



Carrosseries Five Star multi-sites : des ressources mutualisées pour une activité diversifiée

Les carrosseries multi-sites bénéficient de leviers de développement optimisés grâce à des ressources et des compétences partagées. Des atouts qui reposent sur une organisation interne rigoureuse et des orientations stratégiques parfaitement identifiées.

Les structures de carrosserie multi-sites présentent des avantages majeurs, en permettant une consolidation des achats, ainsi qu'une rationalisation de l'organisation et des outils administratifs. Appliquée à des secteurs à potentiel important, cette formule permet d'offrir à la clientèle une offre élargie de services.

Néanmoins, les écueils que peuvent rencontrer les carrosseries multi-sites sont nombreux. **Alain Bessin, Président du GIE Five Star**, souligne ainsi : « *Les enjeux pour ces structures sont le plus souvent de se positionner clairement et fortement sur une localité ou un secteur, tout en envisageant une diversification pour avoir des prestations complémentaires en fonction des sites et une meilleure répartition du travail. Les contraintes sont rigoureusement liées au management des sites et parfois à la distance qui les sépare.* »

Dans ce cadre, l'outil Global Star Repair (GSR), créé par l'adhérent Five Star CDR Group propriétaire de plusieurs carrosseries, se trouve hautement recommandable. En effet, ce programme conçu par et pour des carrossiers est parfaitement adapté pour les multi-sites puisqu'il facilite la gestion humaine et administrative, depuis la prise de rendez-vous en ligne jusqu'à la facturation, ainsi que l'organisation des ateliers.

Pour Alain Bessin, « *le développement des carrosseries multi-sites illustre la capacité d'innovation des adhérents Five Star, ainsi que l'attractivité de ce type de structure. A ce jour, le réseau Five Star compte 51 carrosseries regroupées en 17 entités multi-sites, représentant ainsi 10% du réseau total des carrosseries Five Star. Nous pensons cette part est appelée à augmenter.* »

Carrosserie de l'Europe : une conversion récente et réussie

La Carrosserie de l'Europe à Caudry (59) est l'une des plus anciennes enseignes du réseau Five Star puisqu'elle fut la sixième à l'intégrer, en 1992, avant d'être rachetée par Thierry Claisse en 2002. En 2020, celui-ci passe le relais à son fils de 28 ans, Rémy Claisse, qui rachète la carrosserie NS Auto, également membre du réseau Five Star et située à Cambrai, à 15 km de Caudry.

« *J'ai immédiatement décelé le potentiel de cette carrosserie* » explique le jeune patron. « *Sur 5000 m² de terrain avec un atelier de 1200 m² parfaitement agencé et doté de six ponts élévateurs, les capacités d'accueil du lieu sont considérables. Par ailleurs, l'équipe en place bénéficiait d'une très grande expérience et était déjà très compétente. En ce qui concerne l'activité, je me suis empressé de renouer les agréments avec les assurances qui constituent d'importants apporteurs d'affaires et étaient abandonnés jusqu'alors.* »

Une agilité bienvenue en période de crise

Le rachat de la carrosserie NS Auto n'a été effectif qu'à l'issue du confinement, le 11 mai dernier. *« On peut dire que la synergie induite par l'association des deux entreprises a été salutaire lors de la reprise d'activité. Alors que le site de Caudry avait rempli son agenda pour un mois en seulement deux semaines, la carrosserie de Cambrai peinait à se relancer. Nous avons ainsi pu rediriger les clients que nous aurions dû faire patienter à Caudry vers Cambrai, ce qui nous a permis d'optimiser notre prise en charge de la clientèle »* se félicite Rémy Claisse.

Une nouvelle souplesse dans l'organisation et des services enrichis

Le changement de direction a été une réussite sur le plan humain, mais également dans l'organisation de l'activité. *« Nous n'avons pas souhaité bouleverser les habitudes des productifs déjà en place à Cambrai. Ils ont ainsi conservé leurs avantages tout en adoptant les méthodes de travail en place sur le site de Caudry, notamment dans le traitement des ordres de réparation, des fiches de réception client et des ordres de travail. Au final, le changement de direction s'est bien passé et les salariés ont souhaité rester dans l'entreprise, ils voient bien que notre objectif est de développer l'activité »* se félicite Rémy Claisse. Celui-ci tient à préciser : *« si le personnel n'est pas destiné à devenir mobile entre les deux carrosseries, les employés peuvent néanmoins pallier une absence ponctuelle dans l'un ou l'autre site, ce qui est un énorme avantage »*.

L'alliance de ces deux carrosseries a permis de mutualiser les ressources de chacune, mais aussi de réaliser un partage de compétences, avec à la clé des gammes de services étoffées. Ainsi, la rénovation de jantes aluminium, assurée à la carrosserie de Caudry, est désormais proposée à celle de Cambrai. Cette dernière, de son côté, reçoit la clientèle de Caudry pour les activités de vitrage et de location de voiture. Quant à l'outillage spécifique, comme la valise de diagnostic ou l'appareil de recharge de climatisation, il est partagé entre les deux carrosseries et déplacé selon les besoins, ce qui permet de rationaliser les investissements.

Plus d'attractivité auprès des fournisseurs

Fort de son expérience et toujours actif sur le site de Caudry, Thierry Claisse se satisfait de l'évolution des relations avec les fournisseurs locaux suite à l'acquisition de cette seconde carrosserie. *« Nous bénéficions désormais de conditions particulièrement attractives »* souligne-t-il. Ainsi, la famille Claisse a noué un partenariat avec le groupe Peugeot Cambrai dans le cadre du renouvellement de la flotte de véhicules de remplacement. *« C'est le groupe Peugeot Cambrai qui nous a démarché »*, précise Rémy Claisse. *« Il constitue également un nouveau partenaire très efficace pour la fourniture de pièces détachées de dernière minute. »*

S'il est encore trop tôt pour chiffrer l'impact du basculement vers une carrosserie multi-sites sur l'évolution du chiffre d'affaires, l'effet s'en fait déjà ressentir sur l'activité de la carrosserie de Cambrai. *« Nous avons déjà 10 salariés à Caudry. Sur le site de Cambrai, pour répondre à l'activité croissante, nous avons déjà embauché un carrossier supplémentaire, portant l'effectif à 6 employés, et un autre devrait arriver d'ici à la fin de l'année »* se félicite Rémy Claisse.

À propos du GIE Five Star – Créé en 1993 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 500 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.