

**27 mars 2025**

**BIC**





# Agenda

---

1. Résultats février 2025
2. Mise à jour RH
3. Growth
4. Assurances
5. Operations & Franchise Excellence
  1. Mise à jour PlanManager
  2. Service Desk NPS
  3. Mise à jour formations
  4. Mise à jour audits + planning 2025
6. Technical Excellence
7. Tendre peinture/non-peinture
8. Q&A



## Résultats février 2025



# Volume - Brands (YTD)

Volume 2025 vs 2024  
- 1.4%

VW 2025 vs 2024  
- 9.0%

CVI  
- 11.9%

Audi  
- 3.6%

Skoda  
- 8.6%

Seat / Cupra  
- 1.2%

Porsche  
25.9%

Multibrand  
42.1%



← Brands





# Volume - Brands (YTD)

Volume 2025 vs 2024  
-1.4%

VW 2025 vs 2024  
-9.0%

CVI  
-11.9%

Audi  
-3.6%

Skoda  
-8.6%

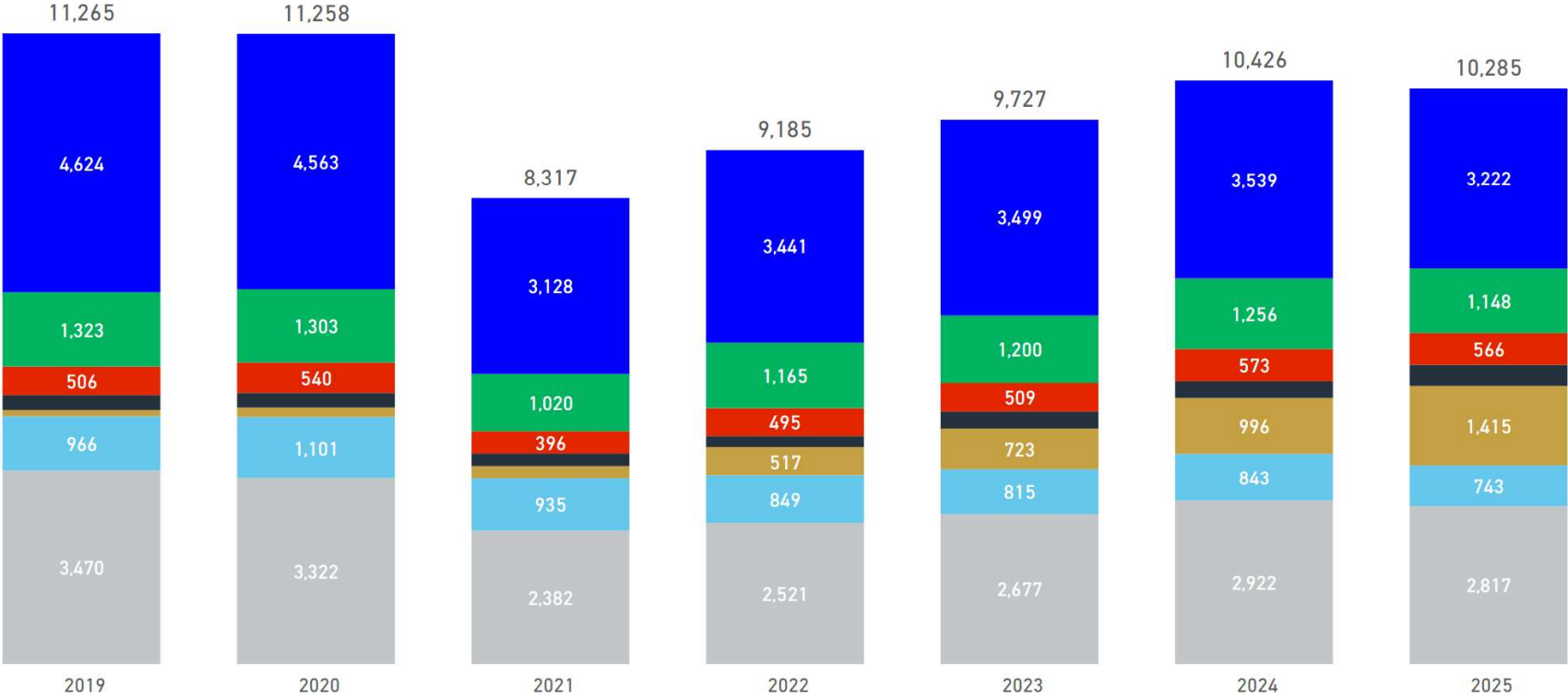
Seat / Cupra  
-1.2%

Porsche  
25.9%

Multibrand  
42.1%



Fuel Type →





# ICE vs New Energy - Overview

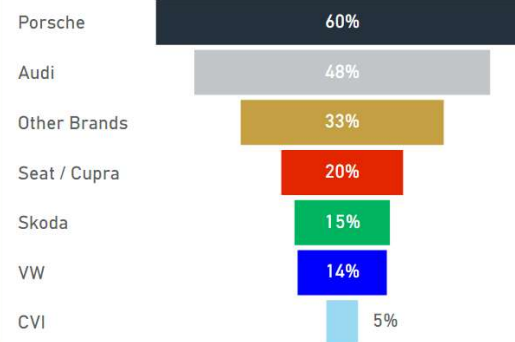
Last 12 Months (Calendar)

3/1/2024 - 2/28/2025

## New Energy Volume Evolution (%)

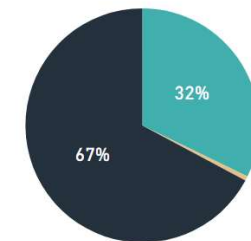


## Electrifying Rate by Brand (%)



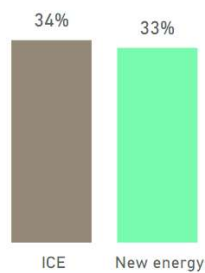
## New Energy Volume Mix (%)

Electric Gas Hybrid

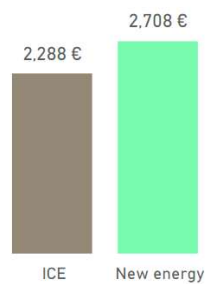


## Volume < 240€ parts (%)

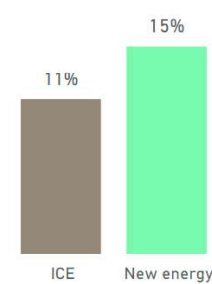
Wondercar only



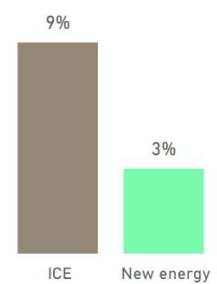
## Average Traditional Cost (€)



