’évolution des systèmes d’aide à la conduite avec l’évolution des smartphones. “D’ici 6 mois, une nouvelle version sera encore plus performante que la précédente. De plus, l’Europe a l’intention d’investir massivement dans les systèmes de sécurité au cours des 5

prochaines années.” Les ADAS (Advanced Driver Assistant Systems - systèmes d’aide à la conduite) sont déjà de série sur la plupart des nouvelles voitures, mais la LiDAR (Light Detection And Ranging - télédétection par laser) comporte un défi majeur. Cette technologie peut déterminer la distance d’un objet par des impulsions laser, même dans de mauvaises conditions (météorologiques), ce qui implique une puissance de calcul considérable et le traitement d’un grand nombre de données. L’étalonnage de ce type d’accessoires technologiques posera sans aucun doute un défi, mais deviendra surtout une compétence indispensable à maîtriser pour les réparateurs. “Les réparateurs individuels indépendants se retrouveront sans doute dépassés par ces innovations. Heureusement, les réparateurs sont plus forts au sein d’un réseau qui non seulement veille aux intérêts commerciaux de ses membres, mais offre également un soutien pour la gestion et des formations. Les avancées technologiques peuvent ainsi devenir un moyen de se différencier, comme l’est déjà la réparation des voitures électriques”, poursuit Xavier Bellens.

“Le secteur de la réparation applique déjà la RA et la RV. Chez Sikkens, par exemple, la technique de pulvérisation est enseignée à l’aide de lunettes RV.”

Inge Desmedt,
cogérante de De Smet Carrosserie



dgàd. Inge Desmedt, Jill Desmedt, Myriam De Smet, Etienne Desmedt et Sofie Desmedt, gérants de De Smet Carrosserie.



Mr. Frederik Beyls

“Dans la Carrosserie Beyls, les nouvelles technologies n’inspirent pourtant aucune crainte. En effet, Frederik Beyls estime que le marché lui-même mettra des solutions en avant. D’un point de vue technologique, il est important de se mettre rapidement à la page.

Nous avons choisi très tôt les peintures hydrodiluable. C’était un pari réussi, mais on réagit parfois trop tôt. Tout évolue si vite aujourd’hui qu’il est parfois préférable d’attendre.”

Frederik Beyls,
gérant de la Carrosserie Beyls

La réalité augmentée, une technologie au service de la formation

Les lunettes de réalité augmentée ont tout l’air d’être un gadget, mais elles pourraient bien entrer sur le marché de la réparation automobile plus tôt que prévu. Quiconque s’est déjà glissé dans une formation sur les pulvérisateurs sait que chez Sikkens, les techniques de peinture par pulvérisation peuvent être enseignées à l’aide de lunettes RV.

Dans son centre de formation où il apparaît rapidement qui a du potentiel et qui n’en a pas, la formation virtuelle a ses avantages. Elle fait tomber les barrières et rend la formation bien plus attrayante pour de nombreux jeunes. “Mais cette déferlante numérique n’a pas que des conséquences positives”, remarque Inge Desmedt de De Smet Carrosserie. “Sans surprise, les prix des réparations augmentent. Les investissements s’enchaînent et chacun d’entre eux s’accompagne de nouvelles formations. Nous avons la chance d’avoir des équipes très motivées et compétentes. Elles voient plutôt ça comme un défi à relever que comme une menace.”

Les caméras, les capteurs de stationnement et les voitures à conduite autonome constituent-ils une nouvelle menace?



L'arrivée de nouveaux joueurs

Les caméras, les capteurs de stationnement et les voitures à conduite autonome constituent-ils une nouvelle menace pour le réparateur multimarque? C'est la question sur de nombreuses lèvres étant donné que l'étalonnage requiert des connaissances que l'on ne trouve normalement pas dans un atelier de carrosserie. Dans la Carrosserie Beyls, les nouvelles technologies n'inspirent pourtant aucune crainte. En effet, Frederik Beyls estime que le marché lui-même mettra des solutions en avant. "D'un point de vue technologique, il est important de se mettre rapidement à la page. Nous avons choisi très tôt les peintures hydrodiluable. C'était un pari réussi, mais on réagit parfois trop tôt. Tout évolue si vite aujourd'hui qu'il est parfois préférable d'attendre."

