Le smart repair est devenu indispensable dans la stratégie de remarketing VO.

L'essentiel

« LE SMART REPAIR REPRÉSENTE UN GAIN DE TEMPS ET D'ARGENT POUR LES CONCESSIONNAIRES. »

« ENTRE UNITÉS MOBILES ET CENTRES DE RECONDITIONNEMENT, IL Y A DIFFÉRENTS MOYENS DE FAIRE APPEL À DE LA CARROSSERIE RAPIDE. »

L'irrésistible séduction du smart repair

La pratique ne date pas d'hier et pourtant, actuellement, l'intérêt du marché des véhicules d'occasion pour le smart repair ne cesse de croître. Alliant gain de temps et d'argent, la carrosserie rapide a encore de beaux jours devant elle.

par Jean-Baptiste Kapela

Spot repair, rapid repair, carrosserie rapide… la terminologie diffère, mais converge vers le même concept : réaliser de la carrosserie sur de petites surfaces, sans démontage, afin d'améliorer essentiellement l'esthétique d'un véhicule. « *Les Anglais appellent cette façon de faire : le smart repair pour small to medium area repair technics. Je trouve que ce terme est parfait et difficilement traductible en français* », explique **Alexandre Sabet d'Acre**, fondateur et directeur général de Dentmaster, pionnier dans la réparation rapide en France. Mais depuis quelques années, le smart repair a muté et il est devenu une méthode incontournable qui apporte de nombreux avantages.

LE MARCHÉ DU VO EN QUÊTE DE RENTABILITÉ

Les spécialistes du VO ont fait du smart repair leur chou gras. Le marché connaît une forte progression, le remarketing a le vent en poupe et les volumes ne font que croître. Les multiples bénéfices de la réparation rapide semblent coller à merveille aux besoins d'un concessionnaire.

« *Une journée de stockage coûte entre 15 et 20 euros. Un véhicule qui reste sans bouger pendant 21 jours, parce qu'il attend son passage en carrosserie, c'est 420 euros de frais de stockage. Dans le secteur de l'occasion, un distributeur est obsédé par le nombre de jours et le smart repair permet de baisser considérablement la rotation des stocks* », explique **Gilles Aubry**, consultant auprès de concessionnaires et fondateur de la société Nova MS. Il s'enthousiasme : « *Il y a quelques jours, j'étais chez l'un de mes clients et juste en intégrant le smart repair, on espère gagner plus de 100 000 euros de rentabilité sur un an. Le smart repair est une révolution pour l'occasion.* »

Pour les distributeurs, le concept semble si rentable qu'il est possible de se demander pourquoi le secteur ne se l'est pas approprié plus tôt. « *Le smart repair se développe, mais il est vrai que, dans le passé, on s'y intéressait un peu moins. En fin de compte, avec un bon degré de professionnalisation, on cumule les avantages de gain de temps, de rotation et de FREVO (frais de remise en état)*, détaille **Alain**

Martinat, consultant indépendant et fondateur de Capcar Consulting, tout en précisant, *si le marché VO en appelle de plus en plus à cette technique, c'est principalement par un souci économique. Avant, on changeait régulièrement tout un élément de carrosserie, alors que ce n'était pas toujours nécessaire.* »
Le smart repair évolue et la technique s'affine. Sous-traitance ou industrialisation du processus, les choix s'offrent aux professionnels. « *Le smart repair peut être deux, trois voire quatre fois moins coûteux qu'un carrossier classique* », avance Gilles Aubry.

UNE PRATIQUE EN MOUVEMENT

Le smart repair a toujours reposé sur la mobilité de ses acteurs. Plus flexibles, les spécialistes dans ce domaine se sont orientés vers des unités itinérantes, à l'instar de Dentmaster, acteur majeur de la pratique. La société propose deux types de services mobiles Dent Wizard, le débosselage sans peinture et le dégrêlage, et Carmeleon, repensé en 2011 pour les interventions de smart repair et de carrosserie express. « *En 1997, le concept Carmeleon s'appelait Flying Color en Europe. C'était du smart repair hors débosselage, car cette technique nécessitait une méthode vraiment particulière. Avec le temps, nous avons fait évoluer le service Carmeleon qui a commencé à faire de la peinture avec les évolutions majeures dans les teintes et les vernis, qui ont des temps de séchage plus courts* », précise Alexandre Sabet d'Acre.