## Immobilized Repaired (%)



## Total Losses (%)





# ICE vs New Energy - Global Figures

Age - New Energy  
2.1

ICE  
4.4



New Energy Evolution based on

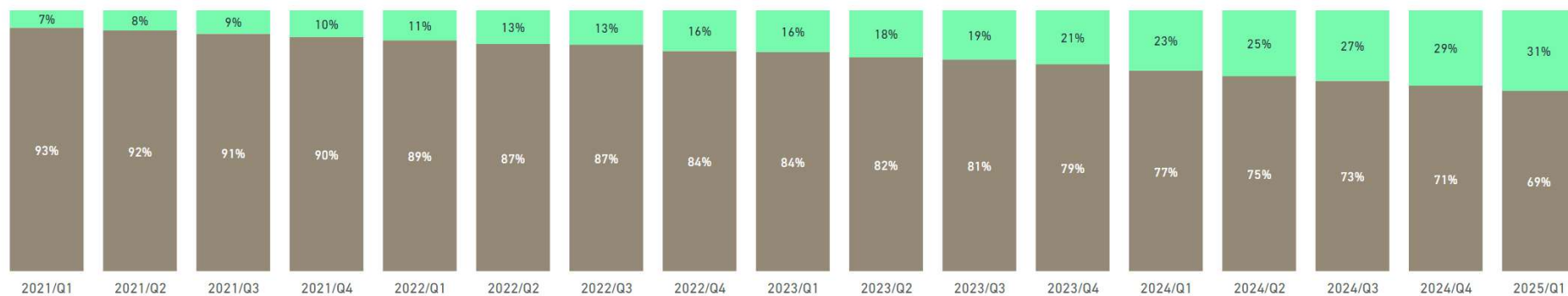
Volume

Last

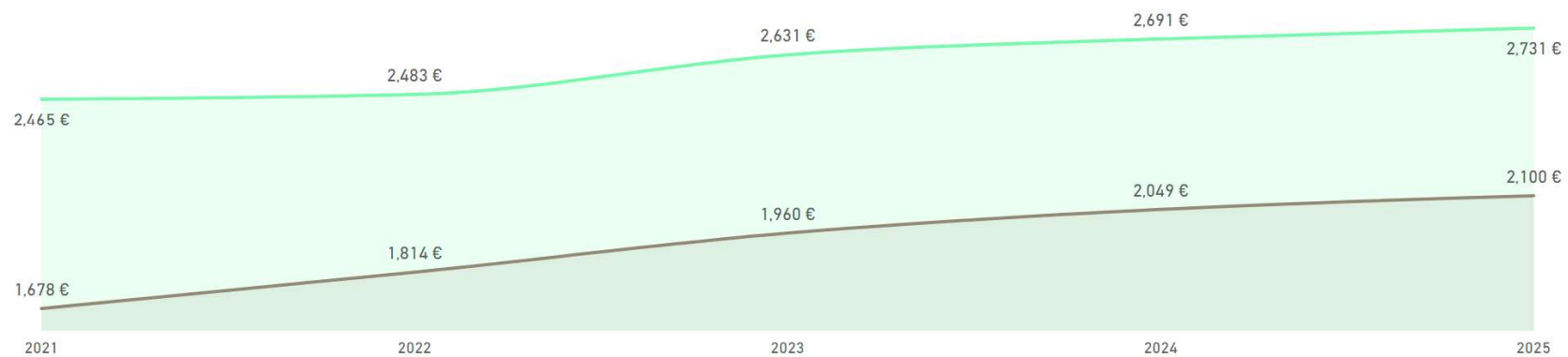
48

Months (Calendar)

ICE New energy

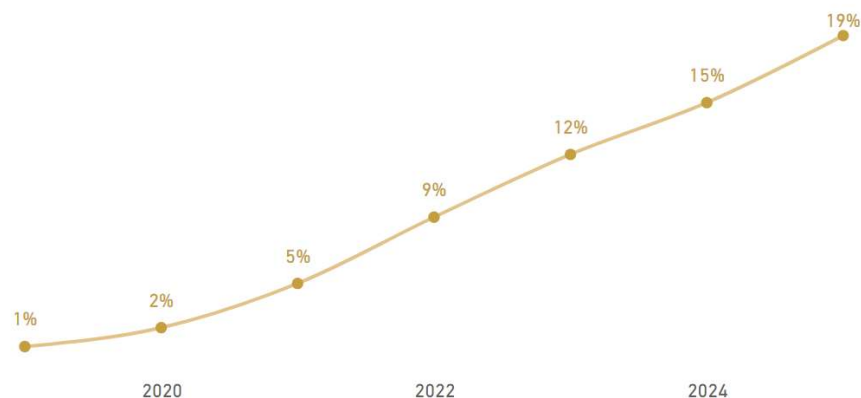


## Average Cost Evolution by Fuel Type

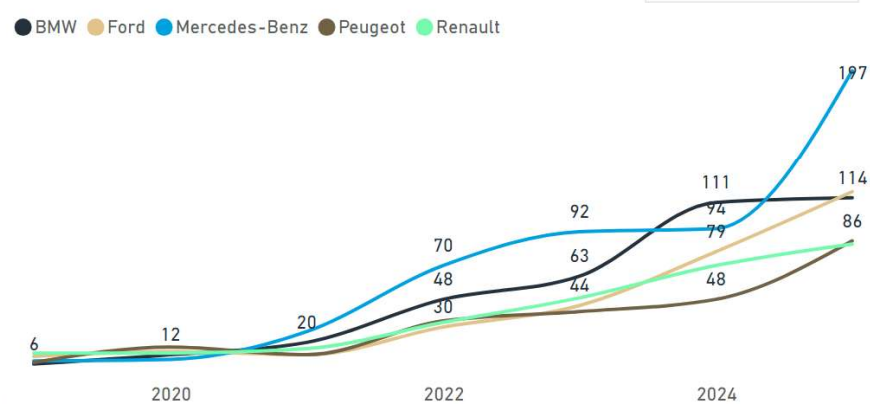


# Multibrand

Multibrand Volume Evolution (%)