"Les changements majeurs font rapidement apparaître de nouveaux acteurs. Par exemple, certaines entreprises se consacrent déjà à 100 % à l'étalonnage des capteurs d'arrêt automatique ou des régulateurs de vitesse adaptatifs. Sans savoir quelle technologie deviendra la norme, nous choisissons aujourd'hui de travailler avec des spécialistes", confirme Christof Claes de Markant.

Revalorisation de la profession

Wout Van Den Abbeele pense que ce savoir-faire deviendra plus attrayant: "D'une part, il y a la rentabilité du savoir-faire: quelqu'un qui répare travaille de manière plus rentable que quelqu'un qui remplace, c'est important. D'autre part, un artisan qui peut réparer quelque chose travaille de manière plus durable et nuit moins à l'environnement. C'est ce que les consommateurs recherchent, mais ce sont avant tout les décideurs politiques qui s'engagent en faveur de la mobilité durable et de la circularité. À l'heure actuelle, 98% d'un véhicule en fin de vie est recyclé. L'initiative mondiale 'Circular Cars' prend une telle ampleur qu'on envisage la

manière dont un véhicule doit être construit dès la phase de conception afin de maximiser son recyclage par la suite."

Selon les mots de Xavier Bellens de la Carrosserie Leyn, "Le savoir-faire artisanal rencontre la technologie." "Pour effectuer une réparation, vous avez besoin des deux. Nos employés doivent combiner la connaissance des innovations technologiques avec des compétences artisanales et même des compétences linguistiques. Par exemple, ils doivent suivre la formation Tesla en anglais, ce qui n'est pas facile avec tout le jargon technique. Nous suivons d'ailleurs cette formation avec Google Translate à portée de main."



Dhr. Philippe Eeckhout

"La réparation est toujours la solution la plus économique, mais il faut trouver des personnes qualifiées."

*Philippe Eeckhout,
gérant de la Carrosserie Eeckhout*

L'écologie devient un critère de distinction



Tous les experts interrogés s'accordent à dire que l'écologie et la circularité sont d'une importance capitale. Ils misent donc tout sur elles. Les énergies renouvelables, la purification de l'eau et l'utilisation parcimonieuse des matériaux font désormais partie du quotidien des réparateurs interrogés. Ils utilisent notamment des produits Sikkens à base d'eau ou dotés de la technologie UV, qui séchent plus rapidement et uniquement avec la lumière UV. Et ce n'est pas tout. Acoat Selected apporte une assistance pour les dispositifs opérationnels et est au cœur de l'approche de la "réparation en un jour", qui exploite les technologies disponibles pour réparer les dommages mineurs de la manière la plus économique possible. Il va sans dire que les produits de peinture intègrent également les principes d'écologie et de durabilité. Avec People, Planet, Paint, AkzoNobel est l'un des premiers à envoyer un signal fort à ses utilisateurs. La planète, les êtres humains et la peinture sont inextricablement liés: moins de déchets, moins d'émissions, des solutions plus durables, tel est l'objectif de la marque. Avec la campagne Re think ils vont même au delà.

