



Communiqué de Presse - le mardi 20 juin 2017

CONGRÈS 2017 : FIVE STAR ACCOMPAGNE SON RÉSEAU VERS LE FUTUR

C'est à Barcelone que Five Star a tenu son congrès annuel 2017, en présence de 600 participants, carrossiers, apporteurs d'affaires et partenaires. En intitulant ce Congrès 2017 « Penser le futur », Five Star a souhaité, au-delà des succès actuels du réseau, sensibiliser les carrossiers à l'avenir complexe de la profession dans un contexte de baisse de la sinistralité et de bouleversements technologiques automobiles.

Confiant et anticipatif, Five Star a réaffirmé son engagement dans la fructueuse stratégie « Perspective 2020 » lancée lors du précédent Congrès. Five Star a notamment pu saisir l'occasion de ce rassemblement dans la capitale Catalane pour dévoiler une annonce d'envergure aux carrossiers de son réseau : la conclusion d'un partenariat avec le Groupe Renault.



A Barcelone, dans une ambiance conviviale, les équipes Five Star et les partenaires ont abordé les nombreuses avancées de la **stratégie quadriennale « Perspective 2020 »** : **Excellence Technologique, Excellence Business et Excellence Environnementale.**

Five Star continue en effet de fermement s'appuyer sur **ces trois dimensions de la stratégie** afin d'engager les carrossiers du réseau vers un avenir profitable.



Au croisement de l'**Excellence Technologique** et de l'**Excellence Business**, c'est bien l'annonce du **partenariat avec le Groupe Renault** qui aura marqué ce congrès. Si cet accord permet aux carrossiers de continuer à traiter avec leurs interlocuteurs habituels du réseau Renault, il fixe également conditions spécifiques accordées à Five Star.

La présence de **M. Valéry Guillou, Directeur Commercial Pièces de Rechange du Groupe Renault** lors du congrès a permis d'échanger avec les carrossiers du réseau afin de définir les futurs services à mettre en place en priorité dans le cadre de cet accord.

L'une des principales préoccupations des carrossiers est la complexité croissante des véhicules et par conséquent de leur réparation. Si **M. Eric Douzon, Chef de Produit Ventes Extérieures de Toyota France**, rappelait lors d'une table ronde à ce sujet la nécessité de savoir mettre en sécurité la partie électrique d'une voiture hybride, **M. Frédéric Durdon, Chef de Marché Grand Compte Ford Service** insistait quant à lui sur la démocratisation galopante des technologies, citant en exemple les systèmes complexes d'aide à la conduite, telle la lecture des panneaux – faisant notamment appel à une caméra derrière le pare-brise - de série dès le segment B du constructeur : la nouvelle Fiesta.

Les nombreux partenariats conclus par Five Star avec les constructeurs permettent de créer des synergies en partageant notamment les avancées technologiques des véhicules et les formations relatives à leur réparation. **Toyota, Nissan, Ford et Volkswagen Group France** assuraient une présence au forum des partenaires lors du congrès de Barcelone afin d'échanger avec les carrossiers et présenter leurs challenges respectifs.

En matière d'**Excellence Technologique** toujours, Five Star mise majoritairement sur la formation. Le Congrès 2017 fut ainsi l'occasion de présenter les activités du **CESVI**, le technocentre automobile du groupe d'assurance COVEA et de détailler son expertise en matière d'accidentologie.

Le partenaire **DIAG'Assistance** a quant à lui pu présenter son offre de classes virtuelles, **DIAG'Compétences**, qui assiste les réparateurs grâce à sa base de données de plus de 3 millions de cas résolus et ses 50 modules de formation en ligne : les « Classes Virtuelles », que la société propose aux carrossiers Five Star.

La digitalisation de la formation est accompagnée du développement de solutions numériques destinées à faciliter l'activité du carrossier et à fluidifier le parcours client. Five Star Office est à ce titre le tableau de bord de l'activité de l'atelier 2.0 et un maillon essentiel de l'**Excellence Business**.

Catherine Duyck, Responsable Marketing Five Star insiste sur l'importance de l'atelier 2.0 aux yeux du consommateur, la fluidité du parcours client étant au cœur des préoccupations de satisfaction clientèle dans tous les secteurs du commerce. **L'application Five Star Watch de Sidexa** permet ainsi au carrossier d'informer le client sur les étapes principales de la réparation de son véhicule directement avec des photos sur son smartphone. Une expérience client particulièrement valorisante pour le métier du carrossier.