Top 5 Brands - YTD



VW Brands  
VW/AU/SE/CU/SK (Porsche excl.)

2,174 €  
Average Cost - Last 12M

27%  
New Energy (%) - Last 12M

4.0  
Vehicle Age - Last 12M

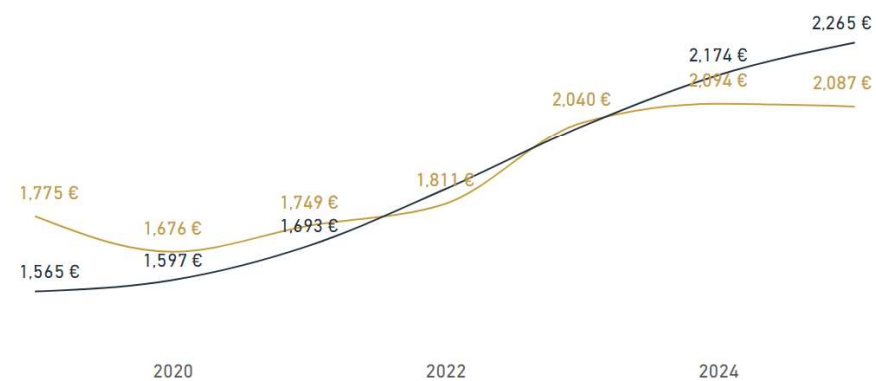
Multibrand

2,098 €

33%

4.5

Avg cost Evolution by Brands Network







## Mise à jour RH



# Welcome

---



Thomas Bouckaert  
**R&D Manager**  
Début: 03/03/2025

# Welcome



Laura Sohl  
**Marketing Project  
Coordinator**  
Début: 03/03/2025



Growth



# Expansion Wondercar Network

47

## Welcome to Wondercar Zwijndrecht – D'leteren Mobility Company

6 the wondercar in Antwerp region



52

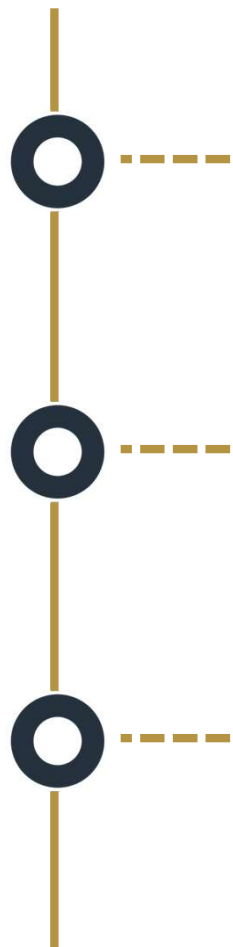
## Agreements till Wondercar 52

More expansion new to come... Charleroi – Antwerpen –  
Liège – Namur.