<https://www.sikkensvr.com/en/rethink/>

<https://www.youtube.com/watch?v=UBfR07yIDrE>



L'artisanat comme moteur de l'économie circulaire

"Économique signifie aussi écologique", déclare Wout Van Den Abbeele, qui, avec VITO, a été à l'avant-garde de l'Eco Repair Score®. "La bonne nouvelle", poursuit-il, « c'est qu'Eco Repair Score® confirme que les réparations écologiques et économiques vont de pair." "Pendant trop longtemps, les dommages n'ont été estimés que d'un point de vue financier. À présent, il existe donc une mesure quantitative de l'impact environnemental. Je suis convaincu que la durabilité deviendra un critère distinctif que non seulement les conducteurs, mais

RETHINK

aussi les propriétaires de flotte, les sociétés de leasing et les compagnies d'assurance prendront en compte." Philippe Eeckhout confirme que la réparation est toujours la solution la plus économique, mais qu'il faut trouver des personnes qualifiées: "Le métier de tôlier est une profession en voie de disparition, un métier que l'on ne trouve que dans les ateliers de réparation multimarques. Nous, nous employons encore des personnes qui ont les compétences nécessaires. Et c'est précisément pour ça que nos clients nous choisissent. Pour le client aussi, il vaut mieux réparer une porte plutôt que la réparer. Ça lui coûtera 300 à 400 € de moins. Un concessionnaire sera plus enclin à la remplacer, tout simplement parce que ce type de réparations ne s'intègre pas dans l'approche d'un réparateur lié à une marque." "Les carrosseries multimarques ne sont pas liées par les listes tarifaires des marques et des importateurs. Elles sont libres de choisir la manière dont elles effectuent une réparation et peuvent donc s'organiser de manière très efficace et très rentable", renchérit Wout Van Den Abbeele.



Mr. Wout Van Den Abbeele

“Aujourd’hui, 98 % d’un véhicule en fin de vie est recyclé. Febelauto s’occupe du démontage et du recyclage, mais la réutilisation de toutes ces pièces n’est pas encore assez facilitée. Si nous voulons vraiment instaurer une économie circulaire, ces pièces détachées devraient être reprises dans un catalogue en ligne. Le gouvernement devrait imposer la réutilisation des composants par voie législative, comme c’est déjà le cas en France.”

Wout Van Den Abbeele,
directeur Expertisebureau Vonck et Eco Repair Score

Le réseau ABS et Acoat Selected font plus que jamais la différence

Certificats, accréditations, formation, obligations légales, équipement, accès à l'information... Ce ne sont là qu'une fraction des facteurs qui creusent l'écart entre les réparateurs multimarques. Alors que le nombre de sinistres, ainsi que leur montant, diminuent, les regroupements et les consolidations se multiplient. "Ils sont principalement de nature financière, mais ce n'est pas le cas chez ABS", explique Xavier Bellens. "Être 'visible' pour les acheteurs professionnels est l'un des plus gros problèmes pour un atelier de carrosserie indépendant. ABS nous apporte cette visibilité. Notre présence dans le réseau nous permet de nous concentrer sur la qualité de la réparation et du service." Frederik Beyls souligne, lui

aussi, l'importance du réseau ABS. "Nous restons des entreprises indépendantes. Nous suivons notre propre chemin. Notre motivation est en partie alimentée par cette indépendance. Nous voulons surpasser nos concurrents. Et c'est là toute la force d'ABS. L'individualité de chaque carrosserie nous donne de la liberté d'une part et rend le réseau ABS plus fort d'autre part. La coopération au sein d'ABS n'est pas imposée, mais est ascendante. C'est une grande partie de notre force et le marché le confirme. Nous sommes considérés comme le réseau dont les entreprises sont les mieux positionnées. À la pêche, c'est généralement l'étang d'ABS qu'on choisit. Les gens savent qu'ils peuvent y trouver les meilleurs carrossiers."

“Pour moi, le réparateur multimarque est avant tout un artisan. Les gros clients, en particulier, bénéficient des avantages des réparateurs multimarques qui font partie d’un réseau.”

Wout Van Den Abbeele,
directeur Expertisebureau Vonck et Eco Repair Score

“On se sent comme une famille au sein du réseau ABS. Ils veillent également à ce que nous soyons connus des sociétés de leasing et des compagnies d’assurance et ils nous permettent de déployer une couverture nationale.”

Christof Claes,
gérant de la Carrosserie Markant