



DOSSIER DE  
PRESSE **2021**



**Répair  
Zen**

LA CARROSSERIE  
RAPIDE **FIVE STAR**



[www.five-star.fr](http://www.five-star.fr)

## **1** CARROSSERIE RAPIDE REPAIR ZEN : LA DIGITALISATION AU SERVICE DU PARCOURS CLIENT

En lançant **Repair Zen** en 2018, **Five Star** a immédiatement généré un engouement majeur de la part des carrossiers membres de son réseau. Un succès qui se matérialisera également avec l'ouverture en 2021 d'un premier centre entièrement consacré à Repair Zen près de Lille, et auquel trois autres sites suivront courant septembre 2021.

### **Réparations dans la journée et maintien de la mobilité**

Prendre rendez-vous avec un carrossier, se rendre sur place, établir un devis au montant incertain, convenir d'un rendez-vous et revenir pour laisser son véhicule en réparation tout en prévoyant un véhicule de remplacement : les travaux de carrosserie colportent encore cet a-priori lourd de contraintes. Avec Repair Zen, Five Star lisse toutes ces étapes en les digitalisant, depuis le chiffrage des réparations jusqu'à la prise de rendez-vous. Mais surtout, Repair Zen garantit la réalisation des travaux dans la journée, avec le prêt d'un véhicule de remplacement.

### **Une nouvelle perception des travaux de carrosserie pour de nouveaux modes d'usage de la voiture**

Repair Zen répond ainsi à un des corollaires du développement de la location longue durée (LLD), aussi bien chez les particuliers que les professionnels ou les flottes d'entreprise, à savoir la restitution d'un véhicule à l'état cosmétique optimal. En effet, chaque petit choc ou autre rayure grève la valeur de reprise du véhicule et il devient donc essentiel de les réduire au maximum avant son retour chez le loueur. Repair Zen permet de réaliser ces opérations dans la journée (hors assurance mais aussi en cas de sinistre déclaré du moment que la réparation n'excède pas 6 heures d'intervention). Les réparations réalisables sont :

- Griffures et impacts sur surfaces peintes
- Débosselage sans peinture
- Réparation des impacts et remplacement du pare-brise
- Réparation des plastiques extérieurs
- Rénovation de phares ternis
- Réparations intérieures : cuir, velours, vinyle, plastique ou élimination des odeurs.

1

RAYURES, PETITS CHOCS,  
PHARES TERNIS,  
IMPACTS PARE-BRISE

2

LE DEVIS À DISTANCE GRÂCE  
À L'APPLICATION ZOOM&GO  
OU AUPRÈS DU CARROSSIER

3

POSSIBILITÉ DE  
BÉNÉFICIER D'UN VÉHICULE  
DE REMPLACEMENT  
POUR LA JOURNÉE

4

RÉCUPÉRATION DE LA  
VOITURE LE SOIR MÊME

### Comment ça marche

Après avoir sélectionné le carrossier Five Star le plus proche via [l'annuaire du réseau en ligne](#) et renseigné son immatriculation et son numéro de téléphone, il suffit de cliquer sur le lien de téléchargement de l'application mobile Five Star transmis par SMS.

Pas à pas, le client est ensuite guidé dans les différentes étapes de prises de vue des dommages, jusqu'à la transmission des données au carrossier que se chargera de communiquer un devis.

Une fois le devis accepté, il restera à planifier un rendez-vous à la guise du client selon les créneaux proposés, toujours depuis son smartphone.

Le client dépose son véhicule le matin chez le carrossier, repart avec son véhicule de courtoisie avant de récupérer sa voiture réparée le soir même !



## Des solutions pour faire rimer qualité avec rapidité (et facilité)

Afin de tenir les promesses de rapidité et de simplicité de Repair Zen tout en maintenant un niveau de prestations de premier ordre, Five Star appuie son service sur des partenaires leaders dans leur domaine.

Tout d'abord avec le fabricant mondial de peinture **Axalta**, et plus particulièrement la marque Cromax, qui propose une gamme de peintures et de vernis spécifiquement adaptés à la réparation rapide, garantissant ainsi le niveau de qualité du rendu final.

Au chapitre des solutions digitales, l'application **Zoom & Go** utilisée par Repair Zen pour la prise de rendez-vous et le devis à distance offre un fonctionnement sans faille et intuitif dès la première utilisation. De son côté, la plate-forme digitale d'aide à la gestion des sinistres Sidexa fournit aux carrossiers un outil précis et fiable de chiffrage des sinistres en s'appuyant sur les photos prises à distance par les clients. Ce logiciel permet ainsi de calculer rapidement le coût des réparations à partir des données fournies par les constructeurs (prix des pièces et temps de main-d'œuvre).