# Wondercar Operations



## Integration of New Growth Managers

All members visited at end February + next meetings planned

## Issues with accesses to BI

Internal investigation into the reasons and possible solutions

Intermediate solution → Growth Managers

## Start up Medallia for Wondercar

NPS survey for all our Wondercar customers

Performance and follow-up will be done in consultation with your growth manager



Fabian Delstanche



Lucas Dewaele



Power BI



MEDALLIA



## Assurances



# Situation actuelle

---

**DIA stratégie**

**Fin 31/12/25**

**Evolution taux  
horaire maximum**

**Mise à jour**

**Négociations contrat**

**En cours – 30/06/25**

# Situation 2025

**CONFIDENTIAL**



Tarief/tarification 01/09/22	€ 74,25	€ 74,25	€ 74,25	€ 70,65	€ 70,65	-	-	€ 70,65	€ 70,65	€ 65,00 € 70,65	€ 62,00 € 70,00
Tarief/tarification 01/03/24	€ 86,07	€ 86,07	€ 86,07	€ 86,07	€ 84,19	€ 86,07	-	€ 83,00	€ 82,00	€ 78,00	€ 73,00
% Verschil UT/différence TH	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	-2,18%	0,00%	-	-3,57%	-4,73%	-9,38%	-15,19%
<b>Tarief 01/02/25</b>	<b>€ 88,88</b>	<b>€ 88,88</b>	<b>€ 88,88</b>	<b>€ 88,88</b>	<b>€ 88,88</b>	<b>€ 88,88</b>	<b>€ 88,88</b>	<b>€ 88,00</b>	<b>€ 85,00</b>	<b>€ 85,00</b>	<b>€ 80,28 € 85,00</b>
Evolutie % / évolution %	3,26%	3,26%	3,26%	3,26%	5,57%	3,26%	-	2,41%	3,66%	2,92%	2,74%
% Verschil UT/différence TH	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	-	-4,37%	-4,37%	-9,68%	-15,62%

Ganse Wondercar netwerk  
2 verschillende tarieven

Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y

## Engagement Wondercar lors de l'acceptation du tarif horaire maximum:

- Réparer avant de remplacer si techniquement possible et autorisé

Pour AG Insurance, AXA et Ethias, des réunions de suivi sont encore prévues

Tarif horaire maximum de Wondercar (98,88 EUR) pour toutes les autres compagnies d'assurance cf. forfaits 2025

**Réunions d'escalade avec AG  
/ AXA et Ethias (délégation  
BDC/DIA/WDC)**





# Nouveaux contrats - contenu

En négociation

## Conditions générales

- Durée
- Volume
- Accord-cadre
- ...

## Gestion des réparateurs

- # de réparateurs
- Délai ajustement des taux horaires
- 1 fiche WDC
- ...

## Tarifs

- Taux horaire maximum
- Tarif des réparations mécaniques
- Indexation
- Forfaits WDC
- Grille UPEX grêle
- ....

## Suivi des activités

- WDC HQ & Assureur
- NPS
- Suivi des plaintes
- ...

## Critères du réparateur

- Audit WDC Vinçotte
- SMART box
- Cabine
- ADAS
- Pièces
- ...

## Mobilité

- Type de véhicule / max 5 ans
- Durée : réparation + 1j.
- Omnium
- Perte totale : 6 jours
- Franchise : 1.000€
- Alternatives : via réparateur WDC
- ...

## Services

- Coûts Informex
- Devis véhicule non réparé
- Devis perte totale
- Contrôle des niveaux
- Carwash
- Stationnement pour réparation
- Stationnement véhicules spécifiques
- Pick-up
- Contrôle technique : 4u

## Garantie

- Garantie
- 5 ans
- ...



## Operations & Franchise Excellence



## Mise à jour PlanManager



## 5.1.1. Migration vers la nouvelle base de données

---

- Migration et phase de hypercare terminées
  - La majorité des problèmes signalés ont été résolus en une semaine.
- Plan d'action lancé pour optimiser le support de D'leteren IT service desk.
  - Pour rappel : pour toute assistance, vous pouvez toujours contacter le service desk IT de D'leteren.
    - Tél. : 0260 26 26 (option 8)
    - Portail D'easy : accessible en ligne pour les tickets et le suivi
- Nous continuons à nous engager pour une amélioration structurelle du support de Solera.
  - Nouvelles discussions et escalations en cours afin de garantir un support plus rapide et efficace.



