



Bodyshop Innovators Club

19 mars 2026



All rights reserved – for internal use only



Ordre du jour

1. Résultats février 2026
2. Assurances
3. Growth
4. Operations & Franchise Excellence
 1. Mise à jour RH
 2. NPS
 3. Formations
 4. Extranet
 5. PlanManager, Peppol & Partslink24
5. Marketing
6. Q&A



Résultats février 2026

1.1

Vue d'ensemble des chiffres pour tous les Wondercar



Volume & Turnover - Fuel Type

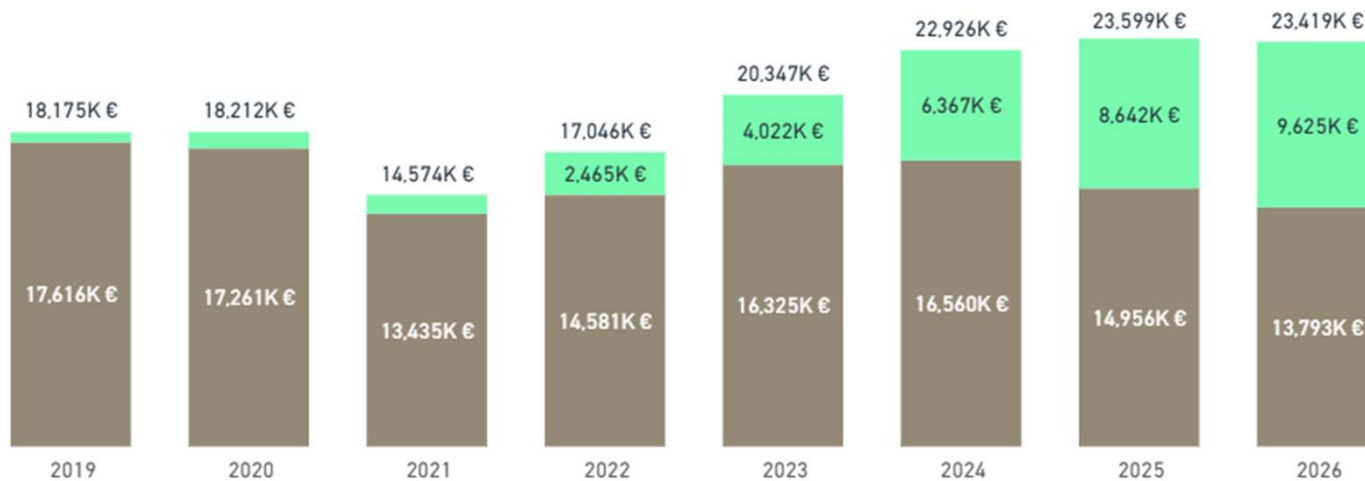
Informex



Total Volume - 2026 vs 2025
-5.6%

Volume New Energy
10.8%

Volume ICE
-12.9%



Total Turnover - 2026 vs 2025
-0.8%

Turnover New Energy
11.4%

Turnover ICE
-7.8%



Volume - Brands (YTD)

