



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



Résultats août 2025

1

Vue d'ensemble des chiffres pour toutes les Wondercars



Volume & Turnover - Fuel Type



Total Volume - 2025 vs 2024
-0.9%

Volume New Energy
29.4%

Volume ICE
-10.7%



Total Turnover - 2025 vs 2024
5.5%

Turnover New Energy
32.0%

Turnover ICE
-5.9%

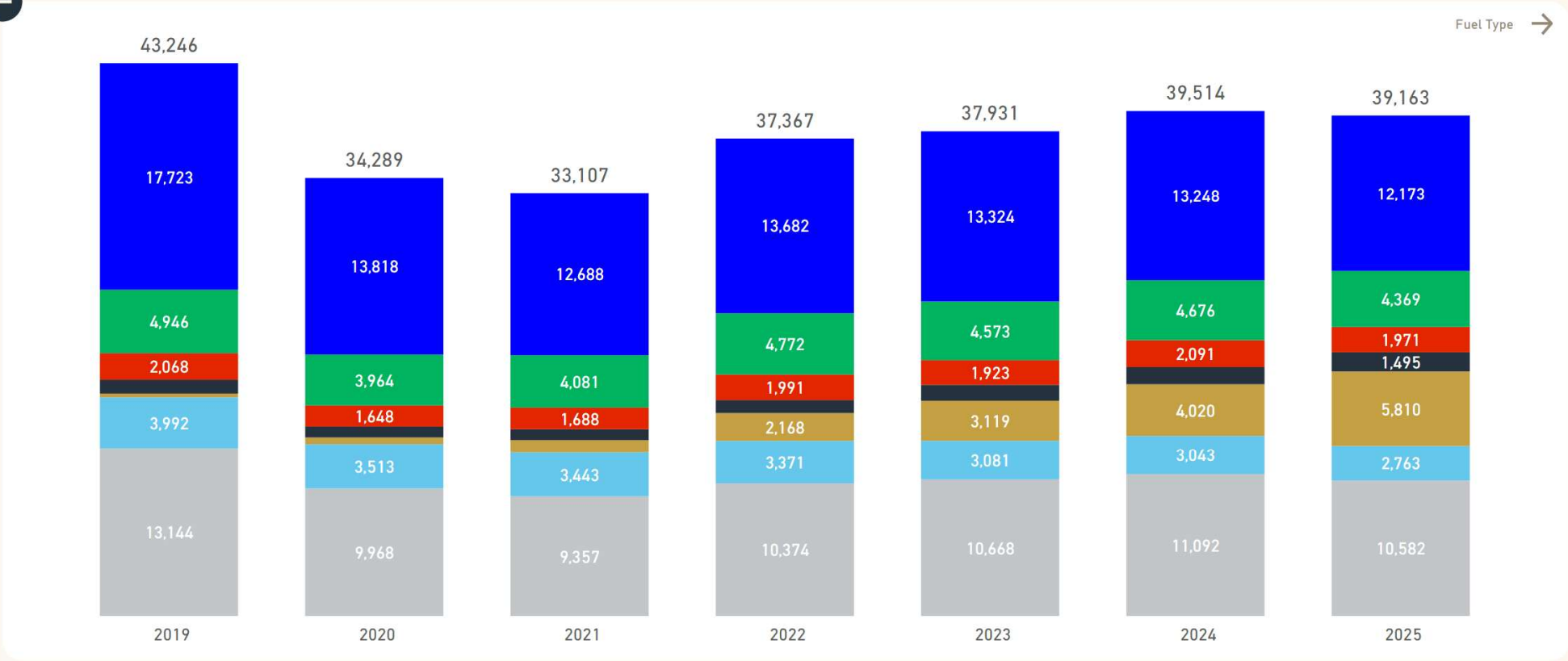


Volume - Brands (YTD)

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%
--------------------------	--------------	---------------	----------------	-----------------------	------------------	---------------------

1





ICE vs New Energy - Overview

Last ▾

12

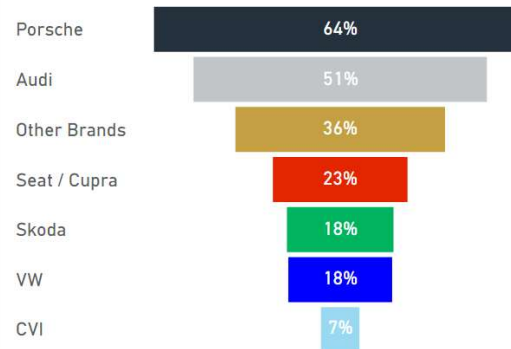
Months (Calendar) ▾

9/1/2024 - 8/31/2025

New Energy Volume Evolution (%)

