



Faute de formation suffisante, certains carrossiers risquent, à terme, d'être exclus de l'entretien de flottes toujours plus exigeantes. Les réseaux cherchent à anticiper cette fracture en accompagnant la montée en compétences de leurs adhérents.

# Les réseaux, moteurs de montée en compétences des carrossiers

Face à la complexification rapide des véhicules et à l'évolution du parc roulant, les réseaux de réparation renforcent leur rôle auprès des carrossiers. Au-delà de l'apport d'affaires, ils s'imposent comme des relais indispensables pour suivre les évolutions techniques et répondre aux exigences des donneurs d'ordres.

Par Nicolas Girault

**D**epuis la fin 2025, les demandes d'adhésion aux réseaux se multiplient. Comme lors de la crise sanitaire, le contexte économique et géopolitique incite les carrossiers à se rapprocher des enseignes. La baisse de la sinistralité, liée à un moindre usage des véhicules, accentue encore cette tendance. Dans ce contexte, les réparateurs cherchent à sécuriser leur activité en s'appuyant sur des apporteurs d'affaires. Mais le rôle des réseaux ne se réduit pas à cette seule dimension. "Un réseau de carrossiers



**CATHERINE DUYCK**  
RESPONSABLE  
NATIONALE  
D'AD CARROSSERIE

**"UN RÉSEAU DE  
CARROSSIERS  
NE FOURNIT PAS  
UNIQUEMENT  
DES APPORTS  
D'AFFAIRES"**

*ne fournit pas uniquement des apports d'affaires. Il accompagne avant tout ses membres dans de nombreux domaines, et notamment pour les faire monter en compétences", rappelle Catherine Duyck, responsable nationale d'AD Carrosserie, qui fédère 825 adhérents. Un enjeu devenu central alors que les apporteurs d'affaires exigent des réparations conformes aux standards les plus récents. Car sur le terrain, les défis s'accumulent. L'électrification du parc, la généralisation des systèmes d'aide à la conduite (Adas), l'usage croissant de*

matériaux complexes comme l'aluminium ou les aciers à haute résistance, ainsi que les exigences environnementales rendent les interventions plus techniques. Dans le même temps, les carrossiers, absorbés par leur activité quotidienne, manquent souvent de recul pour anticiper les investissements nécessaires en équipements et en formation. D'où un besoin croissant d'accompagnement.

### IDENTIFIER LES LACUNES POUR MIEUX STRUCTURER L'ACCOMPAGNEMENT

Au sein des enseignes, la réponse passe d'abord par le renforcement des équipes. La plupart des réseaux étoffent leurs structures, parfois bien au-delà de quelques dizaines de salariés pour les plus importants. Appui terrain, partenariats avec des organismes spécialisés, déploiement d'outils digitaux : les dispositifs se structurent et gagnent en densité. L'objectif est clair : élever le niveau des adhérents, aussi bien sur les enjeux techniques que sur les sujets liés à la RSE (voir encadré p.60). Reste un préalable incontournable : identifier précisément les besoins. Or, dans les faits, les réseaux peinent encore à disposer d'une vision fine du niveau d'équipement et de compétences de chaque atelier. "Sur notre plateforme My Acoat Business, nous comptons centraliser l'information autour de nos adhérents", expose **Anne Dudoit**, responsable d'Acoat Selected (198 adhérents), enseigne d'AkzoNobel. "L'objectif est d'établir une véritable carte d'identité de chaque carrosserie, incluant ses horaires d'ouverture et son niveau de formation, notamment pour les apporteurs d'affaires."

Démarche similaire chez Autoneo (285 adhérents), réseau animé par le groupement Centaure. "En début d'année, nous avons lancé une évaluation du niveau technologique et des besoins du réseau", indique **Pascale Rambeault**, responsable de l'enseigne. En parallèle, un plan d'action est en cours de construction avec les distributeurs pour faire progresser les adhérents.

Chez Axial (365 adhérents), adossé au groupe Edra, cette évaluation intervient dès l'intégration de nouveaux membres. "La priorité est la montée en compétences des carrosseries, pour toutes les techniques permettant de prendre en charge les véhicules les plus récents. C'est absolument indispensable", insiste **Adeline Bourdon**, présidente d'Axial, qui compte 365 carrosseries. Aujourd'hui, entre 80 et 95 % des carrosseries du réseau disposent d'au moins un technicien habilité à intervenir sur des véhicules électriques. Un niveau encore jugé insuffisant, plusieurs techniciens devant être formés dans chaque structure. Dans les faits, les priorités sont largement partagées : habilitation aux véhicules électriques, recalibrage des Adas – parfois externalisé via des prestataires spécialisés – et montée en puissance des démarches liées à la responsabilité sociétale des entreprises (RSE).

