

Congrès Axial 2024 Parmi les collectors, parole d'adhérents !

Reims, Octobre 2024 – Axial vient de réunir son réseau en congrès, à Deauville fin septembre. L'esprit était à la mobilisation par l'activation de solutions concrètes et adaptées, par la solidarité, l'écoute et l'agrandissement du terrain d'échanges entre carrossiers.

Le casting était VIP avec l'intervention de carrossiers avisés, d'experts métier et d'un skieur champion de France, du monde et médaillé d'or olympique, Edgar Grospron. Il est venu expliquer d'où il puisait sa force de vainqueur.

L'ambiance évoquait un réseau soudé, attentif, amical et motivé à aller de l'avant.

L'intention du conseil d'administration, de la direction et des équipes, venus en force à près de 50, tous dévoués à la cause des adhérents, est de suractiver le levier Axial, réseau créé par les carrossiers pour les carrossiers.



Le Congrès Axial est un événement biennal national. Le dernier a eu lieu à La Baule en 2022. L'édition 2024 a inauguré un format de plénière plus dynamique que les traditionnelles conférences pour donner une vue concrète de la stratégie de réseau, de la démarche et des actions engagées depuis 1 an. Elles sont exclusivement tournées vers l'adhérent, ses intérêts, ses

performances techniques et administratives, son efficacité opérationnelle.

« Notre rôle est de faire vivre activement le réseau. Sous la gouvernance de carrossiers, nous sommes juste là pour fédérer nos adhérents, leur donner des pistes de réflexion et des réponses stratégiques et opérationnelles. Nous n'avons rien à vendre, seulement des solutions à promouvoir, approuvées par des carrossiers. Nous créons l'émulation entre professionnels pour faire émerger les bonnes pratiques et les partager », Renaud Hanquiez, Directeur Général adjoint d'Axial.



Sommaire

Les événements comme terrain d'échanges p2
Tables rondes de la plénière : effet miroir de la vie de réseau p2
Des solutions concrètes en ressources humaines p2
Intégrer l'IA dans l'atelier : ennemi ou allié ? p3
Pilotage de l'entreprise p4
De la solidarité par la redistribution p5

Événements nationaux et régionaux comme terrain d'échanges

Tenir la ligne stratégique de fédérer implique de créer des espaces d'échanges réguliers entre événements régionaux et nationaux, dont les séminaires annuels entre chaque congrès. Le dernier, qui a eu lieu en 2023 à Montpellier, a officialisé la passation de pouvoir présidentielle entre Jean-Pierre Ricaud et Adeline Bourdon.

En région, plus d'une trentaine de rencontres sont organisées dans l'année, sous le signe de la convivialité, comme les CAP' Adhérents et leur récent concours de pétanques intra-réseau, ou plus studieusement, les Axial Performances qui se consacrent à un sujet opérationnel précis, comme la gestion cette année. Pour répondre à la demande de certains adhérents, des réunions locales ont également été organisées pour perfectionner l'utilisation de leur outil de gestion commun.

Tables rondes de la plénière : effet miroir de la vie de réseau



En mettant autour de la table, des carrossiers, des experts métier et le spécialiste opérationnel de l'équipe, Axial a mis en scène sa méthode pour travailler en cohérence avec les adhérents.

Les projets partent de problématiques remontées du terrain, en l'occurrence le recrutement, la gestion et l'appréhension des nouvelles technologies.

Les différentes parties prenantes se réunissent pour écouter les besoins, identifier les solutions, les tester et les proposer au réseau avec un retour d'expérience. Les équipes travaillent systématiquement en binôme avec un carrossier qui vit le métier et en a les connaissances techniques. 100% des décisions sont prises par les carrossiers membres du conseil d'administration.

« Nous réalisons pour nos adhérents un travail de veille. En cherchant avant tout l'intérêt pour le carrossier, nous décodons, adaptons au besoin du réseau et proposons une solution clé en main, dans le respect des décisions du conseil d'administration, constitué de 15 carrossiers actifs. Notre responsabilité est d'être à l'écoute et d'évoluer en permanence pour s'adapter aux besoins collectifs et individuels », Renaud Hanquiez.

« La fonction d'administrateur, que j'occupe depuis 2 ans, est de préserver la rentabilité, d'aller de l'avant et de pérenniser les entreprises », Frédéric Gault, vice-Président, Carrossier à Chartres.