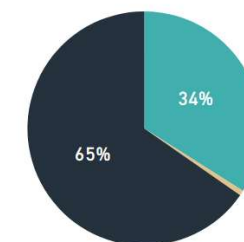


Electrifying Rate by Brand (%)



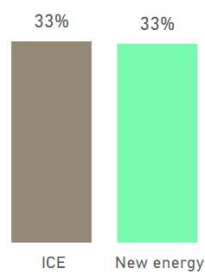
New Energy Volume Mix (%)

Electric Gas Hybrid

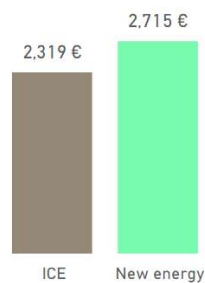


Volume < 240€ parts (%)

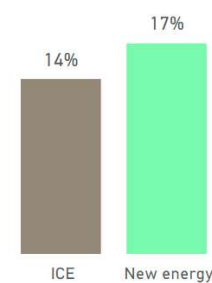
Wundercar only



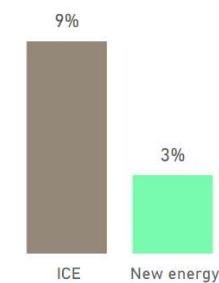
Average Traditional Cost (€)



Immobilized Repaired (%)



Total Losses (%)