La mise en ligne de la **globalité des cartes web** sur le net et dans les outils de géolocalisation des apporteurs d'affaires ainsi que le lien avec **les fiches Allo Garage** apportent toujours plus de visibilité.

Le Congrès de Barcelone a été l'occasion de rappeler les nombreuses applications développées pour Five Star Office, et la connectivité avec les outils de recherche colorimétrique en ligne Chromaweb et la balance, permettant d'élaborer des tableaux de bord en temps réel de rentabilité de l'activité peinture.

A noter également, un **partenariat avec Fiducial Expertise**. Officialisé durant le congrès, ce partenariat a pour objectif de donner accès aux services d'expertise comptable dans de meilleures conditions.

Les outils de pilotage de l'atelier 2.0 développés par Five Star et ses partenaires se complètent dans le but d'augmenter le flux dans les carrosseries et de favoriser la pérennité des entreprises.

L'efficacité économique et l'**Excellence Environnementale** ont été abordées sur le thème de l'**économie circulaire** sous la forme du recours à la **pièce de réemploi**. Les principales parties prenantes de sa promotion et de son utilisation, **INDRA** et son système de recherche de pièces de réemploi **PRECIS** ; **COVEA** et sa politique volontariste sur la pièce de réemploi ; **Volkswagen Group France** et son programme avant-gardiste quasi trentenaire **Charteco** ont pu échanger avec les carrossiers à son propos.

Afin de rappeler l'importance économique des pièces dans la facture de réparation, COVEA précise que **les pièces représentent environ 50 % de la facture sinistre** globale. INDRA constate une réelle implication de la filière, avec des chiffres d'**utilisation de PRECIS en forte augmentation** : 62 % de sites Five Star utilisateurs supplémentaires par rapport à 2016 et, en moyenne mensuelle, des commandes en hausse de 72 % en volume et 65 % en montant.

Devant certaines difficultés d'ordre technique parfois ignorées par les experts, les carrossiers rappellent leur rôle primordial de promotion de cette dimension environnementale de leur métier et la nécessité de s'entendre sur un cahier des charges commun pour l'utilisation viable et pérenne de la pièce de réemploi dans la réparation automobile. Un chantier collectif supplémentaire intégré par Five Star dans cette dimension d'Excellence Environnementale.

Vif succès du Forum Partenaires

A Barcelone, le Forum Partenaires se forgeait une place centrale dans l'organisation. Durant toute une matinée, chaque carrossier a pu rencontrer les partenaires de son choix, se créer de

véritables opportunités professionnelles supplémentaires, notamment en bénéficiant d'offres personnalisées.

Ce format a connu un véritable succès pour **la trentaine de partenaires participants** comme pour les carrossiers tant il leur était accordé du temps pour échanger.

Dynamisme et qualité, des clés pour le futur

Le congrès catalan a été l'occasion de présenter **des chiffres flatteurs pour le réseau Five Star** avec **444 adhérents** au 31 mai 2017 (+16 en 2017, +26 en 2016), dont **327 à la norme AFNOR**, soit 74 % du réseau. 80 d'entre eux recevaient leur certification lors de ce congrès, l'objectif de 100 % du réseau à la norme à fin 2017 restant d'actualité et plus que jamais réaliste. Cette preuve de dynamisme et d'implication du réseau envers la qualité est de plus corroborée par la très bonne note moyenne de 9/10 obtenue par les carrossiers du réseau dans les enquêtes de satisfaction clientèle l'année dernière.

Cette qualité est la fondation nécessaire pour « **préparer le futur** », thème central du Congrès National 2017. Le futur est une préoccupation qui nécessite anticipation et préparation, selon **M. Yves Dubreil, Président de Renault Histoire et invité du Congrès.**

Considéré comme le « papa » du projet Twingo chez Renault, abordé à l'époque avec un esprit d'innovation dissident, **M. Dubreil a conclu le Congrès National Five Star avec verve**, incitant les carrossiers à l'anticipation des mutations de leur métier en **s'affranchissant des barrières traditionnelles à l'innovation** et, plus encore, **en mobilisant ses efforts individuels pour la performance collective.**

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 440 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.