



Bodyshop Innovators Club

18/09/25



All rights reserved – for internal use only



Agenda

- 1. Résultats août 2025**
- 2. Mise à jour RH**
- 3. Assurances**
- 4. ESG**
- 5. Operations & Franchise Excellence**
- 6. Technical Excellence**
- 7. Marketing**
- 8. Q&A**



1

Résultats août 2025

1

Vue d'ensemble des chiffres pour toutes les Wondercars





Volume & Turnover - Fuel Type



2019

2020

2021

2022

2023

2024

2025

Total Volume - 2025 vs 2024
-0.9%

Volume New Energy
29.4%

Volume ICE
-10.7%



2019

2020

2021

2022

2023

2024

2025

Total Turnover - 2025 vs 2024
5.5%

Turnover New Energy
32.0%

Turnover ICE
-5.9%

Volume - Brands (YTD)

Volume 2025 vs 2024
-0.9%

VW 2025 vs 2024
-8.1%

CVI
-9.2%

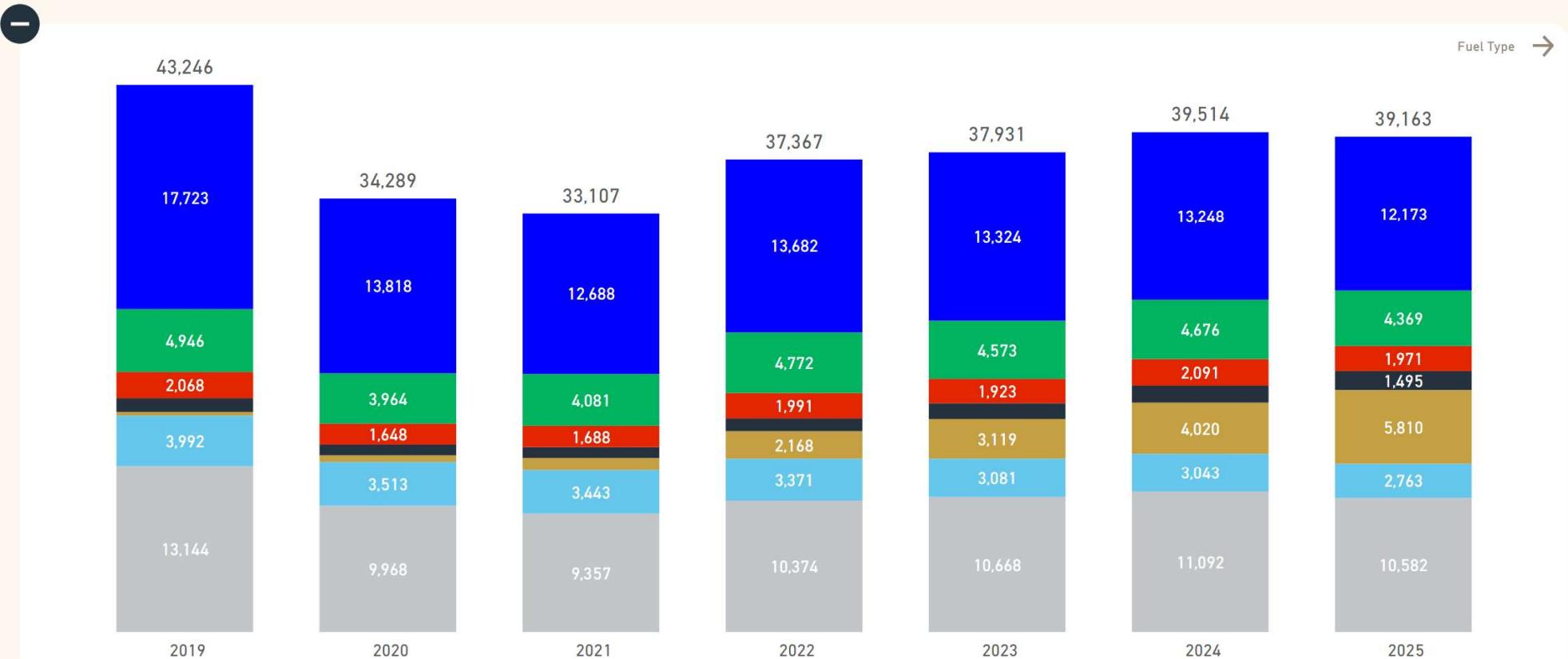
Audi
-4.6%

Skoda
-6.6%

Seat / Cupra
-5.7%

Porsche
11.2%

Multibrand