YANN BRAZEAU
cofondateur de Stimcar

« IL Y A DES BESOINS FORTS SUR CETTE DIMENSION DE RECONDITIONNEMENT. NOUS NOUS DÉPLOYONS SUR LE TERRITOIRE ET NOUS PROPOSONS NOS SERVICES À TOUS LES PROFESSIONNELS QUI LE SOUHAITENT. »

En 2020, Dentmaster a effectué 67 000 interventions, hors plateformes de reconditionnement et grêle, en baisse à cause de la crise sanitaire. Cependant, en temps normal, l'entreprise traite une moyenne de 120 000 véhicules par an, que ce soit via Dent Wizard ou Carmeleon. Au total, ce sont 62 camionnettes qui circulent en France. Conçus comme des ateliers de carrosserie ambulants, ces véhicules disposent d'une aire de préparation gonflable qui évite les particules de poussière, d'un collecteur d'air ou encore d'un spectrophotomètre pour les teintes. Tout un panel d'outils qui permet aux techniciens de retrouver des conditions très similaires à celles des carrosseries classiques. Et le succès est au rendez-vous, puisque la demande de ce genre de services ne fait que croître, avec comme clientèle principale, les concessionnaires et spécialistes VO.
Preuve de cette réussite, les sociétés spécialisées dans le smart repair recherchent activement de nouveaux techniciens. « *Nous sommes en perpétuel recrutement. Si nous pouvions ajouter 25 ou 30 camionnettes de plus sur la route, nous le ferions. La difficulté, c'est de trouver des techniciens. Pour absorber le volume total, il nous faudrait 150 à 200 camionnettes* », énumère le directeur général de Dentmaster.
Dans un marché en forte croissance, d'autres acteurs se sont frayé un chemin dans le domaine du smart repair. Beaucoup d'anciens salariés de carrosseries classiques ou de réseaux de carrosseries express se sont lancés à leur compte et sillonnent les concessions qui se trouvent près de leur localité. Certains, en revanche, ont eu l'ambition de créer leur propre réseau. À l'image de X'treme Color, fondé en 2007 à Villefranche-sur-Saône (69), à l'initiative de **Jerry Large** et **Christophe Goutay**. Avec une centaine de techniciens qui tournent dans une soixantaine de départements et un chiffre d'affaires de 4,6 millions d'euros en 2019, avant la crise sanitaire, la société des deux Rhodaniens est devenue un acteur important du smart repair. X'treme Color collabore d'ailleurs avec 80 % du top 100 des groupes de distribution. « *Nous nous occupons à peu près de 600 véhicules par jour, sur lesquels il peut y avoir un élément comme six à traiter. En moyenne, nos techniciens sont amenés à prendre en charge 10 à 15 éléments sur une*

Les fabricants de peinture favorisent l'optimisation du smart repair.

L'optimisation apportée par les fabricants de peinture
La carrosserie rapide est en perpétuelle recherche d'optimisation. Les fabricants de peinture proposent des produits à séchage rapide. Comme des peintures séchant en moins de 5 s au contact de rayons UV. Mais au-delà des produits, ils offrent aussi des méthodes d'application et des outils. PPG a lancé, il y a deux ans, une offre packagée sur deux process : le premier, smart, qui est un mode de réparation d'une durée de 50 min sans démontage et sans remplacement de pièce, et le second, RCT (rapid cycle time), qui est un mode d'intervention qui demande une durée d'immobilisation de 70 min et qui concerne les réparations avec démontage ou remplacement. « *Ce processus a été mis en musique il y a deux ans, car il y avait une tendance forte sur tout ce qui est réparation rapide. C'est pour ça que l'on a créé une offre qui est packagée. Nous avons peaufiné cette approche avec un module de formation qui est dédié. Avec la forte émergence des centres de reconditionnement VO, on avait besoin de donner de la visibilité avec un process extrêmement court et notamment en incluant la machine MoonWalk qui permet de rentabiliser au mieux les opérations* », explique **Jean-Marc Pettinotti**, responsable national constructeurs et services chez PPG. R-M, de son côté, a lancé, l'année dernière, une nouvelle servante mobile appelée Smart Master Hub contenant tout le nécessaire pour un technicien itinérant.