ICE vs New Energy - Global Figures

Age - New Energy
2.2

ICE
4.5



New Energy Evolution based on

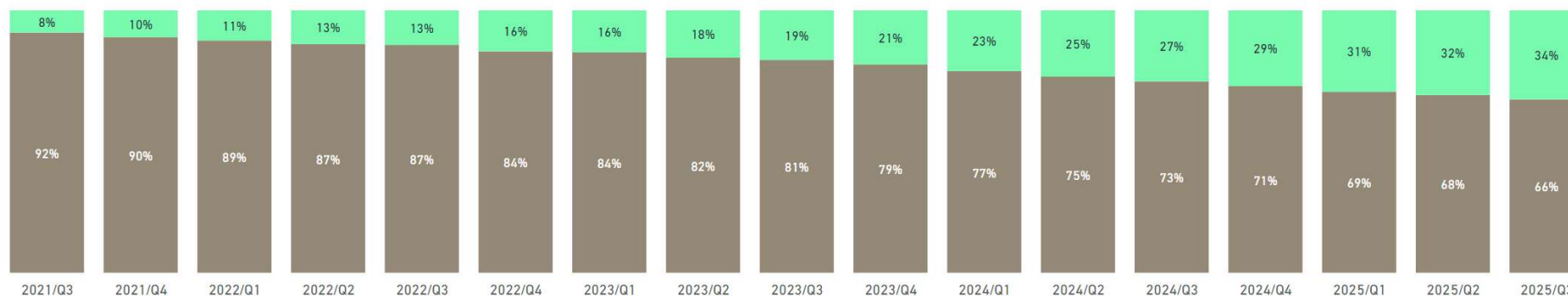
Volume

Last

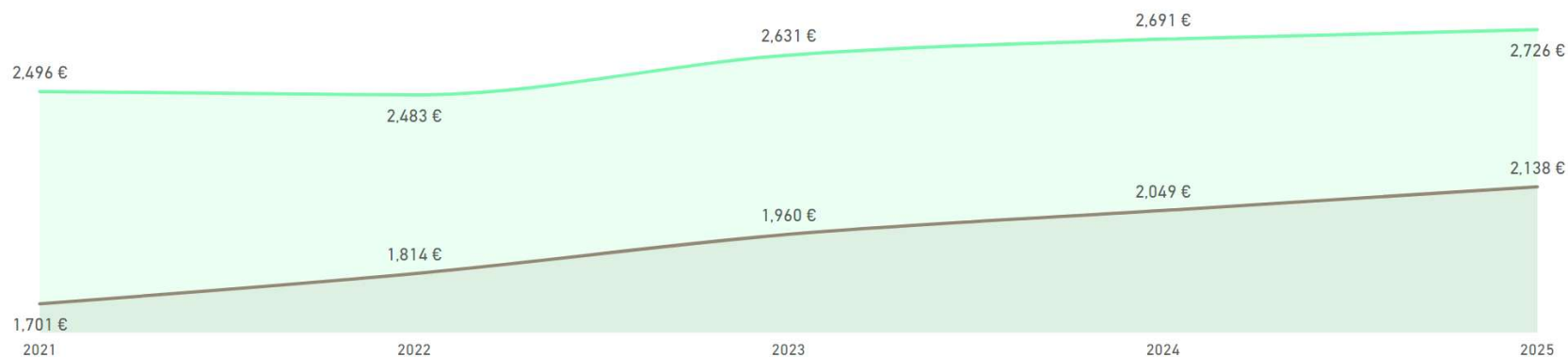
48

Months (Calendar)

ICE New energy



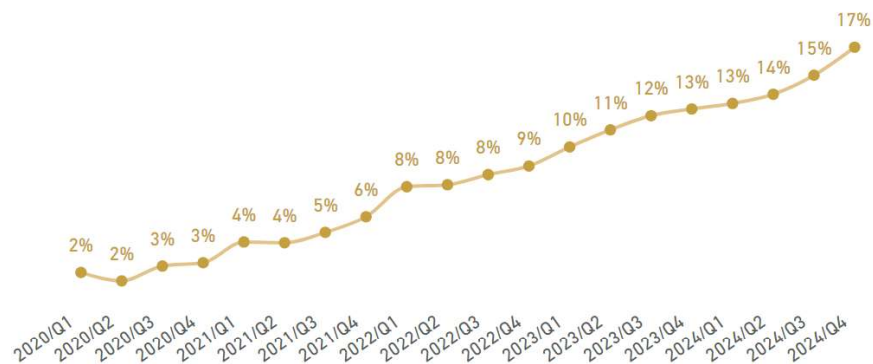
Average Cost Evolution by Fuel Type



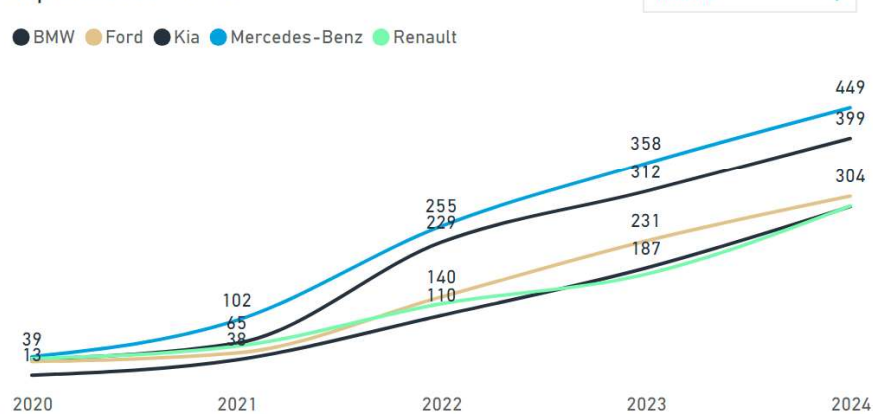
BIC - CONFIDENTIAL

Multibrand

Multibrand Volume Evolution (%)