## 5.1.2 Développements PlanManager

---



### **Terminé avec succès**

3 optimisations ont été implémentées



### **Tests en cours**

15 améliorations sont en phase de test



### **Development en cours**

6 optimisations sont en cours de development



## 5.1.2 Développements du PlanManager



Done	Testing ongoing	En cours de développement
214 : <b>Les numéros de journal</b> commencent à <b>0</b> au début de la nouvelle année	177 : Modifications de la <b>date de livraison</b> souhaitée après commande (lun-mer / mar-jeu / mer-ven / jeu-sam-lun / ven-mar / sam-dim)	126 : <b>Livraison</b> des pièces via CLIPS <b>au moins 3 jours à l'avance</b>
170 : (Optionnel) ne pas remplir automatiquement la <b>date de livraison avec la date du rendez-vous</b>	187 : <b>Code postal</b> obligatoire (si la rue est renseignée)	276 : Moins d' <b>espace blanc</b> lors de la création d'un nouvel <b>ordre de réparation</b>
124 : La <b>préférence linguistique</b> du client n'est pas reprise dans les données envoyées à <b>Venice</b>	186 : Clarification des <b>taux de TVA</b>	142 : <b>Modifier la personne de facturation</b> après la création d'une facture proforma
	152 : <b>L'icône PDF</b> change de couleur (bleu) lors de la création des notes de crédit	139 : Affichage visuel des <b>modifications de date</b> dans un dossier
	138 : Optimisation des <b>rapports de contribution</b> : ajout d'options de filtre et d'une colonne « statut du job »	198 : Modifier <b>l'ordre des recherches clients</b> dans PlanManager > Lory > Global
	146 : Optimisation du <b>bon de livraison</b> CLIPS : actualisation automatique 3 fois par jour (8h / 13h / 17h)	
	109 : <b>Remplissage automatique des données</b> existantes du <b>véhicule</b> lors d'un nouveau job (basé sur le VIN ou la plaque d'immatriculation)	
	235 : <b>Restauration des chiffres d'affaires CVI</b> après migration (uniquement pour PlanManager x Cross 3)	
	233: switchover vers le <b>serveur SFTP de D'Ieteren</b>	
	137 + 253 + 129 : Optimisation de la recherche Lory (ex. email / GSM / numéro de TVA)	
	111 : Ajouter un <b>espace dans le numéro de pièce</b> avant l'envoi vers CLIPS	
	250 : Ajout d'une <b>couleur pour les ID Lory et Venice</b>	

5.2

Net Promotor Score (NPS)



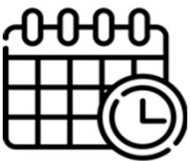
## 5.2 Net Promotor Score (NPS)



Les enquêtes clients seront envoyées aux clients à partir de la semaine prochaine.

ⓘ Appel à désigner un Alert Owner/Escalation Owner et à transmettre leurs coordonnées à Lucas/Fabian.

\*Ces personnes auront accès aux retours clients dans le tableau de bord Medallia et pourront y répondre.



Formation (en ligne) Medallia

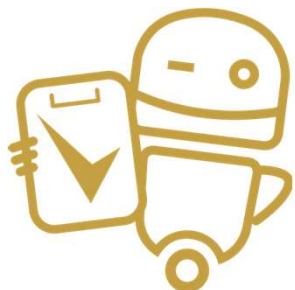
- 15/04 10h00 - infosessie NL : wat is Medallia (30 min)
- 16/04 10h00 - Séance d'information FR : Qu'est-ce que Medallia (30 min)
- 15/05 10h00 - deep dive Medallia NL (30 min)
- 16/05 10h00 - deep dive Medallia FR (30 min)





## Mise à jour formations

## 5.3 Mise à jour formations



### Nombre de places disponibles pour les prochaines formations :

Trainings-ID	Date	Heures	Place disponibles
CALCUL & GESTION DES SINISTRES_FR_Educam Houdeng	16/04/2025	16,00	7
HEV2 - FR - Wondercar Woluwe	15/05/2025	16,00	3
Débosselage Acier - FR - Educam Houdeng	20/05/2025	16,00	3
Technique de liaison structurelle en Acier - FR	03/06/2025	24,00	4
Techniques soudage en acier - FR- Educam Houdeng	25/06/2025	16,00	6

### Votre avis compte !

Quelles formations vous manquent aujourd'hui ?  
Partagez vos idées et aidez-nous à définir l'offre !