## 2 DES CARROSSERIES À LA POINTE POUR UN SERVICE CLIENT DE HAUT NIVEAU

Le paysage automobile est en mutation constante, soutenue par la nécessaire transition énergétique, mais aussi par le développement des aides à la conduite dédiées à la sécurité (Advanced Driver-Assistance Systems, ou ADAS). Deux facteurs qui entraînent des évolutions technologiques majeures et à un rythme soutenu.

### Voitures électriques, nouvelles technologies : des carrossiers formés en permanence

Pour les carrossiers, ce sont donc autant de techniques à maîtriser à chaque nouveau déploiement technologique. Par exemple, le remplacement d'un pare-choc ou d'un pare-brise pourra exiger la recalibration d'un radar ou d'une caméra. Quant aux véhicules électriques ou hybrides, ils impliquent des protocoles de sécurité drastiques afin d'éviter les risques d'électrocution inhérents au voltage élevé des batteries, une compétence qui s'acquiert avec l'habilitation B2VL/BCL la suite d'une formation rigoureuse.



La formation s'inscrit ainsi comme une préoccupation majeure du réseau Five Star afin de permettre à ses carrossiers d'intervenir sur toutes les typologies de voitures du marché. Dans cette vue, Five Star met tout en œuvre pour permettre aux membres de son réseau de se former aux dernières innovations techniques, en présentiel ou en distanciel, voire en faisant intervenir un formateur sur leur lieu d'activité, afin qu'ils puissent permettre à leurs clients de retrouver leur véhicule réparé au plus vite.

### Une démarche globale pour une qualité optimale

L'impératif de formation des carrossiers n'est qu'un des aspects de l'exigence d'excellence cultivée au sein du réseau Five Star. Ainsi, les critères d'admissibilité des carrosseries sont drastiques et doivent répondre à des standards élevés, aussi bien en termes de savoir-faire, d'aménagement des locaux ou de services proposés aux clients. Ainsi, parmi ceux-ci, on recense :

- Un haut niveau de compétences
- Des équipements de dernière génération
- Des locaux adaptés à l'accueil de clients, vastes et propres
- Un accueil client soigné, avec lavage du véhicule
- Un respect rigoureux de l'environnement
- Un service de véhicule de courtoisie
- Une garantie nationale de 3 ans, valable dans n'importe quelle carrosserie Five Star.



### 3 UNE SOLUTION GLOBALE POUR CHAQUE ASPECT DE LA VIE DES AUTOMOBILISTES

Tôlerie, peinture, débosselage, changement de pièces : les centres Five Star ne se limitent pas aux travaux de carrosserie et constituent un interlocuteur unique à chaque étape de la vie d'un véhicule. Ainsi, Five Star est partenaire des assurances pour permettre la prise en charge en cas de bris de glace, qu'il s'agisse de réparation de pare-brise, ou du remplacement de celui-ci ou de tout autre vitrage.

Les carrossiers Five Star sont également formés aux aspects mécaniques, électriques et électroniques de l'entretien automobile. Ils sont donc en mesure de réaliser les opérations courantes, comme les vidanges, le changement des pneumatiques ou des roulements, la révision du système de freinage ou de la transmission ou des équipements comme la climatisation. Suite à un accident, les carrossiers Five Star peuvent ainsi effectuer une recherche de panne mécanique et y remédier.

Enfin, le réseau de carrosseries Five Star est capable de répondre aux besoins les plus spécifiques grâce à une offre de services diversifiée, comme la réparation de jantes aluminium ou la location de voiture. Par ailleurs, les talents que compte le réseau lui permettent également de procéder à la restauration complète de véhicules de collection !





## 4 5 QUESTIONS À CATHERINE DUYCK, RESPONSABLE MARKETING ET SERVICES DE FIVE STAR

### Comment expliquez-vous le développement constant du réseau Five Star ?

« C'est incontestablement la synergie qui existe entre les carrossiers Five Star et les responsables du réseau qui a permis à celui de croître, mais aussi de perdurer. Nous travaillons en collaboration, avec comme fil rouge un ensemble de valeurs que nous avons à cœur de cultiver au quotidien, comme la qualité des prestations ou du service client. Nos carrossiers s'y retrouvent, et les clients aussi. »