44.5%



ICE vs New Energy - Overview

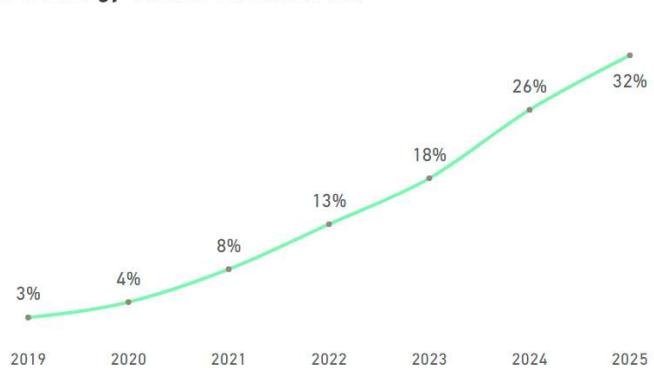
Last

12

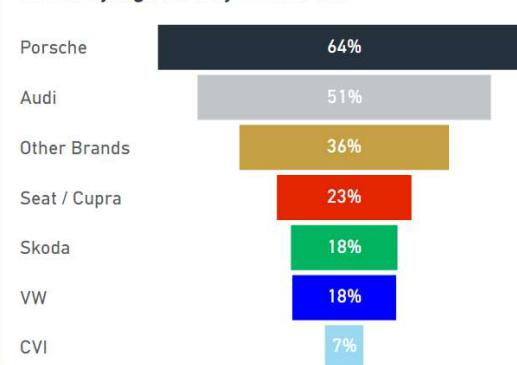
Months (Calendar)

9/1/2024 - 8/31/2025

New Energy Volume Evolution (%)

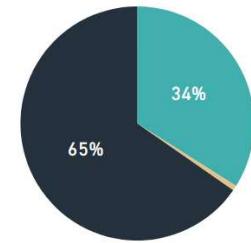


Electrifying Rate by Brand (%)

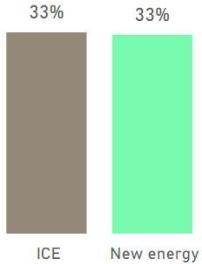


New Energy Volume Mix (%)

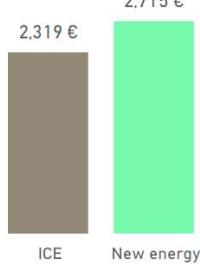
Electric Gas Hybrid



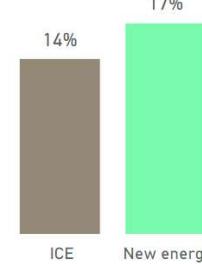
Volume < 240€ parts (%)
Wondercar only



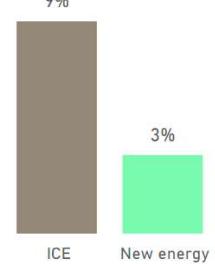
Average Traditional Cost (€)



Immobilized Repaired (%)



Total Losses (%)



ICE vs New Energy - Global Figures

Age - New Energy
2.2

ICE
4.5



New Energy Evolution based on

Volume

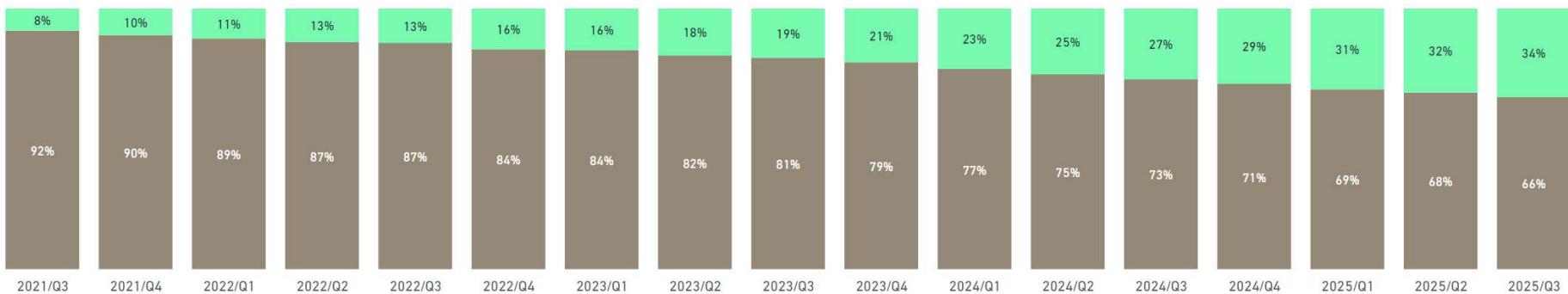


Last

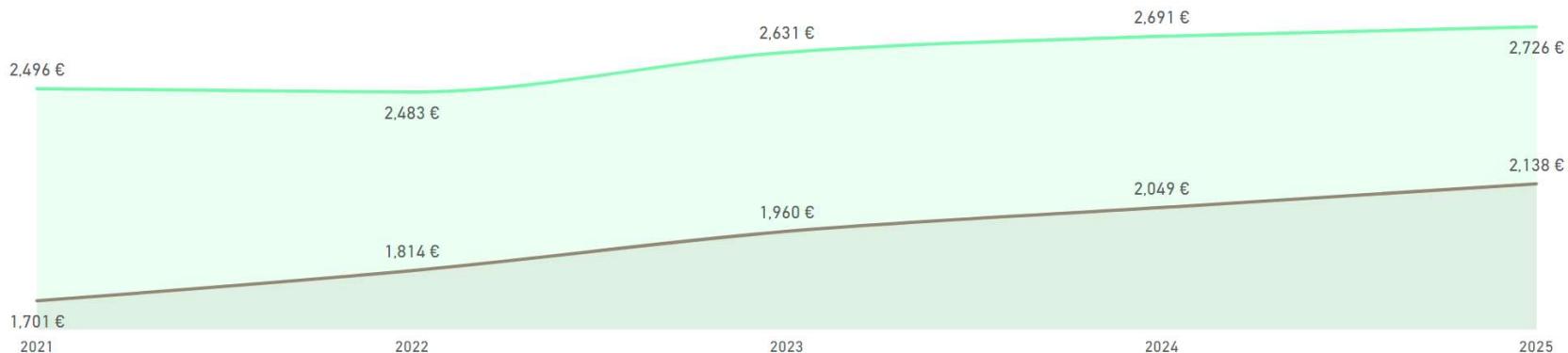
48

Months (Calendar)