**CALL TO ACTION !!**



# 5.4

## Mise à jour audits + planning 2025



# QUALITY – Certification Wondercar

---



- 2024 47 audits
- Obj. 2025 55 audits



# QUALITY – Certification Wondercar

What's new?

## B.4.1. Zone(s) prévue pour smart- ou spotrepair

La cabine est équipée d'un système de séchage motorisé monté sur un système de rails répondant aux exigences du manuel d'exploitation de Wondercar

## B.9.6 Exigences générales d'équipement

Appareil de réglage de la géométrie calibré + les systèmes ADAS

*Si un service sous-traité est utilisé (en partie), un contrat peut être présenté pour le(s) sous-traitant(s) et la preuve de l'étalonnage des appareils concernés*





# QUALITY – Certification Wondercar



## E.1.4 Véhicule de remplacement

***Le réparateur a la possibilité (éventuellement en sous-traitance) de proposer des véhicules électriques ou hybrides comme moyen de transport de remplacement.\****

*\*Conformité au plus tard le 01/01/2026*

## F.1.1 Formation permanente du carrossier

**L'entreprise vise une formation de 5 jours par personne affectée au département carrosserie\***

*\*Conformité au plus tard le 01/01/2026*



# QUALITY – Certification Wondercar



## I.1.1 Vérification du suivi de la réglementation d'application

**Vérification du suivi des périodicités en ce qui concerne les contrôles réglementaires obligatoires:**

- Pont élévateurs (*annuelle*)
- Installation électrique basse tension (*quinquennale*)
- Installation électrique haute tension (*annuelle*)
- Cuves à air comprimé (*suivant réglementations régionales*)
- Cuves enterrées et cuves en plein air (*suivant réglementations régionales*)

L'exploitant donne suite aux remarques reprises dans les rapports de contrôle



## Technical Excellence





# Role R&D Manager



**Optimization  
of Field  
Training &  
Technical  
visits**

N+1 of Guy  
Schaekels

**Leading  
innovations**

Developing  
new products,  
technologies,  
or processes

**Research and  
analysis**

Monitoring  
market trends  
and  
technological  
developments

**Strategic  
planning**

Establishing  
long-term  
innovation  
and  
development  
strategies

**Quality  
control**

Ensuring new  
products  
comply with  
regulations  
and quality  
standards



**Tender peinture / non-peinture**



# Tendre peinture/non-peinture

## • Situation actuelle (contrat 2018):

- Remise de base : 40% peinture
- Bonus Wondercar : 10% sur achat net peinture
- Négociation individuelle investissements supplémentaires



BASF / GLASURIT	
<b>Paint</b>	
Direct discount on bruto	50%
End of year discount on invoiced paint	15%
<b>Non-Paint</b>	
Rodim products: Lowest price per unit - regardless of the quantity	



Akzo-Nobel / Sikkens	
<b>Paint</b>	
Direct discount on bruto	50%
End of year discount on invoiced paint	15%
<b>Non-paint</b>	
<b>Korting op factuur</b>	
3M	35%
Mirka schuurmaterialen	35%
Kovax schuurmaterialen	35%
Colad/Finixa	35%
Q-cup	35%
Devilbiss	20%
SATA	20%



PPG	
<b>Paint</b>	
Directe discount on bruto	50%
End of year discount on invoiced paint	24%
<b>Non-Paint</b>	
Range of PPG	30,0%
3M, Mirca, Colad, Finixa, Sundström	35,0%
Consumables	38,0%
Extra discount on net sales	2,5%

## • Nouvelle situation : à partir du 01/04/25 (contrat 3ans)

- Remise de base : **50%** peinture
- Bonus Wondercar : **min. 15%** sur achat net peinture
- **Conditions supplémentaires sur non-peinture**
- **Individuel** : négociation investissements supplémentaires



# Tendre peinture/non-peinture



Axalta	
<b>Paint</b>	
Directe discount on bruto	50%
End of year discount on invoiced paint	15%
<b>Non-Paint</b>	
3M	36,0%
3M (36%) , Mirka, Finixa, Kovax, Colad, Q-C	32,5%
Colad, Teroson, Upol, Kemtex	25,0%
Kemtex	20%



Q&A



Merci

