Fin de confinement : les carrosseries Five Star en ordre de marche

Les carrosseries Five Star se mettent en ordre de marche pour une reprise d'activité dès le 11 mai prochain grâce à la mise en place d'une organisation adaptée, allant de l'accueil de son personnel à la réception client en passant par celles des fournisseurs et des experts.

La plupart des carrosseries Five Star ont pu traverser le confinement en maintenant une activité au mieux totale mais le plus souvent partielle. Aujourd'hui, plus de 80% du réseau est ainsi en activité grâce à l'engagement de ses membres et au soutien opérationnel apporté par Five Star. Dès le 11 mai, l'ensemble des carrossiers Five Star accueillera les clients, dans le respect des mesures de précautions.

Organiser l'accueil du public

Five Star a développé des offres partenaires afin de garantir à ses adhérents l'accès au matériel indispensable pour assurer l'accueil des clients dans le respect des mesures barrière : gel hydroalcoolique à destination des clients et du personnel, hygiaphones, marquage au sol, chaînes de sécurité, produits de désinfection des locaux, des véhicules des clients et des véhicules de prêt.

Les salariés sont équipés de masques, gants et visières et sont informés des consignes de travail et des règles sanitaires indispensables à leur sécurité et à celle de la clientèle. De même, les règles de distanciation sociale sont rappelées aux clients via des affichettes dans les espaces d'accueil.

Organiser l'activité

L'activité des carrosseries est également réorganisée afin de respecter les mesures barrières. Ainsi, afin de préserver la distanciation sociale, le nombre de RDV est limité. Les zones de réception et de livraison des véhicules sont balisées par un marquage au sol. Afin de limiter les contacts physiques, les documents administratifs des véhicules et des clients sont scannés puis transmis par mail.

La réalisation de photos à distance (EAD Conducteur) est également proposée pour les petits chocs aux conducteurs qui souhaiteraient obtenir un devis. Afin d'appuyer la généralisation de cette pratique, Five Star propose à ses adhérents une formation en ligne afin de les familiariser au plus vite à ce protocole. Pendant cette période d'activité réduite, d'autres formations sont également proposées par les partenaires du réseau portant sur les habilitations électriques, les ADAS, etc.

Yann Brevet, Directeur de la carrosserie Proxi Auto Carrosserie à Sainte-Luce-Sur-Loire (44980), affiche son optimisme en vue de la reprise totale d'activité. *« Nous pouvons compter sur 75% de notre personnel dans les ateliers dès le 11 mai, avec une partie de notre personnel administratif en télétravail. Mais nous savons d'ores et déjà que nos effectifs seront au complet très vite, ce qui nous permet d'être très confiants pour la prise en charge de nouveaux dossiers. Nous avons bénéficié du soutien du réseau Five Star durant toute la durée du confinement, ce qui nous autorise à être opérationnels dès aujourd'hui. L'entraide au sein du réseau a également été décisive dans le maintien de notre activité, par exemple en reprenant les dossiers que les enseignes Five Star voisines ne pouvaient pas gérer, faute*

Sensitivity: Business Internal

de personnel. Par ailleurs, la solidarité de nos partenaires financiers a été prégnante, de même que celle des partenaires Five Star, avec par exemple le report d'échéances. A l'échelle locale, nous tenons à mentionner qu'une couturière a réalisé des masques lavables brodés au nom de notre enseigne !

De notre côté, nous avions anticipé la reprise d'activité, notamment en relançant les apporteurs d'affaires et en leur proposant de venir récupérer les véhicules sur place et en développant l'usage de l'expertise à distance par vidéo. Auprès des particuliers, nous relançons par téléphone les dossiers suspendus suite au confinement, ce qui nous demande parfois de faire preuve de pédagogie afin d'expliquer les mesures que nous avons prises pour respecter les consignes de sécurité sanitaire. Certains clients ont besoin d'être rassurés, mais tout s'arrange lorsqu'ils constatent que tout est mis en œuvre pour garantir les mesures barrières. Nos réseaux sociaux ont également constitué un excellent support de communication auprès de la clientèle. Enfin, nous constatons le retour à l'activité des centres de contrôle technique, ce qui conforte notre dynamique positive. »

Alain Bessin, Président du G.I.E Five Star, salue l'engagement des adhérents Five Star. *« Durant le confinement, nous avons constaté les efforts de l'ensemble des carrosseries Five Star pour maintenir leur activité. Mais aussi leur ingéniosité pour garantir les meilleures conditions de sécurité à leurs collaborateurs, et surtout, dès le début de cette période difficile, leur promptitude à se montrer disponibles et solidaires envers les personnels soignants. Nous avons une totale confiance en leur capacité à préserver la qualité de service Five Star, tout en portant une attention constante à la sécurité sanitaire de leurs clients et de leur personnel. »*

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.

Sensitivity: Business Internal