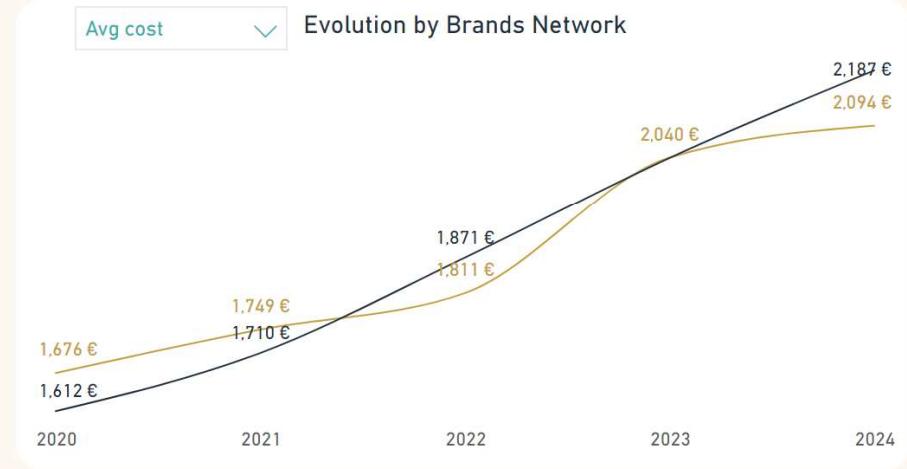
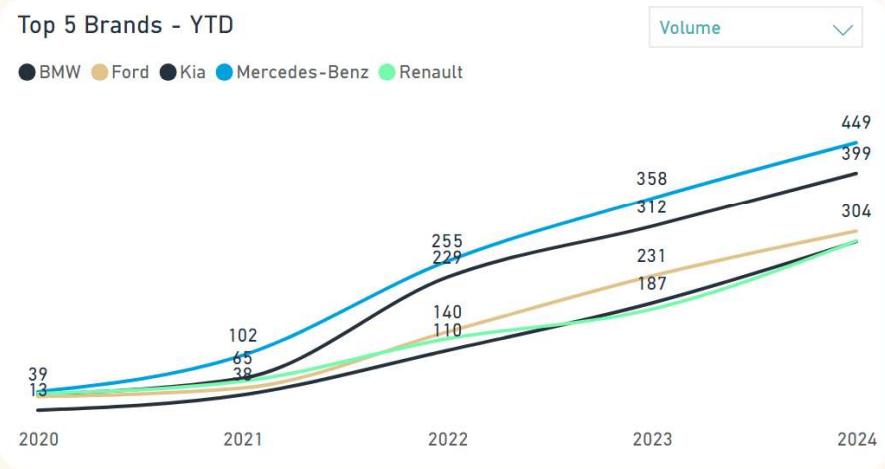
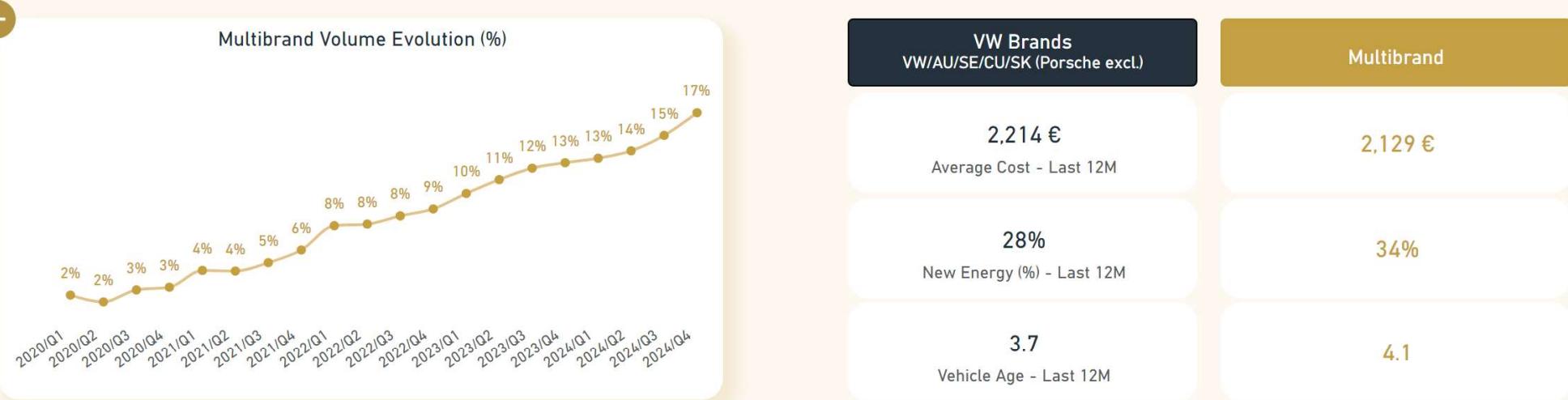
● ICE ● New energy