Informex

Volume 2026 vs 2025
-5.6%

VW 2026 vs 2025μ
-9.0%

CVI
-5.2%

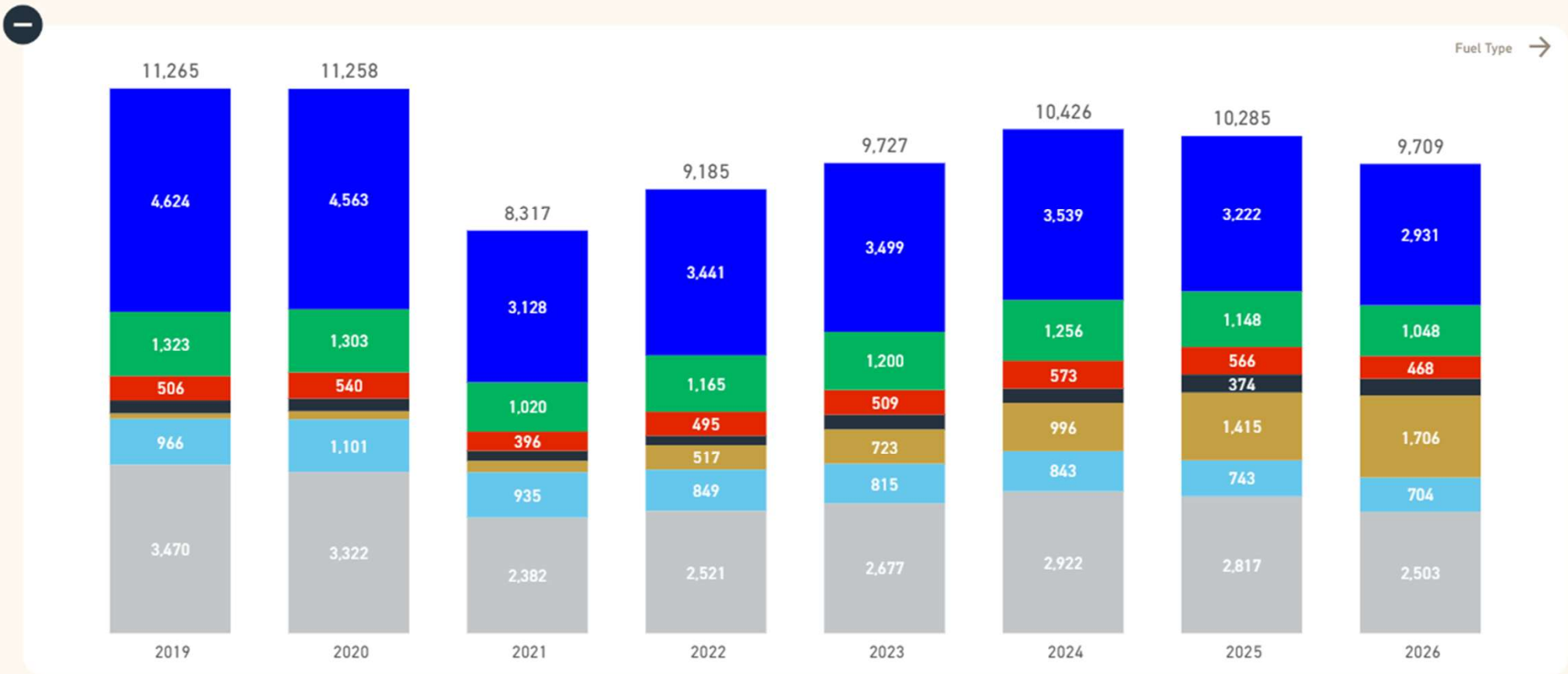
Audi
-11.1%

Skoda
-8.7%

Seat/Cupra
-17.3%

Porsche
-6.7%

Multibrand
20.6%

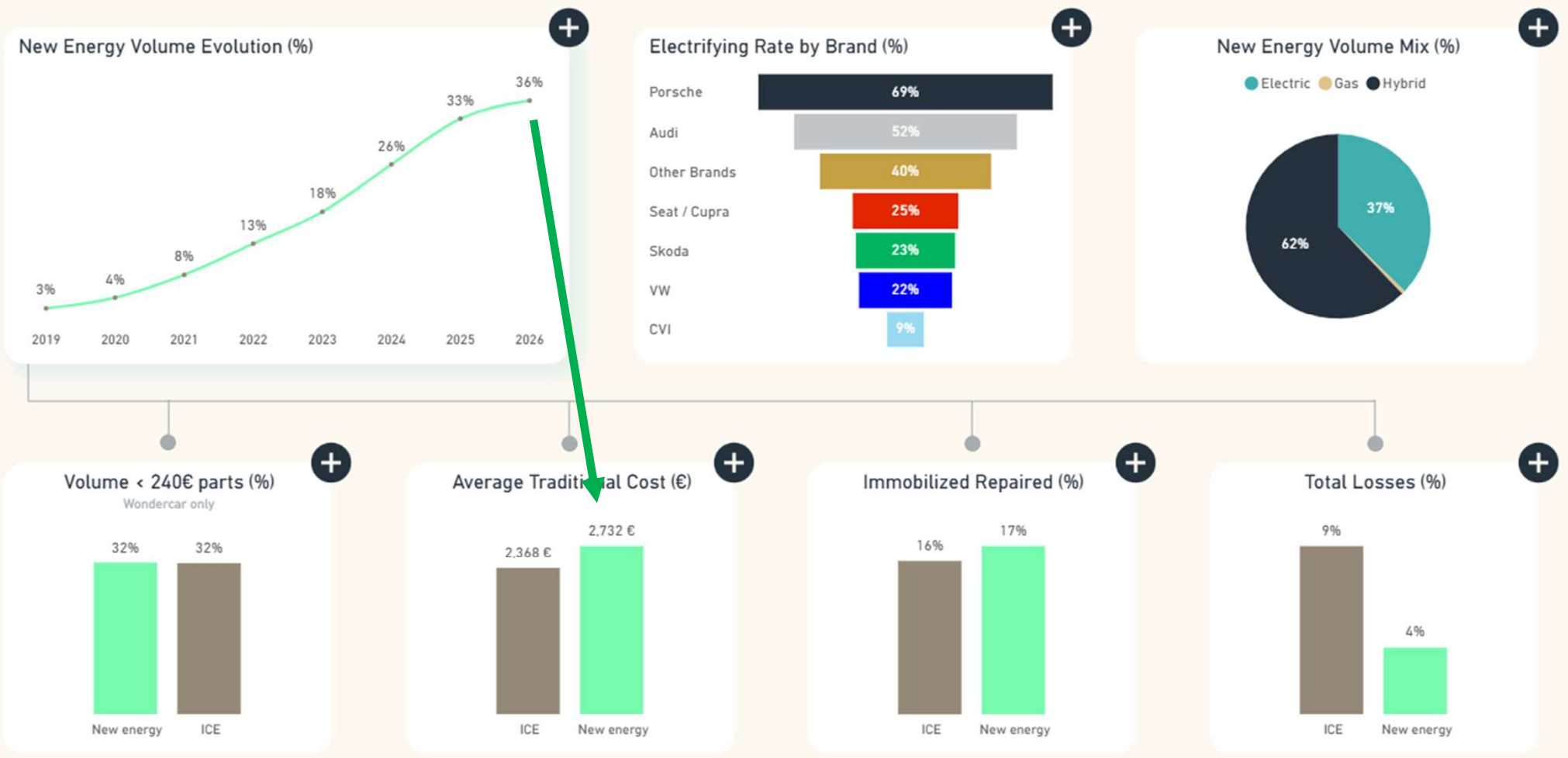




ICE vs New Energy - Overview **Informex**

