



Communiqué de Presse - le lundi 30 mai

CONGRÈS 2016 : FIVE STAR PRÉSENTE « PERSPECTIVE 2020 »

Le Congrès du réseau Five Star France avait lieu du 20 au 22 mai, en Sardaigne. Ce rendez-vous annuel incontournable au sein du réseau a rassemblé plus de 600 personnes. Parmi elles, la majorité des carrossiers était présente, aux côtés de nombreux partenaires (constructeurs, assureurs, solutions, services etc.) et des prospects. À cette occasion, la nouvelle stratégie a notamment été révélée : elle s'intitule « Perspective 2020 » et s'articule autour de trois axes principaux d'Excellence : Technologique, Business et Environnementale.



Après trois ans de « P3+ » (Plus Fort, Plus Haut, Plus Loin), le réseau vient d'entrer dans une nouvelle ère, appelée « Perspective 2020 ». Si le socle de Five Star reste ancré sur les cinq piliers (gestion/finance, apporteurs d'affaires, achats, marketing/communication et professionnalisation), un nouveau cap vient d'être défini, s'appuyant sur trois objectifs :

- **L'Excellence Technologique** : le marché de l'automobile change fortement, notamment du fait de l'évolution des technologies (véhicules connectés et autonomes). Les carrossiers sont directement impactés et doivent se préparer dès maintenant à réparer des véhicules de plus en plus complexes (hybrides, électriques, allégés, aérodynamiques...). Cela passe notamment par l'élévation des qualifications (exigence et responsabilité accrues).
- **L'Excellence Business** : le lancement d'Easy Back (service unique de préparation à la restitution pour les gestionnaires de parcs, à fort potentiel) continue, avec déjà 36 membres du réseau participant à son déploiement.



Les outils Sidexa (POWER, PRECIS) participent quant à eux à la digitalisation et à l'atelier 2.0.

Les nombreux partenariats se succèdent, avec les constructeurs (BMW, Ford, Mercedes-Benz, Nissan, Toyota et Volkswagen Group France étaient d'ailleurs présents), mais aussi dans le domaine de l'assurance (MAIF, Aon) ou de la location (ADA-Point Loc, lancement en juin).

En 2017, 100 % des carrossiers seront référencés sur internet, avec une page personnalisée et une visibilité optimisée grâce à allogarage.fr. Un travail important est mené en parallèle sur le référencement et l'e-visibilité.

- **L'Excellence Environnementale** : elle sera possible grâce à l'évolution des produits peinture, à la gestion des déchets (outil de traçabilité Autoeco) et à l'utilisation croissante des pièces de réemploi.

Pour assurer une bonne transition vers cette nouvelle stratégie, un diagnostic complet du réseau a été effectué via une étude du GiPA (*Groupement inter Professionnel de l'Automobile*). Menée en avril dernier, elle révèle plusieurs données intéressantes sur le réseau et la perception de celui-ci par les clients. Les carrossiers Five Star attribuent une note de satisfaction à l'égard du réseau de **8/10**, et **63 % d'entre eux déclarent être confiants pour leur activité en 2016**. De leur côté, les clients attribuent une note de satisfaction concernant la prise en charge de leur véhicule de **9/10** (85 % se voient proposer un véhicule de remplacement par leur réparateur). **94 % sont prêts à y retourner pour une intervention sur la carrosserie, mais aussi 62 % pour l'entretien de leur voiture**. Enfin, la présence sur internet est un enseignement majeur de l'étude, avec 69 % des clients qui estiment importante la présence du réparateur sur Internet.

À noter qu'il existe un véritable levier pour les points d'amélioration : **48 % des carrossiers sont prêts à prendre en charge au moins une prestation supplémentaire**. « *L'étude du GiPA nous a véritablement permis de prendre le pouls du réseau, à l'aube d'une période stratégique importante pour notre activité* » déclare **Catherine Duyck, Responsable Marketing Communication Marques & Réseaux**.

L'évolution de l'Indice Score (issu du nombre d'adhérents, du CA, du CA/adhérent et du nombre de personnes) affiche une belle progression, de l'ordre de **13 %**. À date, le réseau compte 410 adhérents présents dans toute la France et constituant un maillage exceptionnel, une des forces du réseau (l'objectif est de 500 en 2020).

« *Le Congrès 2016, aussi efficace que convivial, a encore resserré les liens déjà forts qui existent entre les différents acteurs du réseau ; avec Perspectives 2020, nous souhaitons insuffler une nouvelle dynamique qui permettra à Five Star de poursuivre sa croissance au long terme* » conclue **Alain Bessin, Président de Five Star**.



Cette grande communion, au cœur de la Méditerranée, a permis d'initier de nombreux contacts et même de signer des contrats. La convivialité n'était pas en reste, avec un grand dîner de gala qui mit un point final plein d'élégance à ce week-end professionnel unique en son genre.

Au sein d'un marché en forte évolution, Five Star poursuit son développement en nouant des partenariats stratégiques variés et à fort potentiel. Sa volonté est de toujours préparer et accompagner ses adhérents pour assurer la réputation de qualité du réseau.

À propos du GIE Five Star – Créé en 1989 et basé à Mantes la Ville, Five Star est le réseau européen de carrossiers professionnels de la marque de peinture Cromax du groupe Axalta Coating Systems. Composé de plus de 1 000 membres (dont 400 en France), il sert à augmenter leur visibilité auprès des acteurs principaux de l'industrie, et à les aider à toucher de nouveaux clients (professionnels et particuliers) en fournissant des réparations de la plus grande qualité, avec un service client inégalé. Five Star soutient ses adhérents, qui doivent répondre à des critères rigoureux, en encourageant l'excellence du travail et l'échange des meilleures pratiques nationales et internationales. Le réseau Five Star travaille en étroite collaboration avec des assureurs, courtiers, loueurs et flottes de véhicules.