Average Cost Evolution by Fuel Type



Multibrand



2

Vue des chiffres pour les marques VW



Volume - Brands (YTD)

Volume 2025 vs 2024
-6.0%

VW 2025 vs 2024
-8.1%

CVI
-9.2%

Audi
-4.6%

Skoda
-6.6%

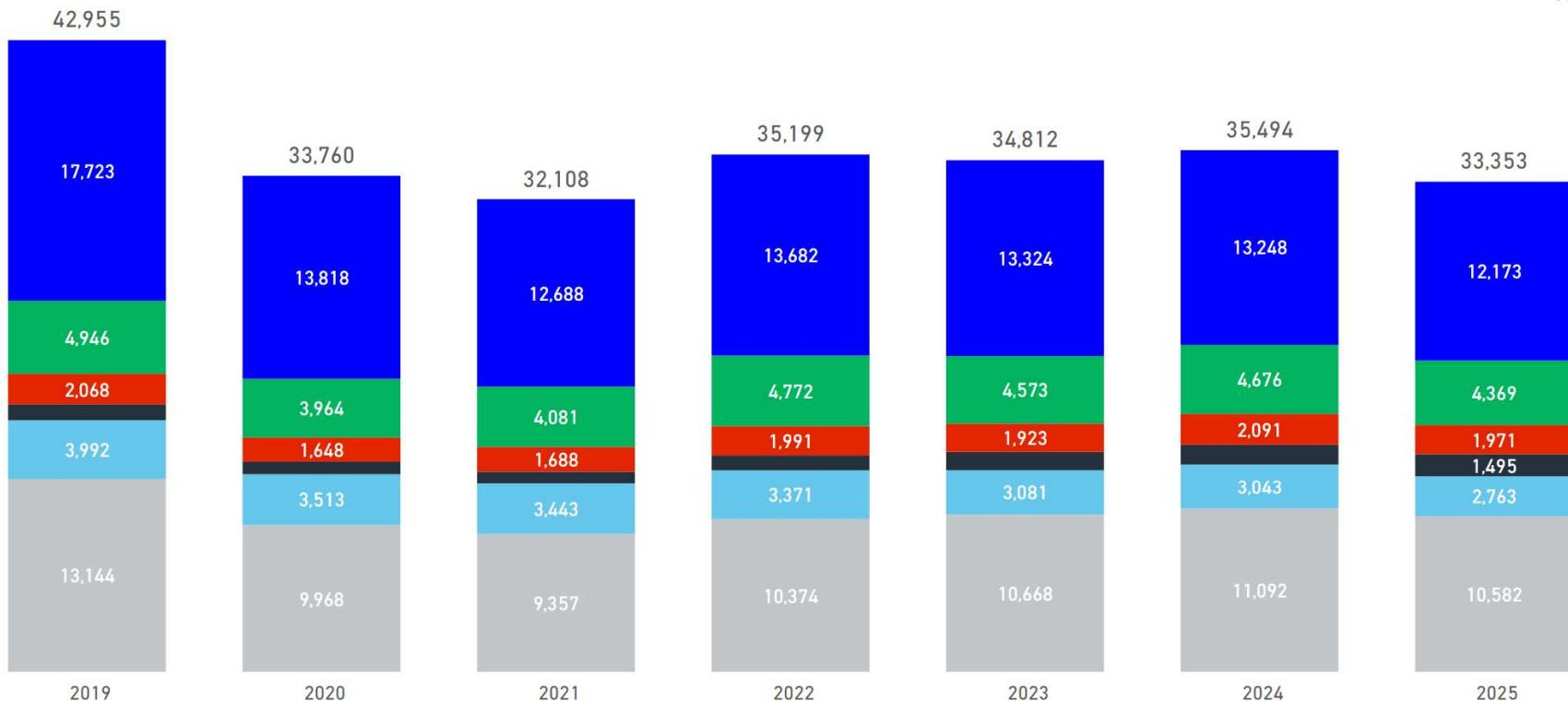
Seat / Cupra
-5.7%

Porsche
11.2%

Multibrand
--



Fuel Type →



Volume & Turnover - Fuel Type

42,955

41,936

2019

33,760

32,454

2020

32,108

29,729

2021

35,199

4,237

30,962

2022

34,812

5,840

28,972

2023

35,494

8,518

26,976

2024

33,353

10,334

23,019

2025

Total Volume - 2025 vs 2024
-6.0%

Volume New Energy
21.3%

Volume ICE
-14.7%

68,643K €

65,871K €

2019

55,110K €

51,799K €

2020

55,509K €

49,776K €

2021

66,085K €

10,325K €

55,760K €

2022

72,274K €

15,719K €

56,555K €

2023

77,998K €

23,072K €

54,926K €

2024

78,666K €

29,121K €

49,546K €

2025

Total Turnover - 2025 vs 2024
0.9%

Turnover New Energy
26.2%

Turnover ICE
-9.8%

Competition Analysis - Overview

Last 12 Months (Calendar)