Last 12 Months (Calendar)

3/1/2025 - 2/28/2026





ICE vs New Energy - Global Figures

Age - New Energy
2.3

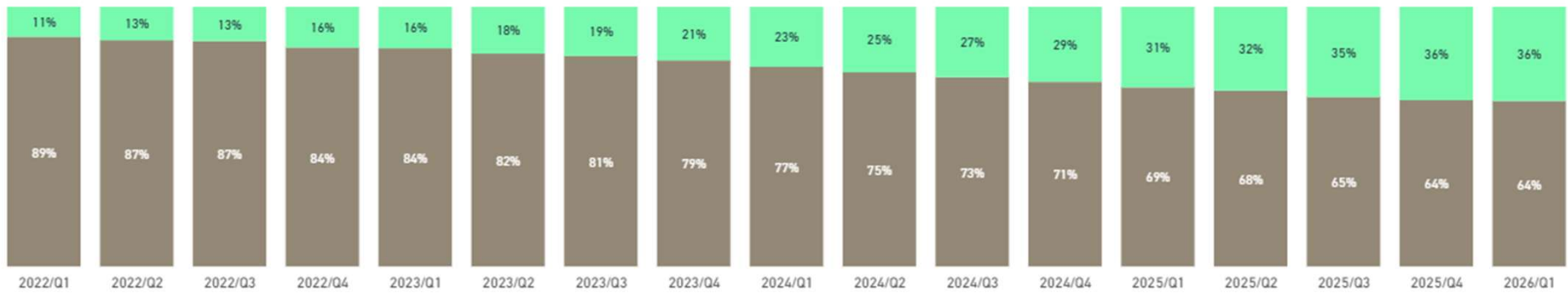
ICE
4.7



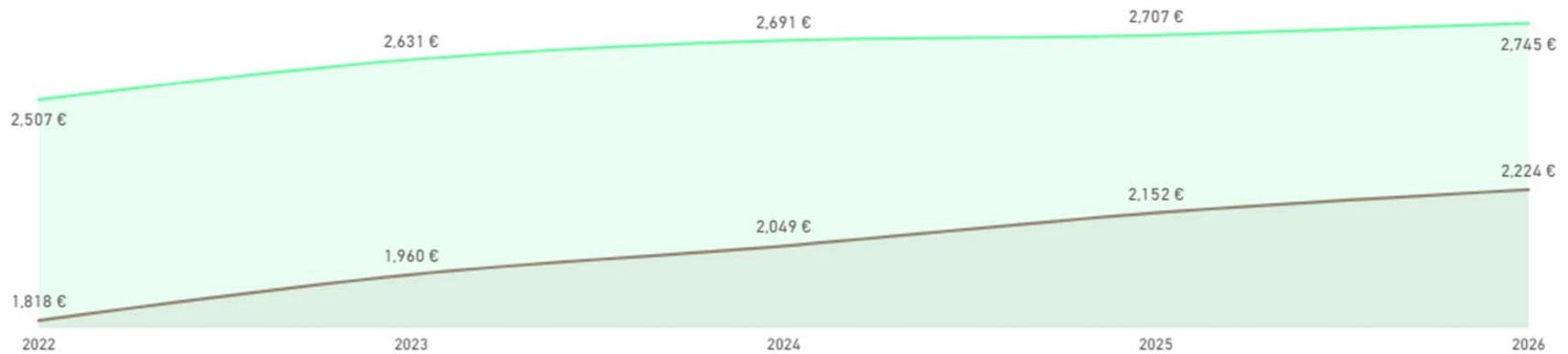
New Energy Evolution based on Volume

Last 48 Months (Calendar)