### Comment se caractérise Five Star par rapport aux autres acteurs du secteur ?

« Nous innovons en permanence, c'est un de nos moteurs. Néanmoins, nous pensons d'abord à l'automobiliste et n'entreprenons rien sans la certitude qu'une nouvelle offre ou un nouveau service ne lui soit entièrement profitable, cela sans jamais perdre notre identité. C'est pour cela que nous sommes particulièrement attentifs aux retours des clients. Nous cultivons cette proximité également auprès des membres de notre réseau, qui bénéficient de l'accompagnement de Five Star sur tous les aspects de leur activité, qu'il s'agisse de formation des collaborateurs ou d'assistance technique et juridique. Alors que le métier de carrossier évolue rapidement, notamment avec le développement des véhicules hybrides et électriques, et au sortir d'une crise sanitaire qui a durement impacté leur activité, nos partenaires apprécient ce soutien qui leur permet de pérenniser leur entreprise en s'appuyant sur un engagement sur le long terme. Cette sérénité profite directement à la qualité du service, au bénéfice du client final. »

### Quel a été le dernier défi de Five Star ?

« Nous voulions alléger l'acte de réparation de carrosserie. L'idée est de faciliter cette démarche, lui enlever son caractère contraignant, voire anxiogène. Par exemple, aussi facile est-il de louer une voiture en LLD, aussi facile il doit être de la restituer en bon état ! Repair Zen constitue ainsi une réponse parfaitement adaptée en facilitant considérablement le parcours client. Nous ne nous sommes pas contentés de digitaliser le processus de prise de rendez-vous, nous avons développé un véritable écosystème au sein de notre réseau, en sollicitant nos partenaires. Les carrossiers Five Star ont immédiatement saisi l'intérêt de ce concept et y ont adhéré en masse. »

### Quelles sont les mutations à venir pour Five Star ?

« Nous pensons que la digitalisation va occuper une place de plus en plus prégnante. Nous y sommes déjà vigoureusement engagés, notamment avec notre service Repair Zen. Néanmoins, nous entretenons une rigoureuse vigilance sur ce sujet, car aucune innovation ne doit desservir nos clients, qu'ils s'agissent d'apporteurs d'affaires ou des automobilistes. Si nous proposons de nouveaux services, ce sera toujours pour servir nos exigences de qualité et de service. »

### Quelles ambitions pour les années à venir ?

« Le marché de la réparation évolue. Un prochain défi sera de réduire le temps de gestion des sinistres. Cela passera par l'identification dès la déclaration, par exemple déterminer s'il s'agit d'un petit dommage de moins de 6 heures de travail ou bien d'un sinistre plus important, c'est-à-dire l'orientation dès la déclaration vers de la Carrosserie Rapide ou de la Carrosserie Classique. Cette identification passera par l'intelligence artificielle qui sera en capacité d'analyser le choc et d'orienter. C'est exactement ce sur quoi nous travaillons actuellement. »



## NOTRE HISTOIRE

Le réseau Five Star trouve ses origines en Belgique, en 1990, à l'instigation d'un responsable de la marque de peinture Refinish, propriété du groupe Dupont de Nemours (devenu Axalta aujourd'hui pour la partie peinture automobile). Il s'agissait alors de fidéliser un noyau de clients carrossiers fidèles répondant à de rigoureux critères d'excellence dans leur activité.

En 1992, Five Star fait son arrivée en France. Jusqu'en 1993, on comptera seulement deux carrosseries Five Star dans l'hexagone. En 2021, le réseau Five Star regroupe 535 carrossiers répartis sur tout le territoire. En Europe, on recense au total plus de 1 000 carrosseries Five Star.

Avec presque 30 ans d'histoire, le réseau Five Star s'est développé au fil des partenariats conclus avec les assurances, les courtiers, les gestionnaires de flottes et bien d'autres, tels les constructeurs automobiles, mais aussi avec l'évolution des besoins et des attentes de ses clients. Développement d'internet, diversification des offres et des services, digitalisation, carrosserie rapide : Five Star a su coller au plus près de son temps pour sans cesse réinventer le métier de carrossier.