À la conquête des particuliers ?
Sur un total de 5,6 millions de VO vendus en 2020, six véhicules sur dix sont sur le marché du CtoC. Pourtant, les acteurs du smart repair sont essentiellement sur le périmètre du BtoB. Il pourrait être tentant d'aborder ce marché presque inexploité. « *C'est en réflexion chez nous. Le particulier peut être intéressé par le smart repair, mais c'est un public difficile à atteindre, car il faut beaucoup de publicité pour se faire connaître. Nous, on s'adresse aux particuliers à travers nos partenaires (concernant le marché CtoC et BtoC avec Norauto, Claim For Mobility avec Norauto Pro et WeProov Fleet)* », commente **Alexandre Sabet d'Acre**, fondateur et directeur général de Dentmaster. En 2017, Norauto est entré au capital de Dentmaster. Via ce partenariat, l'entreprise a été mise en relation avec WeProov, société créée en 2015, qui digitalise à l'aide de photos et d'un algorithme l'état des lieux, les sinistres et la gestion des véhicules. Les deux entreprises se sont associées pour créer un réseau de réparation en mobilité baptisé Claim For Mobility. Cette offre a commencé en janvier 2020 peu de temps avant le confinement. **Alexandre Meyer**, fondateur de WeProov, explique : « *Cette proposition s'adresse d'une part aux assureurs pour éviter à leurs assurés d'emmener leur véhicule en carrosserie, mais que celle-ci vienne à eux. Avec Claim For Mobility, le conducteur peut faire sa réparation à partir de quelques photos et organiser l'intervention directement sur son lieu de travail ou chez lui, sans avoir à se déplacer.* » Une solution qui montre que le smart repair est loin d'avoir tout exploré et que la voie de la digitalisation et du CtoC pourrait peut-être être le futur eldorado du concept.

Conçus comme des ateliers de carrosserie ambulants, ces véhicules disposent d'une aire de préparation gonflable.

journée », présente Jerry Large, cofondateur et cogérant de X'treme Color. Ce dernier précise : « *Aujourd'hui, nous pouvons faire des réparations en extérieur sans avoir les conditions d'une cabine en carrosserie. Le smart repair est un métier qui a beaucoup évolué. Notre grande richesse, c'est de faire les réparations directement chez le client et l'intervention en moins d'une journée.* »
La demande est telle que les concessionnaires sont parfois amenés à appeler le même jour deux sociétés

X'treme Color a affiché un chiffre d'affaires de 4,6 millions d'euros en 2019.

de smart repair. Il y a donc assez de place pour tous les acteurs de la carrosserie express et la concurrence semble saine. Selon le cogérant de X'treme Color : « *Nous avons des méthodes assez différentes, mais chacun garde ses petits secrets de réparation et de camouflage. Ça nous arrive d'être sur le même parc en même temps qu'un concurrent, alors nous nous partageons les véhicules.* »

LES CONCESSIONS INDUSTRIALISENT LE CONCEPT

Depuis près de trois ans, la pratique se généralise. Les groupes de distribution conçoivent de plus en plus leurs propres usines de reconditionnement. À l'image du groupe **Emil Frey France** avec son Centre de rénovation des véhicules d'occasion (CRVO), inauguré au mois d'août 2020 à Ingrandes (86). Avec une capacité de traitement de 30 000 unités par an, c'est le plus important centre de reconditionnement d'Europe. Ou encore celui du groupe **Bodemer** à Bruz (35), dont la superficie du bâtiment est de 66 000 m², en capacité de traiter 18 000 véhicules par an.
Laurent Peyrat, ex-directeur commercial VN-VO du groupe breton en 2020 devenu consultant, explique cet engouement pour les centres de reconditionnement : « *L'objectif réside dans la maîtrise de toute la chaîne logistique pour la remise en état du VO. Cela permet de digitaliser complètement en interne ce processus et surtout de garder de la compétence en interne. Mais pour faire cela, il y a une notion de volume critique. Il faut avoir de gros volumes, ce qui est le cas des groupes Emil Frey ou Bodemer qui écoulent des dizaines de milliers de véhicules d'occasion par an. Si on est un distributeur qui possède trois concessions, qui vend entre 600 et 700 VO par an, ça n'a pas de sens.* » Selon lui, un centre de reconditionnement représente un investissement moyen compris entre 500 000 et 3 millions d'euros.
Alain Martinat partage également cet avis : « *En fonction de la taille de l'entité dans laquelle vous êtes, il y a plusieurs solutions : soit vous avez du personnel qui sait faire, soit vous envoyez quelqu'un en formation, soit vous sous-traitez. Sur des volumes ponctuels, avec un petit peu d'importance, en général, c'est plutôt sous-traité. En revanche, lorsque l'on a de grosses unités de remise en état comme celle du groupe Emil Frey, il vaut mieux avoir du personnel qui maîtrise le smart repair. Le coût d'un salarié qui travaille en interne sera inférieur à celui d'un externe, même si certains ont des tarifs extrêmement raisonnables.* »