● ICE ● New energy



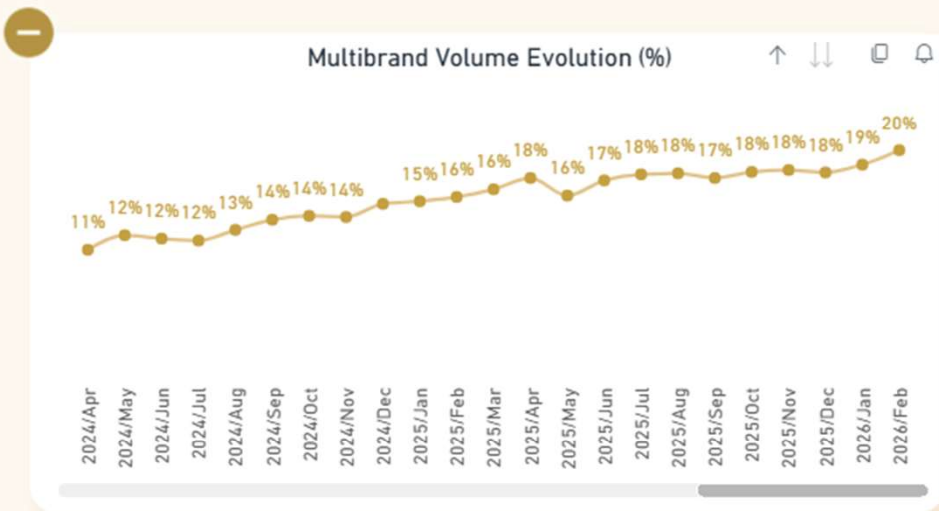
Average Cost Evolution by Fuel Type





Multibrand

Informex

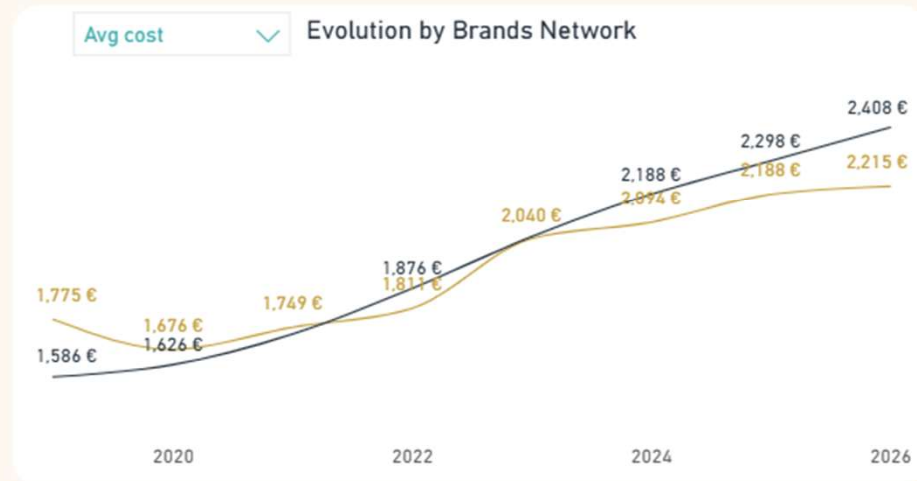
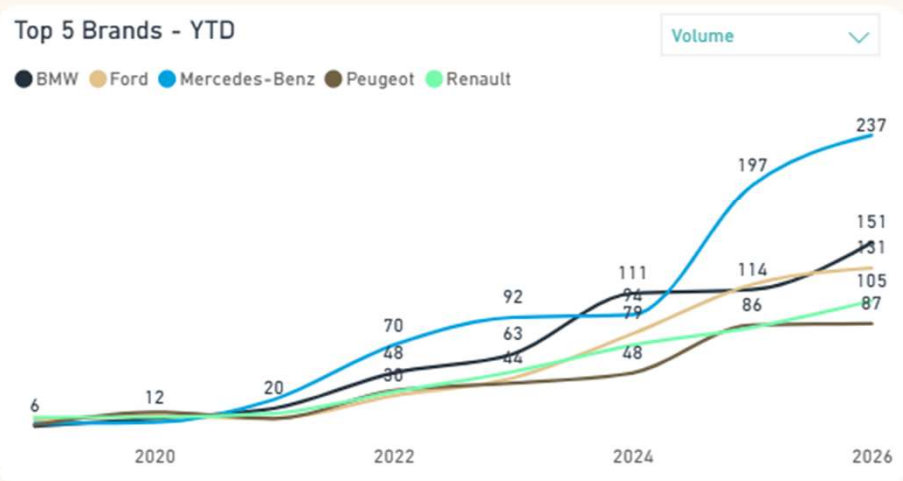


VW Brands VW/AU/SE/CU/SK (Porsche excl.)

2,294 € Average Cost - Last 12M
32% New Energy (%) - Last 12M
4.1 Vehicle Age - Last 12M