### Dates clés

- **1990** : création du réseau Five Star en Belgique
- **1992** : arrivée du réseau Five Star en France avec 2 première enseignes à Nancy : la carrosserie Briot et la carrosserie Erhenfeld, toujours en activité
- **2002** : création du Groupement d'intérêt Économique (GIE) Five Star qui conditionnera les orientations stratégiques à venir de Five Star
- **2006** : début de la diversification avec enseignes mécanique et pare-brise, ... Certains carrossiers Five Star prennent l'enseigne Bosch Car Services
- **2007** : le réseau Five Star compte 300 carrosseries réparties sur le territoire et le début d'une nouvelle ère avec le lancement du site Internet Five Star
- **2010** : la 400<sup>e</sup> carrosserie Five Star ouvre ses portes en France. En Europe, on dénombre 1000 enseignes Five Star !
- **2015** : Five Star pose les premiers jalons de sa digitalisation en harmonisant les sites Web des membres de son réseau
- **2016** : les carrosseries Five Star proposent la location de voiture avec son partenaire ADA Point Loc
- **2017** : Five Star poursuit sa démarche de digitalisation avec Five Star Watch, le suivi des réparations en temps réel

- **2019** : c'est le lancement de Repair Zen, le service de carrosserie rapide de Five Star, d'abord en phase de test chez 20 carrossiers du réseau : ils seront plus de 150 avant la fin de l'année !
- **2020** : l'application Zoom&Go adoptée par Five Star facilite le parcours client en permettant la prise de rendez-vous et la réalisation de devis à distance avec un smartphone
- **2021** : Five Star a passé le cap des 530 adhérents et poursuit le développement de son offre de carrosserie rapide, avec une majorité de carrossiers proposant Repair Zen et l'ouverture du premier centre entièrement dédié à Repair Zen à Wambrechies, près de Lille. Pour l'occasion, Five Star lance sa première campagne publicitaire de spots TV, consacrée à Repair Zen



## NOS VALEURS

Le réseau Five Star est bâti sur un socle de valeurs fortes destiné à offrir la meilleure satisfaction client. Ainsi, la transmission, la qualité et la liberté figurent parmi les principes cardinaux des acteurs du réseau et ceux-ci ont la charge d'en assurer la mise en œuvre au quotidien.

### **Valorisation de l'expertise : la démarche de l'artisanat**

Pour Five Star, les notions de transmission et de qualité sont intrinsèquement liées. En effet, le savoir-faire doit être partagé afin de permettre aux carrossiers de répondre aux critères de qualité exigés par Five Star pour pouvoir intégrer son réseau. De son côté, le rôle de Five Star est de soutenir ses carrossiers dans cette démarche d'excellence, en leur facilitant l'accès à des formations, mais aussi en les appuyant dans leurs projets d'évolution, qu'il s'agisse de proposer de nouveaux services ou de se moderniser afin de toujours mieux satisfaire leurs clients.

### **La liberté au profit de la qualité**

Qualité de l'équipement et conformité aux dernières normes, surface de travail, respect des règles de sécurité, propreté et visibilité du site, service de véhicule de remplacement, respect de l'environnement et bien évidemment qualité de la réparation : les critères d'admission des carrossiers au réseau Five Star sont nombreux et particulièrement exigeants pour un carrossier indépendant. Pourtant, le réseau Five Star dispose d'une très forte attractivité pour les professionnels. Grâce à son organisation en conseil d'administration paritaire constitué de carrossiers, de distributeurs de peinture et de salariés du groupe Axalta propriétaire de Five Star, le GIE Five Star donne ainsi lieu à des échanges réels, constants et fructueux entre ses différents représentants.

Soutenus par Five Star, les carrossiers du réseau demeurent toutefois libres dans la gestion et l'organisation de leur entreprise, car ce sont eux qui connaissent le mieux la clientèle à l'échelle locale. Ils sont également partie prenante dans les décisions majeures du groupe puisqu'ils sont amenés à les valider. Ce fonctionnement participatif concourt à faire des carrossiers Five Star de véritables contributeurs au maintien du haut niveau de qualité cultivé par le réseau.

### **Aux côtés des carrossiers**

Valeur cardinale de la culture d'entreprise de Five Star, l'accompagnement des adhérents figure parmi les points d'attraction majeures pour les carrossiers candidats à rejoindre le réseau. Cette caractéristique se retrouve ainsi au cœur de la dernière campagne de communication Five Star. Celle-ci s'articule autour de deux publicités mettant en exergue les valeurs sportives, illustrant ainsi la volonté de Five Star d'inviter ses partenaires à se dépasser en innovant, tout en veillant à les soutenir dans leurs démarches.

## CONTACTS

### **Catherine DUYCK**

Responsable Marketing Communication & Services Five Star  
Tel : 01 30 92 80 54 - e-mail : [Catherine.Duyck@axaltacs.com](mailto:Catherine.Duyck@axaltacs.com)

### **Jean-Philippe COLL**

Agence acommauto / Les Communicants  
Tel : 01 40 89 92 86 - e-mail : [jph.coll@acommauto.com](mailto:jph.coll@acommauto.com)