Top 5 Brands - YTD



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

2,214 €

Average Cost - Last 12M

28%

New Energy (%) - Last 12M

3.7

Vehicle Age - Last 12M

Multibrand

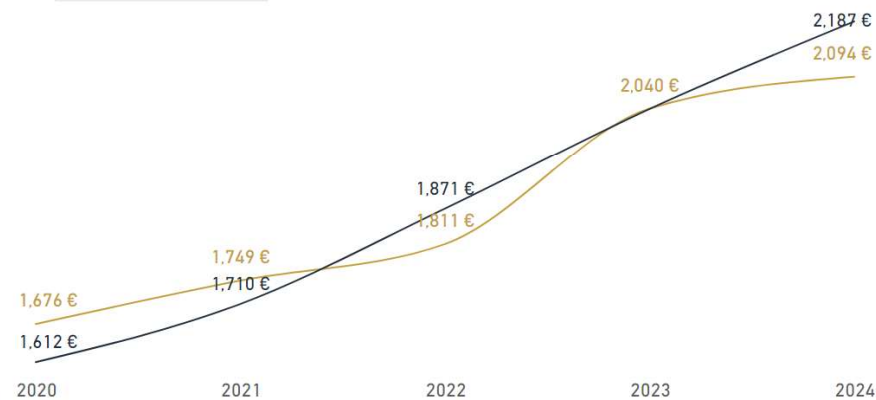
2,129 €

34%

4.1

Avg cost

Evolution by Brands Network



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%

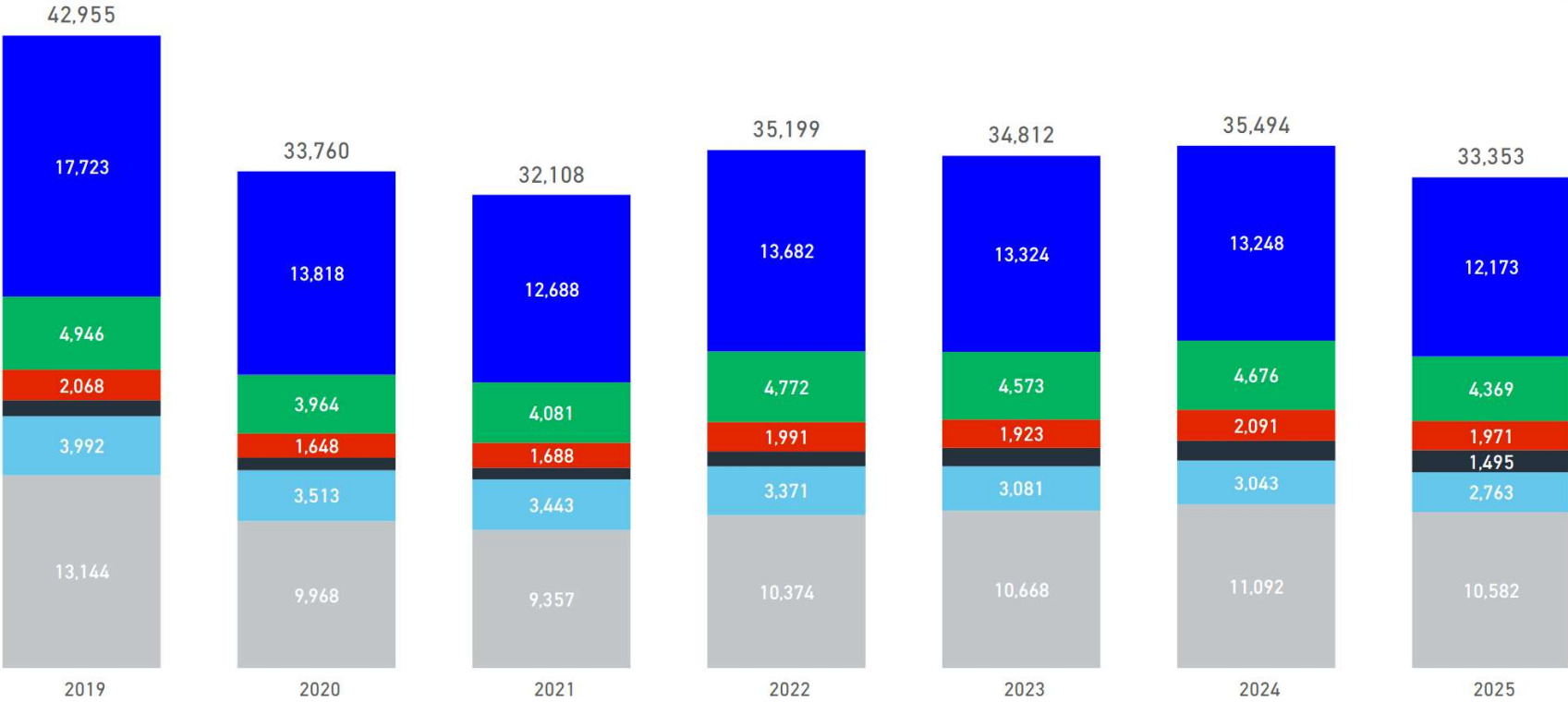
Seat / Cupra
-5.7%

Porsche
11.2%

Multibrand
--



Fuel Type →





Volume & Turnover - Fuel Type



Total Volume - 2025 vs 2024
-6.0%

Volume New Energy
21.3%

Volume ICE
-14.7%



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

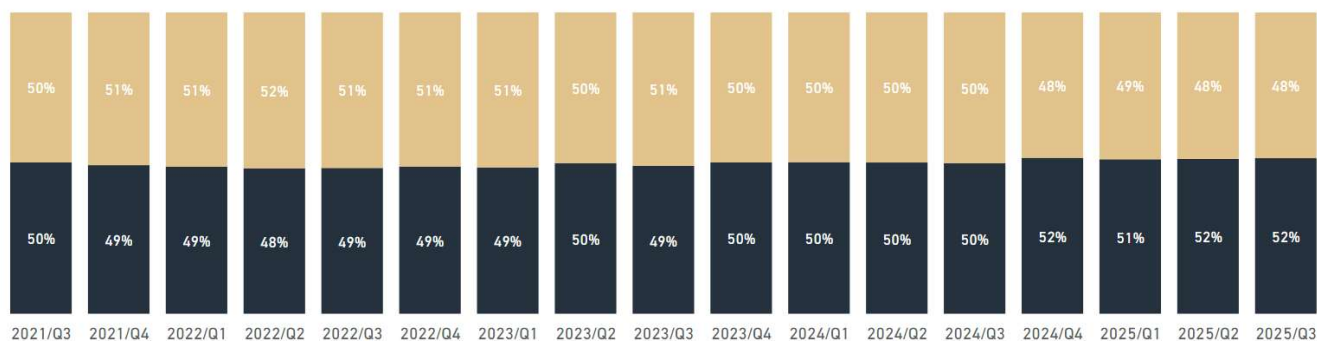
Volume

Last

48

Months (Calendar)

Concurrence Wondercar + DIA



Average Vehicle Age

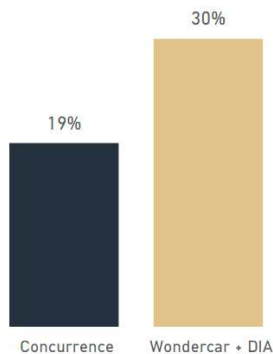
4
Wondercar + DIA

4
Wondercar

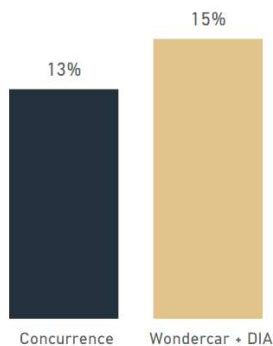
4
DIA

6
Competition

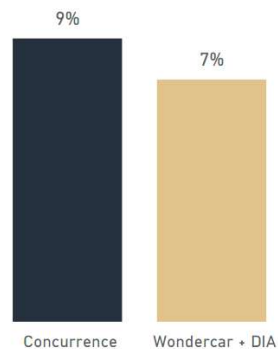
New Energy Volume (%)



Immobilized Repaired (%)



Total Losses (%)





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



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



ESG



ESG – Rapportage obligatoire légale 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 légale 2025

Disponible en NL & FR

	Prénom, Nom & Fonction	e-mail	Téléphone	
Complété par				
Validé par				

Informations générales	Nom de la Franchise			
	Ville			
	Adresse			
	Nombre d'entrées carrosseries (janv. 2025 à oct. 2025 inclus)			
	% de smart repair			

	Description	Unité	Input	Commentaires
Informations sur les bâtiments	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 légale 2025

Disponible en NL & FR

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 ?			
	Electricité consommée pour la franchise uniquement	kWh		
	Electricité 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		
	Electricité	kWh		
Consommation Eau	Eau consommée	m ³		



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



Operations & Franchise Excellence



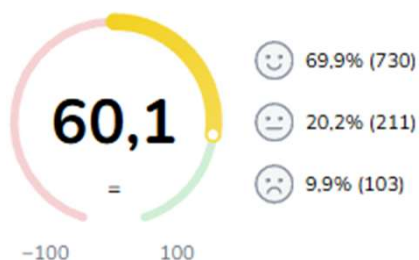
Wondercar Operations & Excellence | NPS

NPS = Net Promoter Score (aussi appelé Medallia)