Des solutions concrètes en ressources humaines

« L'enjeu humain au cœur de nos carrosseries » a ouvert les débats de la plénière avec la première table ronde consacrée à la problématique aigüe du recrutement. Sur un effectif moyen de 7 à 8 techniciens, il manque en moyenne 1 salarié par entreprise en permanence, face au défaut de candidats et à la volatilité des salariés. Ces chiffres constatés dans le réseau s'alignent avec ceux de l'ANFA.

« *Sur le marché de la réparation carrosserie, les compétences sont rares, difficiles à trouver et à fixer. La période Covid a accéléré le phénomène et le fossé générationnel se creuse dans le rapport au travail. Moins de tolérance et des engagements différents obligent à s'adapter* », **Florent Saclier**, CEO Lea Partners.

Les besoins en main d'œuvre et compétences s'accroissent également avec la tendance à réparer, plutôt qu'à remplacer les pièces.

La conséquence est l'allongement des délais de réparation qui peuvent amener à une perte de clientèle, voire la fermeture d'une carrosserie.

Sur les ressources humaines, l'accompagnement d'Axial s'établit en un plan d'actions à 3 branches pour fidéliser, recruter et former :

- Formation au management des ressources humaines
- Partenariat avec Olacar, plateforme d'auto-entrepreneurs spécialisés et expérimentés
- Création de classes Axial dans les CMA (Chambres des Métiers et de l'Artisanat)



« *Je me suis investi dans le projet car au-delà d'identifier des apprentis, l'objectif partagé avec Axial est de créer un vivier de futurs professionnels. Accompagnés, ils sont opérationnels à l'issue de leur formation, dotés des compétences attendues, sensibilisés à la culture du réseau tout en y percevant les opportunités de carrière à saisir* », **Laurent Fourcade**, adhérent à Toulouse et Président de FFC Mobilité.

Intégrer l'IA dans l'atelier : en avoir peur ou s'en faire un allié ?

La technologie, en particulier, l'Intelligence Artificielle, est utile dans l'atelier si elle apporte un gain de temps et accélère la prise de décision par sa capacité d'analyse et à gérer des tâches administratives... Mais diabolisée, le taux de confiance en l'IA est encore assez faible.

La question est donc de savoir comment elle peut faciliter le travail dans l'atelier pour rechercher des teintes, former, gamifier le métier, fidéliser, gérer la relation client...

L'approche d'Axial est de puiser dans ces technologies pour fluidifier la gestion de sinistres, nerf de la guerre de l'activité. Le logiciel Edrasoft 2 Mobility, développé par Axial et interfacé avec les outils du marché, est dimensionné pour gérer la réception et la restitution de véhicule, les véhicules de courtoisie, générer des devis, archiver les photos et faire signer les documents.

Equippé d'une tablette, le carrossier est mobile, rapide et renvoie une image positive. Des sessions de formation, tous niveaux, sont organisées pour prendre en main l'outil et optimiser son utilisation.

« *L'essayer, c'est l'adopter ! Nous ne pourrions plus aujourd'hui nous passer de la tablette pour tous les services rendus. La relation avec le client est plus fluide, notamment grâce la traçabilité des déclarations et des véhicules de remplacement. Toutes les informations du dossier sont centralisées*

dans le GED et l'impression de dizaines de pages est évitée. Et puis, ludique et ergonomique, l'outil est engageant », Laurence Toussaint, adhérente à Toulouse et administratrice.

Pilotage de l'entreprise : 60% des adhérents ont le profil « performant »

« Face à la complexité administrative croissante, avec un processus propre à chaque apporteur d'affaires, se donner les moyens de ses ambitions implique de l'organisation », Adeline Bourdon, Présidente Axial.

Axial accompagne ses adhérents avec des experts métier et financiers pour aider à trouver le bon équilibre dans la gestion globale entre :

- Le portefeuille de clients qui doit être diversifié
- La gestion administrative en s'équipant d'outils pour dérouler les procédés administratifs
- La politique RSE à mener pour faire face aux responsabilités environnementales et sociales de l'entreprise



« Il est devenu essentiel de veiller à la rentabilité de chaque dossier au risque de fragiliser toute l'activité. Il ne suffit plus de remplir l'atelier pour être rentable et certaines erreurs peuvent avoir de gros impacts sur la santé financière de l'entreprise. Ce constat et les enjeux nous font travailler sur un projet d'accompagnement individuel en gestion pour les adhérents en difficulté qui le souhaitent », Renaud Hanquiez.

Une fois par an, chaque adhérent reçoit son analyse financière avec une synthèse, des recommandations et une note qui lui permet de se situer. 60% ont le profil « performant » avec une note supérieure à 15/20.