Multibrand

2,208 €
40%
4.5



1.2

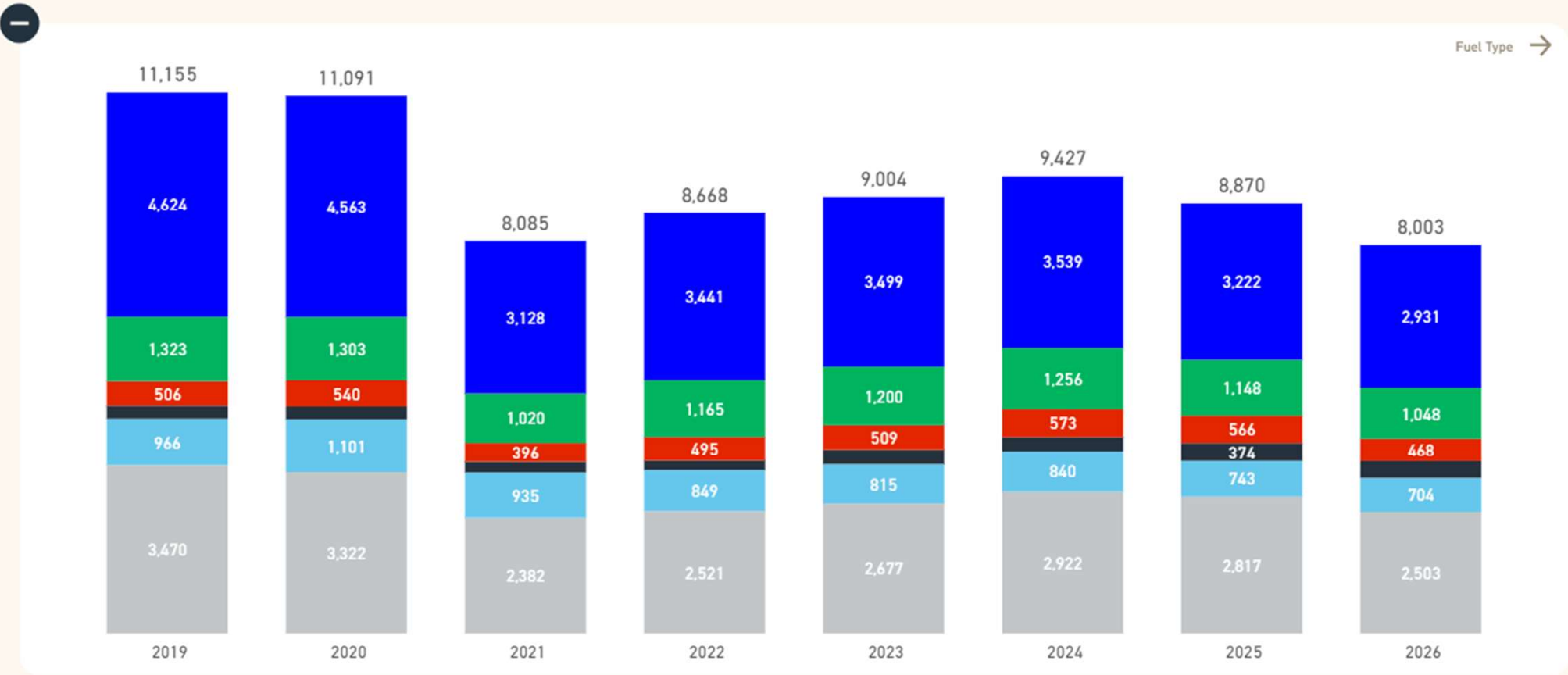
Vue des chiffres pour les marques VW



Volume - Brands (YTD)

Informex

Volume 2026 vs 2025
-9.8%





Volume & Turnover - Fuel Type **Informex**



Total Volume - 2026 vs 2025
-9.8%

Volume New Energy
6.1%

Volume ICE
-16.5%



Total Turnover - 2026 vs 2025
-4.9%

Turnover New Energy
6.3%

Turnover ICE
-11.1%



Competition Analysis - Overview **Informex**

Last 12 Months (Calendar)

3/1/2025 - 2/28/2026

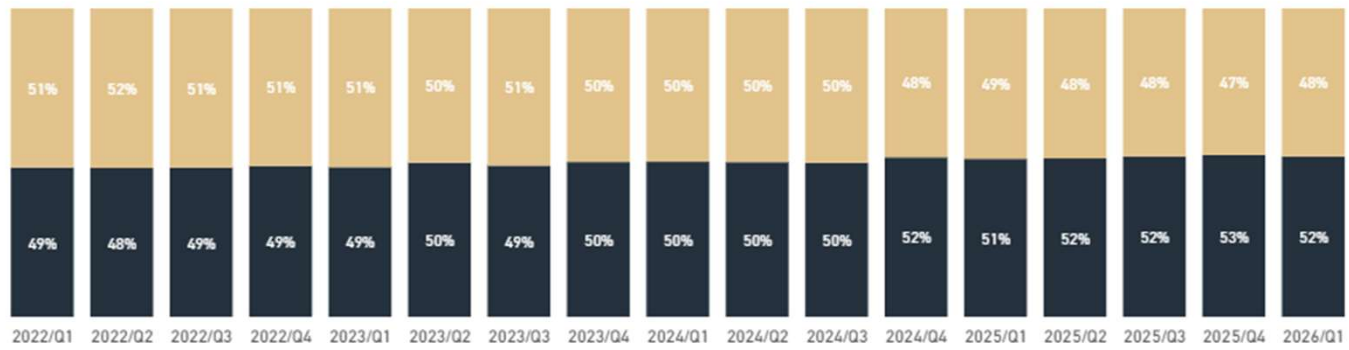
Market Shares Evolution based on

Volume

Last 48

Months (Calendar)