Du côté de Five Star (530 adhérents), affilié au groupe Axalta, les besoins sont identifiés au plus près du terrain. Les carrossiers sont généralement bien structurés, correctement formés et équipés. L'enseigne a été l'une des premières à organiser des tournées techniques pour faire habiliter ses réparateurs à la réparation des VE. "Tous sont formés pour les accueillir, et la moitié est habilitée pour les consigner. Notre objectif est donc maintenant d'atteindre les 80 % fin 2026", annonce **Hervé Charbit**, directeur de Five Star. Certains réseaux disposent toutefois d'une connaissance plus fine de leurs adhérents. AD Carrosserie, par exemple, suit précisément leur niveau d'équipement et de compétences. Entre 70 et 80 % de ses membres sont habilités à intervenir sur les véhicules électriques, tandis qu'environ la moitié est équipée pour recalibrer les Adas. Le réseau encourage d'ailleurs ses adhérents à internaliser cette opération plutôt qu'à la sous-traiter. Fort de cette visibilité, AD Carrosserie a lancé en 2025 un cursus de

formation structurée, sur trois à quatre ans. "Nos membres commencent obligatoirement par l'habilitation B2VL et le recalibrage des Adas", précise Catherine Duyck. Ce programme s'étend ensuite à des interventions spécifiques, comme le Pass-Thru, la réparation des plastiques et des assemblages rivetés-collés.



ADELINE BOURDON  
PRÉSIDENTE D'AXIAL

"UN JOUR  
D'ABSENCE PEUT  
RAPIDEMENT  
ÊTRE COMPENSÉ  
PAR LES GAINS  
GÉNÉRÉS ENSUITE"

### FORMER MALGRÉ LES CONTRAINTES OPÉRATIONNELLES

Pour accompagner cette montée en expertise, les réseaux mobilisent à la fois leurs ressources internes et des partenaires extérieurs. Les formations les plus basiques, souvent liées à l'achat d'équipements, sont assurées par les technico-commerciaux des distributeurs. "Tout le monde se forme plus ou moins lorsqu'il achète une mallette de réparation. Les formations sont alors assurées par le technico-commercial du distributeur", observe Adeline Bourdon. ●●●

**50 ANS**  
DE SOLUTIONS PROFESSIONNELLES

FABRIQUÉ EN FRANCE

12 AVENUE DE LA GARE | 88310 CORNIMONT | 03 29 24 62 71 | www.vbsa.fr

Précurseur sur le sujet, Autoneo a noué un partenariat avec Digital Car pour externaliser le recalibrage des Adas. Une initiative depuis largement reprise par d'autres réseaux.

●●● Mais elles ne suffisent pas. Les enseignes font appel à des organismes spécialisés comme les Opco, Mobipolis (ex-GNFA) et le Cesvi. Les réseaux adossés à des groupements de distribution s'appuient aussi sur des structures dédiées, à l'instar de l'Institut AD qui forme ses carrossiers. Même stratégie du côté des fabricants de peinture.

Reste un frein majeur : la disponibilité des équipes. *"Il est difficile de pousser les carrossiers à les former. Nous insistons en leur rappelant qu'un jour d'absence peut rapidement être compensé par les gains générés ensuite"*, met en avant Adeline Bourdon. À cela s'ajoute la crainte persistante de voir partir un salarié après sa formation, même si le risque inverse – perdre des collaborateurs faute de perspectives – est tout aussi réel.

À côté de ces dispositifs, les carrossiers trouvent aussi une aide confraternelle dans les réseaux. Les réunions régionales sont des lieux d'échanges de bonnes pratiques, où les problématiques concrètes sont partagées. Chez Axial et AD, certains réparateurs communiquent aussi via le réseau WhatsApp. Ils y partagent des informations lorsque l'un d'eux rencontre



un problème technique sur un chantier. Dans certains cas, des commissions internes vont jusqu'à consulter les données constructeurs pour accompagner un adhérent confronté à une difficulté spécifique.