CONCEPTION ET GESTION DES CENTRES DE RECONDITIONNEMENT

Certaines sociétés ont cerné très rapidement l'intérêt accru de l'occasion pour l'industrialisation du remarketing VO et le smart repair. **Yann Brazeau** a longtemps travaillé pour PSA, puis pour le groupe Aramisauto. Avec son frère, **Jean-François Brazeau**, il a fondé la société Stimcar. Un premier centre de reconditionnement est alors

FAITES CONFIANCE À L'EXPERTISE DE NOS TECHNICIENS POUR LA RÉPARATION DE VOS VÉHICULES D'OCCASION

CARROSSERIE
PEINTURE

DÉBOSSELAGE
DÉGRÊLAGE

JANTES

SMART REPAIR

Carmeleon
Carrosserie Express & à Domicile

DENT WIZARD
DÉBOSSELAGE SANS PEINTURE

des marques de
DENTMASTER
l'art de la réparation rapide...

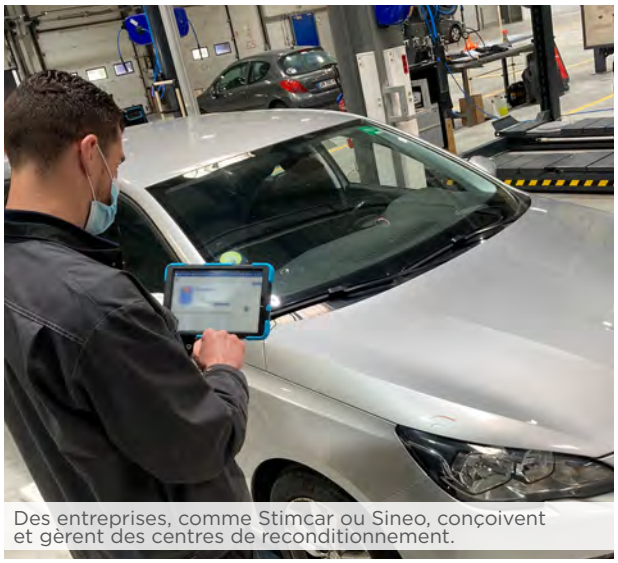
www.dentmaster.fr

N° Vert 0 800 00 24 77

Une pénurie de techniciens

Le secteur manque cruellement de techniciens. Que l'on soit un réseau d'unités mobiles de smart repair ou un centre de reconditionnement, personne n'est épargné. **Hervé Casquet**, dirigeant de Sineo, le concède : « *Le plus difficile est d'intégrer les compétences sur certaines activités qui deviennent de plus en plus rares, comme sur la carrosserie, un domaine en forte tension.* » En général, ces sociétés font appel à des techniciens ayant déjà eu une expérience en peinture ou en carrosserie. Mais le manque de profils sur le marché pousse les entreprises à s'adapter. « *Recruter du personnel qui ne vient pas du monde de l'automobile, on le faisait avant. Mais à l'époque, on faisait de la petite réparation, surtout des pare-chocs. Aujourd'hui, on utilise des produits de peinture, du vernis, avec une méthode. Il y a aussi de la carrosserie, jusqu'à deux heures de tôlerie et de redressage. Il y a quand même un besoin d'expérience. Une personne qui vient d'ailleurs prendrait plus de temps à être formée… mais on y réfléchit* », explique **Alexandre Sabet d'Acre**, fondateur et directeur général de Dentmaster.