9/1/2024 - 8/31/2025

Market Shares Evolution based on

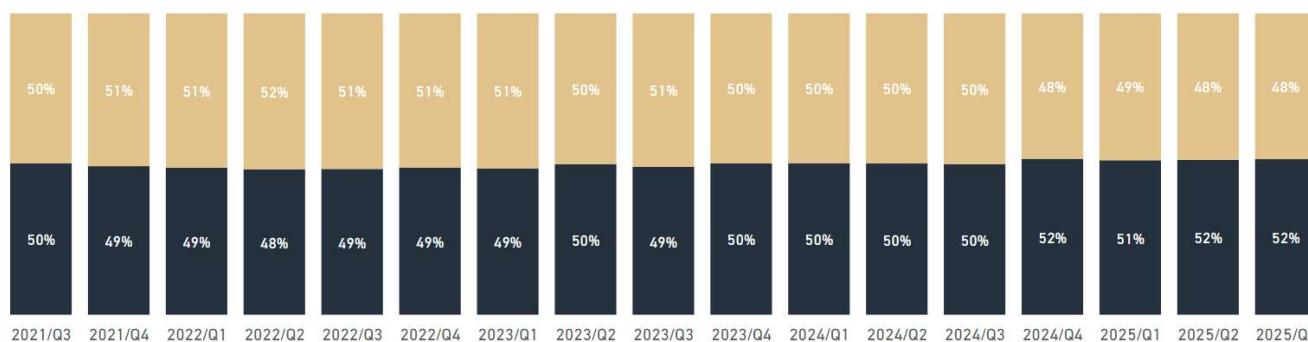
Volume

Last

48

Months (Calendar)

● Concurrence ● Wondercar + DIA



Average Vehicle Age

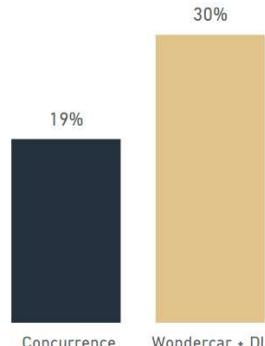
4
Wondercar + DIA

4
Wondercar

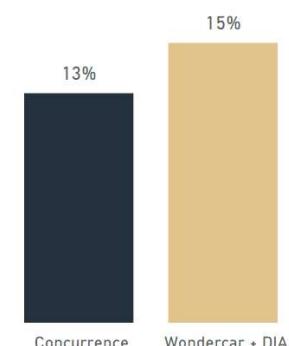
4
DIA

6
Competition

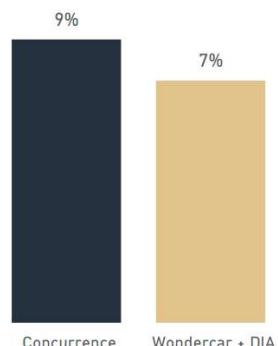
New Energy Volume (%)



Immobilized Repaired (%)



Total Losses (%)



2

Mise à jour RH



Bienvenue!



Amal Shibi
Junior IT Project Manager
Start: 25 août 2025

Bienvenue!



Justine Arquin
Marketing Project Coordinator
Start: 8 septembre 2025

3

Assurances

Situation

Stratégie DIA

Fin 31/12/25

Négociations contrat

**Ethias : Discussion en cours / aspects juridiques
Processus en cours / réunions finales prévues au T4
Date cible : 01/01/26**

**Evolution taux horaire
maximum recommandé
2026**

Sous réserve

Taux horaire maximum recommandé WDC 2026

Officiel	€ 99,82
Partnaire	€ 89,82

4

ESG



ESG – Rapportage obligatoire légal 2025

Quoi

Obligation légale pour D'leteren de rendre compte de l'empreinte carbone (CO₂) de son réseau de franchises

Période

Émissions du 1er janvier 2025 jusqu'au 31 octobre 2025

Comment

Remplir un fichier Excel

Données

Informations financières concernant la consommation d'énergie, etc.

Quels sites

Chaque site Wondercar

Timing

Date limite : transmettre les données avant le **14/11/2025**





ESG – Rapportage obligatoire légal 2025

Disponible en NL & FR

Complété par	Prénom, Nom & Fonction	e-mail	Téléphone	
Validé par				
Informations générales	Nom de la Franchise			
	Ville			
	Adresse			
	Nombre d'entrées carrosseries (janv. 2025 à oct. 2025 inclus)			
	% de smart repair			
Informations sur les bâtiments	Description	Unité	Input	Commentaires
	La franchise est-elle la seule activité du site ?			
	S'il y a d'autres activités sur le site, veuillez les indiquer			
	Quelle est la surface totale au plancher de l'activité de la franchise ?	m ²		
	Si le site inclut d'autres activités, quelle est la surface totale au plancher de l'ensemble des activités (y compris de celle de la franchise) ?	m ²		
	De quelle année date le bâtiment où s'exerce la franchise ?	Année		
	Des rénovations ont-elles effectuées au cours des 10 dernières années dans le bâtiment où s'exerce la franchise ?			
	Structure des bâtiments			
	Technologies			
	Eclairage			
	Panneaux solaires	m ²		
	La franchise dispose-t-il d'un car-wash ?			
Le car-wash fonctionne-t-il en circuit fermé?				
De combien de cabines de peinture est équipé la franchise ?	Unités			