#### DES COMPÉTENCES QUI DÉPASSENT LA TECHNIQUE

La montée en compétences ne se limite pas aux aspects techniques. Elle concerne aussi la gestion des ateliers. *"Les carrossiers sous-estiment souvent l'importance d'amé-*



PASCAL RAMBEAULT  
DIRECTRICE D'AUTONEO

*"LES CARROSSIERS  
SOUS-ESTIMENT  
SOUVENT  
L'IMPORTANCE  
D'AMÉLIORER  
LEURS MÉTHODES  
DE GESTION"*

liorer leurs méthodes de gestion, note Pascale Rambeault. Pourtant, certains pratiquent des taux horaires trop bas pour assurer la rentabilité de leur activité." Dans ce domaine, les outils numériques proposés par les réseaux jouent un rôle structurant. Les DMS permettent de piloter l'activité, de centraliser la facturation et d'optimiser l'organisation des ateliers. Chez Axial, une équipe informatique dédiée et une hotline accompagnent les utilisateurs au quotidien. La solution est incontournable pour travailler avec les grands comptes centralisant leur facturation. Elle permet aussi de planifier l'activité de l'atelier et de commander les pièces.

De son côté, Five Star rend incontournable son DMS de gestion en temps réel Global Repair. *"Cet outil permet d'obtenir des paiements plus rapides et d'améliorer nettement les performances"*, met en avant Hervé Charbit. Déjà utilisé par 50 % des adhérents du réseau, son interfaçage avec leur facturation centralisée devrait accélérer son adoption.

AD Carrosserie va plus loin en intégrant ces solutions dans

## FIVE STAR LANCE SON LABEL RSE

Five Star engage son réseau dans une démarche de labellisation RSE (responsabilité sociétale des entreprises). L'enseigne entend ainsi répondre aux attentes croissantes des apporteurs d'affaires, eux-mêmes soumis aux exigences de la réglementation CSRD, qui impose de mesurer l'impact environnemental et sociétal de leurs activités et de celles de leurs partenaires. Présenté lors du congrès 2025, ce label est en cours de déploiement. Il se fonde sur un référentiel structuré autour de 145 engagements, répartis en quatre piliers : gouvernance ; environnement ; social ; qualité de service. En fonction de leurs résultats, les carrossiers sont classés selon trois niveaux – bronze, argent ou or – attribués pour une durée de deux ans. Le dispositif prévoit également un bonus "pratiques exemplaires" pour les entreprises les plus avancées. L'évaluation repose sur un audit réalisé sur site par SGS ICS, organisme certificateur tiers accrédité ISO/IEC 17065, garantissant l'impartialité de la démarche. En complément, Five Star met à disposition de ses adhérents une application d'auto-évaluation, ainsi qu'une boîte à outils destinée à les accompagner dans l'amélioration continue de leurs performances environnementales.



suels sont aussi organisés pour traiter des sujets opérationnels. Le dernier chantier en date a été consacré à la dématérialisation des factures, obligatoire à partir de cette année.

**VERS UNE AUTONOMIE ENCADRÉE**

Au final, les réseaux poursuivent un objectif commun : rendre leurs adhérents plus autonomes, tout en leur fournissant les outils nécessaires pour rester compétitifs. Cette autonomie passe par un niveau élevé d'équipement, de formation et de structuration. Si tous n'offrent pas le même niveau d'accompagnement, la logique reste comparable.

Dans un environnement de plus en plus exigeant, les carrossiers les mieux formés et les mieux organisés bénéficient d'un avantage décisif. Ils attirent davantage de flux, répondent plus facilement aux exigences des donneurs d'ordres et disposent de marges de négociation accrues. À l'inverse, ceux qui peinent à suivre ces évolutions s'exposent à un déclassement progressif. Dans ce contexte, les réseaux ne sont plus seulement des apporteurs d'affaires : ils deviennent un levier de structuration, voire une condition de maintien sur le marché. ●

un écosystème numérique plus large, incluant notamment une plateforme de diagnostic à distance. Le réseau s'intéresse également à la formation des fonctions administratives. Près de 250 salariés ont déjà été formés pour maîtriser les protocoles des appels d'affaires. Des rendez-vous "flash" men-

## HELLA & la carrosserie

HELLA et Hella Gutmann vous accompagnent en vous offrant des produits et des solutions répondants aux besoins actuels et futurs.

**Matériel d'installation**

**Système de climatisation**

**Capteurs radar, de pluie et de lumière, de pression des pneus...**

**Diagnostic : mega macs X, MT-HV, mega macs S20, macsRemote**

**Éclairage**

**SEG V**

**Calibration : CSC Tool PRO, Mobile, SE**

Plus d'informations en scannant ce QR-code :

Pour en savoir plus écrivez-nous sur : [departement.marketing.hella@forvia.com](mailto:departement.marketing.hella@forvia.com)

© 2024 - HELLA S.A.S. - 40 Avenue des Terrains de France - 75012 PARIS



Les congrès de réseaux, comme ici celui d'Axial à Deauville, servent aussi de vitrine : les adhérents les plus performants y sont mis en avant, dans le but de diffuser les bonnes pratiques et d'entraîner l'ensemble du réseau.