● Concurrence ● Wondercar + DIA



Average Vehicle Age

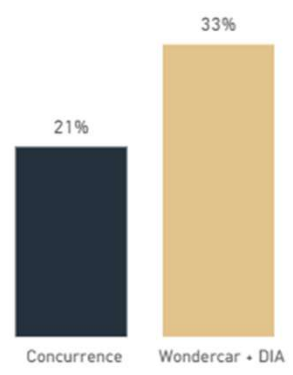
4 Wondercar + DIA

4 Wondercar

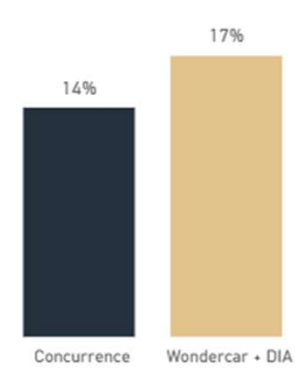
4 DIA

6 Competition

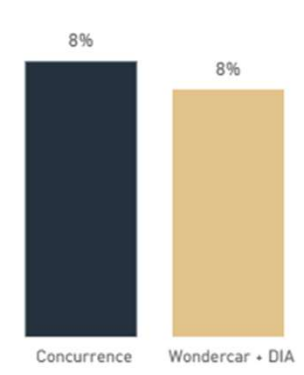
New Energy Volume (%)



Immobilized Repaired (%)



Total Losses (%)

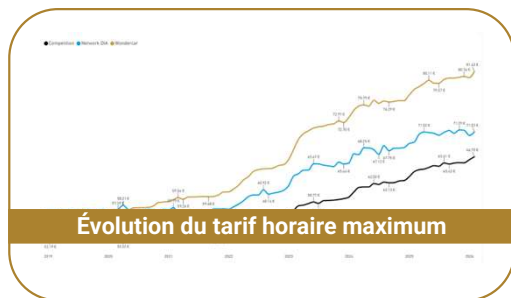




Assurances



Rôle de Wondercar vs assureurs



VS

Réparations selon les normes du constructeur

Maximisation du SMART repair : forfaits & flux

Devis transparents

Certification : audit & philosophie Wondercar



Statut du tarif horaire maximum recommandé

Actif



								
90,29 €	90,29 €	90,29 €	90,29 €	90,29 €	90,29 €	86,00 €	85,00 €	83,50 €

Merci de bien vouloir vérifier
Si ce n'est **pas OK**, merci de le
signaler



Statut du tarif horaire maximum recommandé

En cours



Allianz 

85,00 €

Suppression unilatérale du contrat **Top Réparateur** / statut actuel Réparateur

Conditions contractuelles Top Réparateur : **non-reconnaissance** de l'ensemble du réseau / **taux horaire maximum** de 85,00 € / **franchise RC de 250,00 €** / car check **gratuit** / stationnement **gratuit** / objectif d'un **montant moyen de sinistre de 1.500,00 €** / ...

Augmentation de la pression / **négociations en cours**



Statut du tarif horaire maximum recommandé

Rappel

Argenta / Amlin / PNP / Amma : merci de vérifier le tarif horaire dans Informex
Foyer : vérification en cours auprès de Steveny / Autosphère
NN : en attente d'une réponse officielle de NN pour le 31/03/26

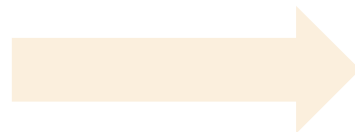
Pas d'accord = application des tarifs officiels



Mise à jour - 2026 **ETHIAS**

17/03/2026

Réunion P. Lallemand
CEO Ethias &
D. Gorteman CEO
D'leteren



20/03/2026

Débriefing & définition
des prochaines étapes



Growth



Growth | Mise à jour RH



27/02/2026

Fabian Delstanche

Vacancy!

- Van Mossel
- Thoen
- D'leteren Mobility Company
- Percy Motors
- Steveny Nivelles
- Steveny Namur
- Centre Automobile Charleroi
- Michaël Mazuin
- Autogroupe



Lucas Dewaele

- Raes Autogroep
- Lagrou
- Top Motors
- MIG Motors
- Delbar
- Ets. D'Haene
- Wondergroup
- De Mobiliteitsmakelaar
- A&M
- Autosphere



Growth | Mise à jour RH



27/02/2026

Timothy Haveaux

Vacancy!