ESG – Rapportage obligatoire légal 2025

Consommations énergétiques des bâtiments	Disposez-vous des consommations de gaz naturel pour la franchise uniquement ?			
	Gaz naturel consommé pour l'activité de franchise uniquement	kWh		
	Gaz naturel consommé pour l'ensemble du site si les consommations de la franchise ne peuvent être scindées	kWh		
	Disposez-vous des consommations de mazout pour la franchise uniquement ?			
	Mazout consommé pour la franchise uniquement	Litres		
	Mazout consommé pour l'ensemble du site si les consommations de la franchise ne peuvent être scindées	Litres		
	Disposez-vous des consommations d'électricité pour la franchise uniquement ?			
	Électricité consommée pour la franchise uniquement	kWh		
	Électricité consommée pour l'ensemble du site si les consommations de la franchise ne peuvent être scindées	kWh		
	L'électricité consommée est-elle de l'électricité verte ?			
	Energie renouvelable sur site	kWh		
Flotte de véhicules	Nombre total de véhicules en flotte pour l'activité de la franchise uniquement	Unités		
	# véhicules de remplacement	Unités		
	# véhicules de société	Unités		
	# Autres	Unités		
Consommations des flottes de véhicules	Diesel	Litres		
	Essence	Litres		
	Électricité	kWh		
Consommation Eau	Eau consommée	m³		

Disponible en NL & FR



ESG – Rapportage obligatoire légale 2025



Communication

E-mail à envoyer aux LMA et aux responsables carrosserie **le 26/09/2025**



Support Wondercar

- Responsable: **Kimberley Conard**
- kimberley.conard@wondergroup.be
- +32 476 56 36 90



Envoyer
l'e-mail
Au plus tard
le 26/09/2025



Collecte interne
des données
Premières 3
semaines
d'octobre



Appels avec les LMA
pour passer en revue
les données
Dernière semaine
d'octobre + premières 2
semaines de novembre

5

Operations & Franchise Excellence



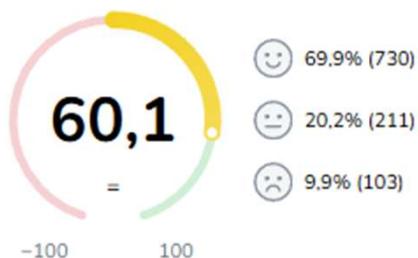
Wondercar Operations & Excellence | NPS

NPS = Net Promoter Score (aussi appelé Medallia)

Instrument de mesure pour évaluer **la satisfaction et la fidélité des clients.**

Chiffres Avril – Septembre

Average



Evolution





Wondercar Operations & Excellence | NPS

Top & Bottom Focus Areas ^

Periode: Huidig Jaar | Rapportdatum: Event Date | Question: NPS | 28 seconden geleden ↺



Bovenste onderwerpen

Impactscore ⓘ

STAFF - Friendliness of personnel AS	Very Good (+5,5)
GLOBAL - All-round service AS	Very Good (+4,2)
STAFF - Welcome & reception AS	Good (+1,3)
EXP - Know-how & advise AS	Good (+1,0)
STAFF - Responsiveness & proactivity AS	Good (+1,0)

Onderste onderwerpen

Impactscore ⓘ

Mobility offer & replacement vehicle	Poor (-2,3)
ORG - Appointment scheduling AS	Fair (-1,9)
WORK - Correct execution	Fair (-1,6)
REPAIR - Carrosserie	Fair (-1,5)
ORG - Waiting time at retailer AS	Fair (-1,3)



Wondercar Operations & Excellence | Wonderconnect

- Le lancement de Wonderconnect/Extranet est prévu pour la mi-octobre.
- Rappel : Wonderconnect sera **l'outil** central pour publier les communications importantes, partager des nouvelles et des informations.
- Une courte réunion Teams sera organisée par Jeroen Dierickx afin de faire une démonstration et découverte.
- La configuration de votre compte doit encore être approuvée par votre responsable IT (Wondergroup s'en chargera).



Wondercar Operations & Excellence | Planmanager

Mises à jour techniques Planmanager : version 05/06/07/08/09

- Mises à jour basées sur vos retours et améliorations techniques générales
- La release note sera envoyée en PDF avec cette présentation
Veuillez consulter ceci!

Mises à jour importantes

- Modification dans les Contribution Reports : plusieurs journaux
- Création d'un nouveau rapport pour le stock (donné en consignation) dans PlanManager
- Extension de la fonction de recherche LoRy avec des champs de recherche supplémentaires
- Ajout d'un indicateur visuel pour l'existence d'un LoRy-ID et d'un Venice-ID
- Utilisation de champs variables pour la description Carpass
- Création d'un bouton « Générer un numéro comptable »
- La date de livraison pour les commandes de pièces ne sera plus automatiquement la date du rendez-vous
-



Release
note.pdf



Wondercar Operations & Excellence | Planmanager

Menti Meter

- Qui utilise l'outil de planification disponible dans Planmanager ?

