

Panorama des Réseaux de Carrosseries 2016 : des enseignes toujours plus utiles

Publié le 31 mai 2016 par [Fabio CROCCO](#).

Le 5eme Panorama des Réseaux de Carrosseries Décision Atelier/CSA montre que la perception du marché s'améliore chez les adhérents et que l'optimisme regagne du terrain. L'encadrement d'un panneau s'avère être plus que jamais une force dans un contexte de mutation. Quatre marques sont particulièrement bien notées : Axial, AD Carrosserie, Five Star et, dans une moindre mesure, Acoat Selected.



Pour la cinquième année, notre journal a organisé ce mardi 31 mai à Paris, le **Panorama des Réseaux de Carrosseries**. Réalisé en partenariat avec CSA, l'événement a pour objectif d'observer l'évolution des enseignes de carrosseries indépendantes. Il a été réalisé cette année sous l'égide de la **Fédération des Réseaux de Carrosseries Indépendantes (FRCI)** et en partenariat avec les équipementiers **Hella** et **Mirka**.

Le Panorama repose sur une étude d'opinion menée sur avril/mai par CSA auprès de 2 200 carrossiers adhérents aux 8 principales enseignes nationales que sont **Axial**, **Five Star**, **AD Carrosserie**, **Présicium Carrosserie**, **Ixell Carrosserie**, **Top Carrosserie**, **Acoat Selected** et **Autonéo**. Près de 530 professionnels ont répondu à l'enquête. Cette dernière permet de caractériser les adhérents mais aussi de mesurer leur niveau de satisfaction et d'attachement à leur enseigne. Elle donne aussi leur perception du marché, leur comportement d'achat et leurs attentes.

Fidélité et attachement

Présentée ce jour devant une assemblée de 120 personnes du secteur, l'étude 2016 révèle que 78% des adhérents sont de pures carrosseries indépendantes. Leur fidélité à l'enseigne progresse avec une part des adhérents de plus de 10 ans en notable progression. L'attachement des adhérents à leur enseigne est toujours fort avec une note de 7,6/10. L'étude montre que 86 % des carrosseries préfèrent adhérer à leur réseau plutôt que de travailler seules, 88 % sont prêtes à recommander leur panneau et 92 % souhaitent rester adhérents.

Un soutien reconnu

Malgré un marché qui poursuit inexorablement sa chute, le volume d'activité des adhérents est perçu à la hausse. Contrairement à la mesure de 2014, la part des affaires ayant perçu une augmentation de leur CA (30 %) est supérieure à celle ayant perçu une contraction (17 %). Le solde des chefs d'entreprises confiants en l'avenir (36 %) versus les pessimistes (26 %) est dorénavant positif. Le soutien des réseaux est indéniablement une force reconnue : ils sont toujours appréciés de leurs adhérents avec une note moyenne de satisfaction de 7,5/10. Un bon score par rapport aux standards du secteur (+0,5). Mais attention : une forte hétérogénéité existe avec des notes allant de 6,2/10 à 8,1/10.

La politique d'achat reçoit toujours la meilleure note de satisfaction (7,2/10). Pour les carrossiers, adhérer apporte des avantages indéniables en termes d'achat de pièces détachées (80%) et de produits de peinture (69%). Des dimensions importantes comme le support technique (7/10), l'animation (6,9/10) et la communication (6,5/10) sont à surveiller car elles enregistrent une tendance baissière. Le niveau de satisfaction par rapport à la politique de formation enregistre une note de satisfaction moyenne (6,4/10), principalement dû au nombre important (59 %), et en hausse, d'ateliers qui n'ont pas suivi de formation cette dernière année.

La dimension « Apport d'affaires » reçoit une note de 6,1/10. « *La nature même de cet item induit logiquement des notes plus sévères que celles données aux autres dimensions* » commente **Olivier Quedville**, directeur du département automobile chez CSA. La note de satisfaction en termes d'aide à la rentabilité est de 6,3/10. « *Les attentes des carrossiers sont assez logiquement centrées sur le développement de leur chiffre d'affaires. Ils considèrent que l'amélioration de la rentabilité et de l'organisation leur incombent davantage* » tempère O.Quedville.

Axial "Enseigne de l'Année"

Pour clôturer la soirée du Panorama, Décision Atelier et ses partenaires ont remis 4 trophées aux panneaux les mieux notés par leurs membres. Le palmarès 2016 donne :

▶ **Prix « Enseigne de l'Année »** (meilleures notes obtenues sur toutes les dimensions) : **Axial**

▶ **Prix de la « Performance Réseaux »** (recommandation, avantage, fidélité) :

1er : Axial

2nd : AD Carrosserie

3eme : Five Star

▶ **Prix de la « Performance Commerciale »** (apport de trafic, conditions accords, aide au développement du CA et de la rentabilité) :

1er : Axial et AD Carrosserie

2nd : Five Star

3eme : Acoat Selected

▶ **Prix de la « Performance Support »** (formation, communication, accompagnement technique, animation, aide à l'organisation) :

1er : Axial et AD Carrosserie

2nd : Five Star

3eme : Acoat Selected