- Van Mossel
- Thoen
- D'leteren Mobility Company
- Percy Motors
- Steveny Nivelles
- Steveny Namur
- Centre Automobile Charleroi
- Michaël Mazuin
- Autogroupe

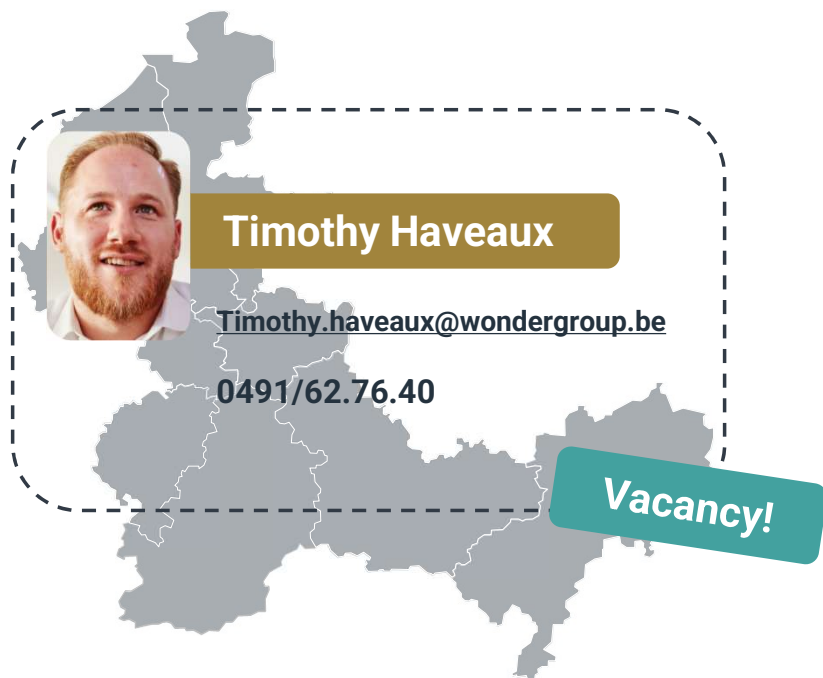



Lucas Dewaele

- Raes Autogroep
- Lagrou
- Top Motors
- MIG Motors
- Delbar
- Ets. D'Haene
- Wondergroup
- De Mobiliteitsmakelaar
- A&M
- Autosphere



Growth | **Mise à jour RH** | Contact



**Timothy Haveaux**
Timothy.haveaux@wondergroup.be
0491/62.76.40

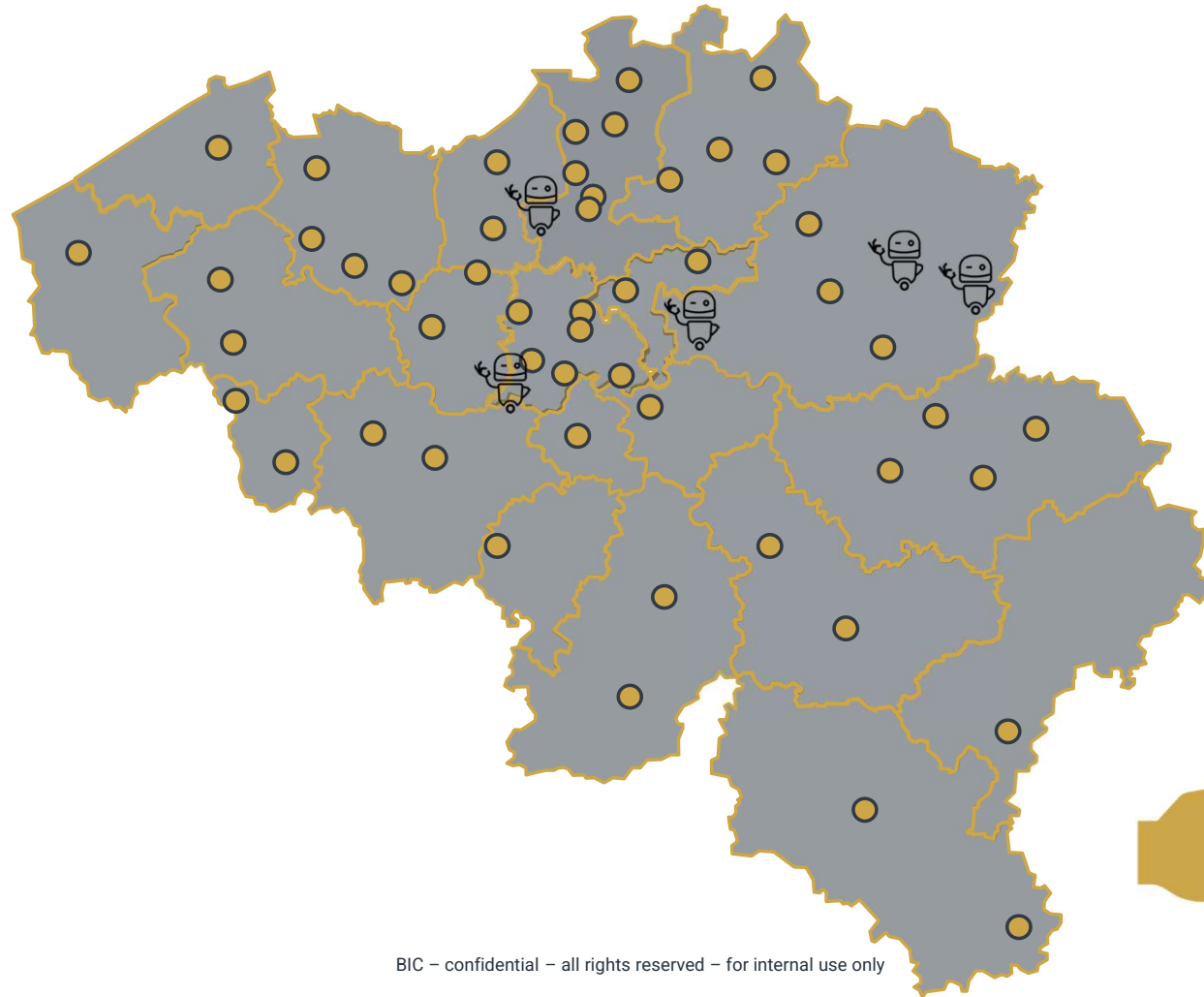
Vacancy!