- Quel outil utilisez-vous ?
 - Tableau de planification
 - Fichiers Excel
 - Autre



6

Technical Excellence



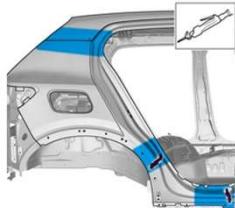
Accès aux données de réparation OEM pour toutes les marques, disponible pour tous les membres



Problème

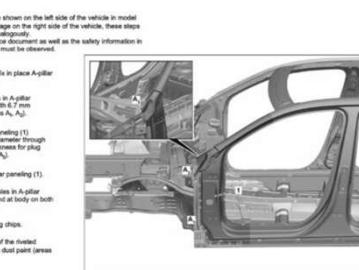
Connaissances insuffisantes pour réparer correctement toutes les marques, ce qui entraîne :

- Des erreurs lors des réparations
- De l'inefficacité sur le lieu de travail
- Une perte de temps
- Des coûts associés
- Un danger potentiel en cas d'accidents dus à des problèmes latents



Cause

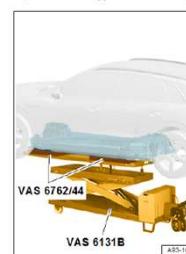
Pas d'accès aux données de réparation correctes



Solution

Données OEM :
Outils pour accéder aux données OEM multi-marques :

- Alldata
- AD Service Ticketing (Grup Eina)



Avantages :

- Transparence et traçabilité
- Garantie et responsabilité
- Gestion des coûts
- Efficacité lors des réparations futures
- Exigences légales et normatives
- Valeur en cas de vente ou de transfert



2 outils donnent accès aux données de réparation structurelle, sans devoir contacter chaque constructeur individuellement

		 	
Way of working	<ul style="list-style-type: none">○ Système de tickets dans lequel la demande (NL & FR) est effectuée par l'utilisateur via le portail en ligne○ Un collaborateur de Geevers effectue les recherches sur les plateformes OEM et transmet le résultat○ Les données du véhicule doivent être complétées lors de la demande.○ Temps de réponse (testé): 40' – 180'	<ul style="list-style-type: none">○ Accès direct aux plateformes de tous les constructeurs (OEM). La forme varie selon le constructeur, ce qui nécessite un certain travail de recherche au départ○ Les serveurs Alldata sont connectés en temps réel aux plateformes des constructeurs (OEM), ce qui garantit une qualité de données à 100 %○ En cas de difficulté à trouver rapidement les bonnes informations, une demande peut être soumise gratuitement	
Prix	<ul style="list-style-type: none">○ 60 EUR / mois/ license	<ul style="list-style-type: none">○ 100 EUR / mois/ license pour la version de base (Alldata Repair)	
Avantages	<ul style="list-style-type: none">○ Grande expérience chez Grup Eina (données pratiques provenant de toute l'Europe) : ils ont presque toujours une réponse aux questions liées aux diagnostics et aux problèmes fréquents (mécaniques, électroniques, etc.)○ Pas de perte de temps dans les recherches○ Le helpdesk se trouve à Drogenbos, la communication se fait en FR & NL	<ul style="list-style-type: none">○ Autonome : rechercher et sélectionner soi-même les informations pertinentes○ Pas de temps d'attente○ Service d'information gratuit	
Désavantages	<ul style="list-style-type: none">○ Temps d'attente pour l'obtention des informations○ En cas de demande insuffisamment détaillée, des informations incorrectes peuvent être envoyées, entraînant une perte de temps.	<ul style="list-style-type: none">○ Efficacité sur le lieu de travail : les collaborateurs inexpérimentés mettent plus de temps à trouver les bonnes informations○ Non-disponible en NL	

L'accès à l'un de ces deux systèmes devient obligatoire et sera intégré dans le manuel d'exploitation

Défis en cas d'orage de grêle

- **Afflux massif de véhicules endommagés:**

Augmentation soudaine de la demande. Risque de saturation de l'atelier et allongement des délais.

- **Dommages spécifiques et complexes:**

Multiples bosses sur carrosserie (toit, capot, portières). Inspection minutieuse nécessaire pour évaluer l'étendue des dégâts.

- **Techniques de réparation spécialisées:**

Recours au débosselage sans peinture (DSP). Nécessité d'outils et de compétences spécifiques.

- **Gestion administrative et assurances:**

Coordination avec les compagnies d'assurance. Délais et litiges possibles si les procédures ne sont pas bien maîtrisées.

- **Main-d'œuvre et ressources:**

Besoin de techniciens qualifiés. Difficulté à mobiliser rapidement du personnel en période de crise.

- **Organisation et logistique:**

Priorisation des réparations. Importance d'un système efficace de planification et de communication.