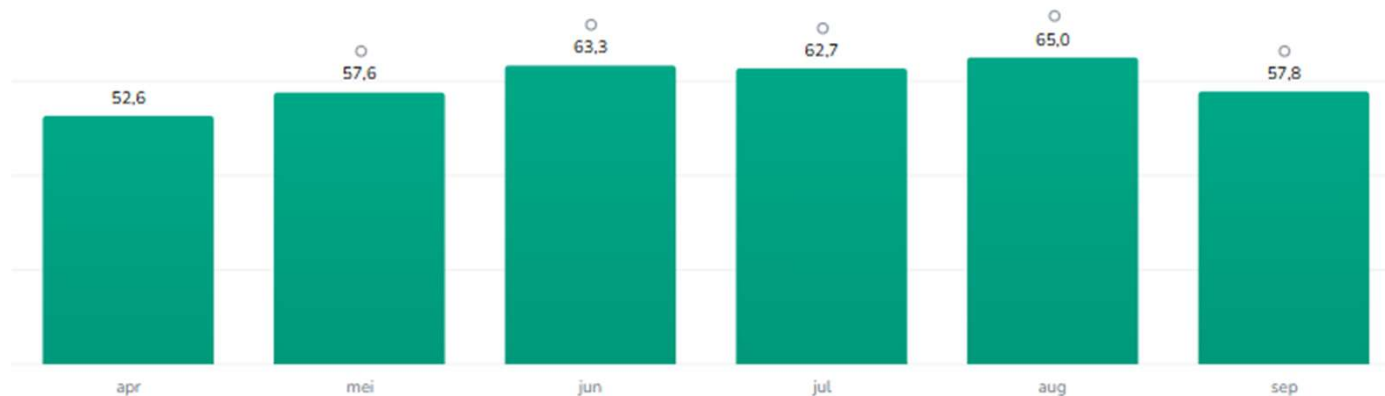
Instrument de mesure pour évaluer **la satisfaction et la fidélité des clients**.

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
Veillez consulter ceci!

Mises à jour importantes

- Modification dans les Contribution Reports : plusieurs journaux
- Création d'un nouveau rapport pour le stock (donné en consignment) 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





Technical Excellence



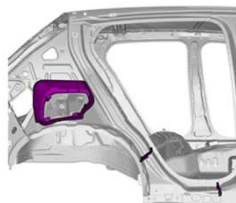
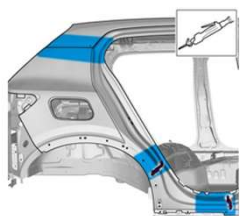
Accès aux données de réparation OEM pour toutes les marques, disponible pour tous les membres



Problème

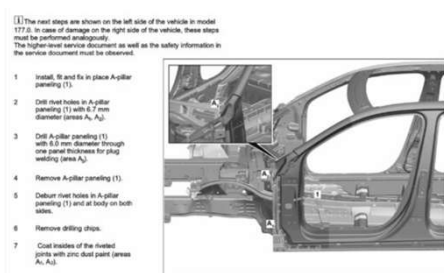
Connaissances insuffisantes pour réparer correctement toutes les marques, ce qui entraîne :

- 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



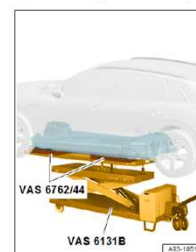
Solution

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 maîtrisées.





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/alrmbhabzccuk2jj8uwvqt77p25ztm8s/edit?source=share-invite-modal>





Marketing

1

Ouverture 50^e WDC



Opening 50^{ste} carrosserie Wondercar!



Idée

50e WDC – Ouverture festive

Timing

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

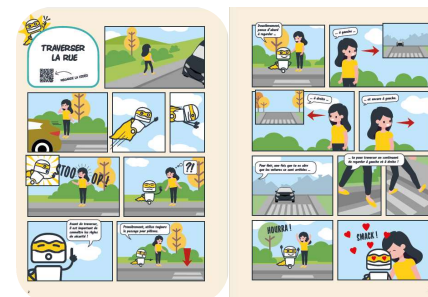
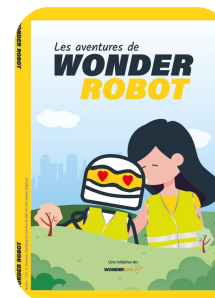
- **Lancement : mardi 07/10 à 12h précises**
- Uniquement via vos réseaux sociaux (organique, sans boost)
- ➔ Important : partagez le post officiel le 07/10 à 12h
- Un briefing plus détaillé suivra pour le marketing, l'accueil, etc.



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!





Q & A

Merci