L'analyse financière des entreprises du réseau entre 2019 et 2013 à périmètre constant, montre que le modèle d'équilibre a été trouvé avec des situations saines, des résultats positifs et en progression.

- Le chiffre d'affaires moyen (plus de 1,3 million €) a progressé de 41% entre 2012 et 2023.
- Les fonds propres ont augmenté de 84%. Cet indicateur révèle une très bonne gestion des charges et le choix de laisser les bénéfices dans l'entreprise.
- Entre 2013 et 2023, la trésorerie a progressé de 136%.

Développement du réseau :

- Depuis le dernier séminaire en 2023, 29 carrosseries ont rallié le réseau
- Total de 364 carrosseries Axial pour 330 chefs d'entreprise

Profil des carrossiers :

- Entreprise dont l'activité principale est la réparation-carrosserie
- 20% sont des agents de marque
- Chiffre d'affaires carrosserie d'un minimum de 300 K€
- Standard qualité
- Entreprise saine

« Je participe à toutes les réunions d'Axial car les échanges avec mes pairs m'apportent beaucoup, notamment pour développer mon chiffre d'affaires. J'ai pu constater qu'avec de l'organisation, nous arrivons à être rentable, à condition d'accepter de se remettre en question régulièrement. L'enjeu est de maximiser le temps avec moins de personnes car tout est devenu cher dans une carrosserie », Laurent Sauvage, adhérent à La Chapelle Saint Luc.

De la solidarité par la redistribution

L'activité d'Axial est d'apporter du service à son réseau, pas de s'enrichir sur son activité. Ce qui est négocié pour le réseau lui revient. Cette redistribution s'exerce sous la forme de Remises de Fin d'Année, de publicité nationale et d'animation du réseau.

Dans cet esprit, une tablette a été offerte à chaque adhérent lors du salon fournisseurs du congrès, pour qu'il puisse travailler sur son logiciel de gestion avec l'application Edrasoft 2 Mobility ou disposer d'une deuxième tablette s'il était déjà équipé.

L'opération « Ravivez vos enseignes » a été annoncée pour donner une seconde jeunesse aux façades d'un réseau qui a déjà 38 ans. En offrant la fabrication et la mise en place des enseignes, Axial entend lever le frein des contraintes de mise en œuvre pour homogénéiser le réseau.



« Nous avons réuni 130 carrossiers qui représentaient 150 entreprises. Pour la première fois, beaucoup de nouveaux adhérents étaient là. Le congrès 2024 avait des allures de réunion de famille avec un sentiment d'appartenance partagé et des liens d'amitié qui ont donné la chair de poule. Nous sommes repartis plus motivés et plus forts car s'il est de plus en plus compliqué de générer des bénéfices, les échanges ont montré que c'est toujours possible. »

La réparation-carrosserie reste l'activité la plus rentable en après-vente à condition de bien la mener. L'appui du réseau est un atout maître avec ses services, ses outils, son réseau d'experts et sa plateforme de référencement des achats. Plus les achats sont groupés et plus ils sont maximisés. Les scores financiers du réseau nous confortent dans l'idée qu'ensemble, nous allons plus vite et plus loin », Adeline Bourdon.

A propos :

AXIAL appartient au groupe EDRA et emploie 30 personnes au service des adhérents. Premier réseau de carrossiers indépendants, il compte 364 adhérents en France. Ils représentent 2 700 emplois, 3 millions d'heures de main d'œuvre/an pour un CA de 320 M€.

Créé par des carrossiers, AXIAL est le seul réseau de carrossiers indépendants qui appartient à ses adhérents. Spécialisé en réparation-carrosserie, il assure la prise en charge technique et administrative complète du véhicule à réparer. Avec des réparations garanties 5 ans, les carrossiers AXIAL s'engagent sur une charte qualité « Rien ne nous oblige, tous les respects nous engagent : parole donnée, travail bien fait, satisfaction du client ».

A ses adhérents, AXIAL propose un modèle solidaire et coopératif à dimension humaine. Depuis plus de 35 ans, sa ligne de conduite reste fidèle à ses valeurs : le jeu collectif, l'exigence de qualité, la passion du métier, le lien de confiance, la force de l'engagement.

www.axial.org

EDRA S.A. - Réseau AXIAL

8, rue René Francart - ZAC de la Croix Blandin – 51100 Reims

Contact : Renaud Hanquiez - Directeur Général Adjoint

renaud.hanquiez@edragroup.eu