- **Réputation et relation client:**

Qualité du service impacte l'image de l'entreprise. Opportunité de fidéliser ou de perdre des clients selon la gestion de crise maîtrisée.





Grêle: Avantage de travailler avec un partenaire | anticiper le flux additionnel de réparations

○ Expertise technique spécialisée

Les partenaires externes sont souvent experts en débosselage sans peinture (DSP)

Ils disposent d'outils spécifiques et de techniciens formés

○ Gain de temps et de productivité

Permet de se concentrer sur ses activités principales

Réduction des délais d'attente pour les clients, ce qui améliore la satisfaction et la fidélisation.

○ Augmentation du chiffre d'affaires

Peut traiter un plus grand volume de véhicules pendant les périodes de forte demande (après un épisode de grêle).

Possibilité de facturer une commission ou des frais de gestion pour chaque véhicule traité par le partenaire.

○ Flexibilité et adaptation

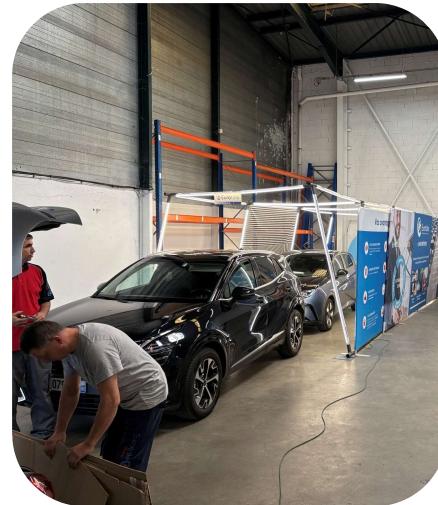
Pas besoin d'embaucher ou de former du personnel temporaire.

Mise à disposition de véhicules de remplacement

○ Réduction du stress opérationnel

Moins de pression sur les équipes internes.

Meilleure gestion des pics d'activité sans compromettre la qualité du service.





Questions Technical Excellence:

- **Données pour les réparations structurelles :**

Comment travaillez-vous actuellement, et quelle documentation consultez-vous ?

- **Dégats de grêle:**

Travaillez-vous déjà avec un partenaire? Si oui, lequel?

<https://www.mentimeter.com/app/presentation/alrbmbhabzccuk2jj8uwvqt77p25ztm8s/edit?source=share-invite-modal>



7

Marketing

1

Ouverture 50^e WDC





Opening 50^{ste} carrosserie Wondercar!



50e WDC – Ouverture festive



Du 3 au 28 novembre 2025

Carrosseries

- Décoration: tapis, totem, autocollants vitrine
- À laisser en place pendant tout le mois de novembre
- Cadeau pour tout le personnel Wondercar

Client final

- Bonnet WDC + carte explicative bilingue
- Distribution à partir du 03/11 (jusqu'à épuisement du stock)
- Livraison fin octobre – à distribuer uniquement à partir du 03/11

Communication

- Publications sur les réseaux sociaux
- Bannière sur le site web
- Signatures d'e-mail
- Articles de presse

2

H I ÀÀ





Actie hesjes Wonder Robot



Action

- **54.000 gilets fluorescents** pour les enfants des écoles maternelles et primaires en Belgique
- Avec les logos de Wondercar et Wonderservice
- Visibilité + sécurité = gagnant-gagnant!

Concrètement

- Livraison : à partir de fin octobre
- **Max. 45 colis** par carrosserie
- Les clients reçoivent un e-mail dès que le colis est disponible
- 2 semaines pour le récupérer pendant les heures d'ouverture
- Leaflets sont fournis avec les colis

+ Nouveau

- Plus de livraison à domicile
- ➔ Les colis sont livrés dans vos carrosseries Wondercar
- ➔ Moins de frais d'envoi & de retours
- Un dépliant expliquant nos services est inclus

⌚ Timing et communication

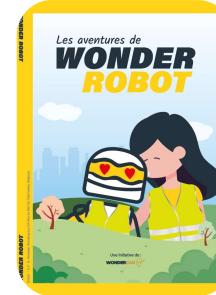
- **Lancement : mardi 07/10 à 12h précises**
- Uniquement via vos réseaux sociaux (organique, sans boost)
- ➔ Important : partagez le post officiel le 07/10 à 12h
- Un briefing plus détaillé suivra pour le marketing, l'accueil, etc.



Rappel: éléments WR à disposition de façon permanente



- **Leaflets:** Vous avez reçu des leaflets pour expliquer notre engagement avec Wonder Robot. Ce sont des leaflets qui peuvent rester toute l'année dans vos salles d'attentes carrosseries, garages, concessions, ...
- **Totem :** Vous avez reçu un totem Wonder Robot. Merci de placer celui-ci à l'intérieur ou à l'extérieur de votre carrosserie Wondercar/garage Wonderservice.
- **BD:** Les BD WR sont à disposer dans vos salles d'attente, à donner lors d'événements, ... Elles sont disponibles gratuitement toute l'année.
- Une question? Plus de stock? Envoyez-nous un email à communication@wondergroup.com





Merci pour votre aide!

**Ensemble, engageons-nous
pour une meilleure sécurité
des petits usagers de la route!**

8

Q & A



Merci