inauguré à Nantes (44). Progressivement, d'autres sites ont ouvert comme à Bordeaux (33), Toulouse (31) ou Rennes (35) très récemment et bien d'autres sont en préparation comme à Montpellier (34), Paris (75), Lille (59) ou encore Lyon (69). « *Il y a des besoins forts sur cette dimension de reconditionnement. Nous nous déployons sur le territoire et nous proposons nos services à tous les professionnels qui le souhaitent* », explique Yann Brazeau. Moins imposants que les usines de reconditionnement des concessionnaires, les centres Stimcar ont une superficie d'environ 1 000 à 1 200 m². Entre 6 000 et 8 000 véhicules sont traités par an dans le site nantais. Presque tous font l'objet de smart repair. Le cofondateur de Stimcar précise que : « *90 % des véhicules qui passent par nos usines y font appel.* »



Des entreprises, comme Stimcar ou Sineo, conçoivent et gèrent des centres de reconditionnement.

Stimcar n'est pas la seule entreprise à proposer la conception de centres de reconditionnement. Une autre société s'est penchée sur cette tendance : Sineo. Elle avait innové en offrant un nettoyage des véhicules sans eau. Faisant de la préparation esthétique son cœur de métier, elle lance sa première usine de reconditionnement en 2016. Une idée qui a germé dès 2015 avec comme client PSA. Concernant les équipes techniques de l'entreprise, « *elles ont dû apprendre des métiers non historiques de Sineo, comme la mécanique, la carrosserie ou encore la préparation esthétique. À l'époque, ce qui était confidentiel, c'était le labo photo, car ce n'était pas forcément répandu dans la profession* », affirme **Hervé Casquet**, dirigeant de Sineo. Depuis le début d'année, la société a développé deux centres de reconditionnement, un à Toulouse (31), inauguré en février, et un à Bordeaux (33), qui devrait bientôt être opérationnel. En septembre, deux autres usines seront ouvertes, à Lyon (69) et Marseille (13), et d'ici la fin d'année, un site devrait voir le jour au Mans (72).

Ces centres de reconditionnement fleurissent un peu partout et semblent être une réelle tendance. « *En matière de rapidité, les distributeurs gagnent énormément de temps. Avant, les délais pouvaient être de 30 à 35 jours d'immobilisation du véhicule, alors qu'en usine, ça ne prend que cinq à six jours. En termes pécuniaires, ils nous avouent une économie de 15 à 30 % selon les modèles sur leurs coûts de reconditionnement* », précise Hervé Casquet. Au sein de Sineo, 20 à 30 % des véhicules nécessitent une intervention plus longue en carrosserie et le smart repair concerne un sur deux. « *L'usine de reconditionnement a permis d'industrialiser les volumes et d'optimiser les choses* », renchérit le dirigeant de Sineo.

LE SMART REPAIR, UNE POULE AUX ŒUFS D'OR ?

Gain de temps et gain d'argent, c'est la promesse souvent tenue du smart repair sur le marché de l'occasion. Le concept séduit énormément de concessionnaires engagés dans une activité de VO. Ces derniers peuvent gagner en rentabilité, sous condition : « *Ce qu'il faut faire, c'est bien cibler la nature de l'opération et déterminer au départ si le véhicule est éligible au smart repair* », précise Alain Martinat. Mais la carrosserie rapide ne pourra pas se substituer à une carrosserie classique, il faut que ce soit un service complémentaire. « *Les concessionnaires nous discernent bien et ils connaissent nos limites. Ils ne nous proposeront jamais de faire un latéral ou un capot* », explique le cofondateur de X'treme Color. Le secteur de l'occasion s'est bien approprié le concept et n'a pas fini de faire parler de lui. « *Vu comment on en parle aujourd'hui, le smart repair risque de se développer encore plus. Si les gens commencent à mieux connaître les méthodes, ils pourront en faire la demande auprès de leur garage. Je pense qu'il y a une vraie carte à jouer* », précise le directeur général de Dentmaster.