**Lucas Dewaele**
lucas.dewaele@wondergroup.be
0494/23.65.09



Growth | Last Expansion Update



FOLLOW ME !



Growth | Last Expansion Update



FOLLOW ME !

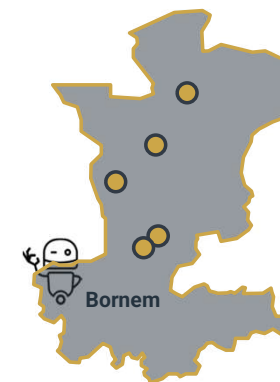


Growth | Last Expansion Update

52

Wondercar Bornem – Carrosserie DMC 6e site Wondercar – Province d’Anvers

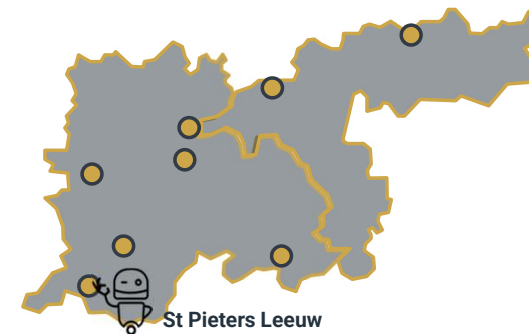
- Kapellen
- Antwerpen
- Zwijndrecht
- Kontich
- Kontich Kazerne
- Bornem



53

Wondercar St Pieters Leeuw – Carrosserie DMC 9e site Wondercar à Bruxelles – Brabant Flamant

- Zaventem
- Woluwe
- Groot Bijgaarden
- Anderlecht
- Drogenbos
- St Pieters Leeuw
- Overijse
- Kampenhout
- Aarschot





Growth | Last Expansion Update

54

Wondercar Leuven – Carrosserie A&M

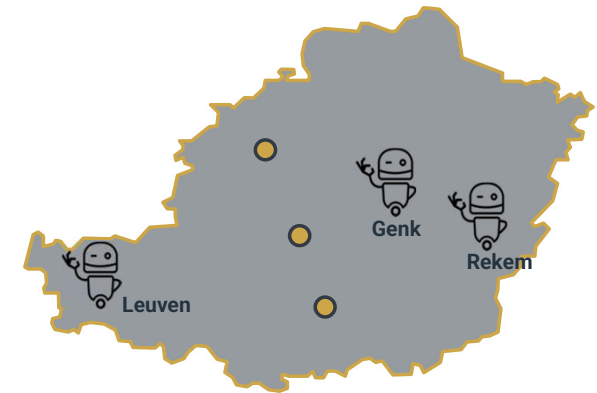
55

Wondercar Rekem – Carrosserie A&M

56

Wondercar Genk – Carrosserie A&M
6e site Wondercar – Province du Limbourg

- Hasselt
- Borgloon
- Diest
- Leuven
- Genk
- Rekem





Operations & Franchise Excellence

4.1

Mise à jour RH



Operations & Franchise Excellence | Mise à jour RH



Jeroen Dierickx
→ Dernier jour: le 17 avril 2026



Ann Bombeek
→ Début: le 1 avril 2026

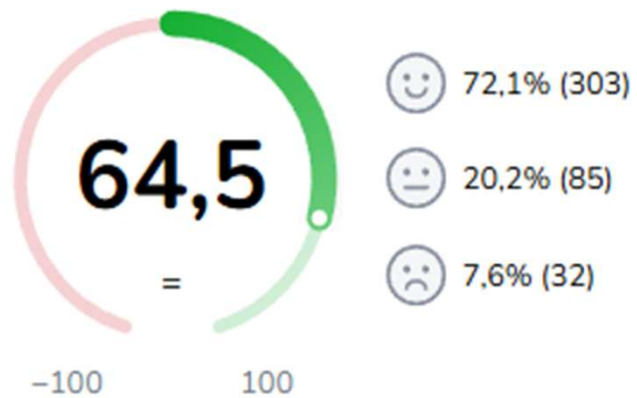
4.2

NPS

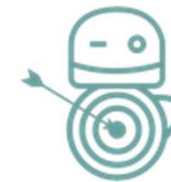


Operations & Franchise Excellence | NPS

NPS JAN-FEV



NPS Target 2026



63



Operations & Franchise Excellence | NPS

NPS | Wonderconnect-Wondercar

Gestion des HOT alertes

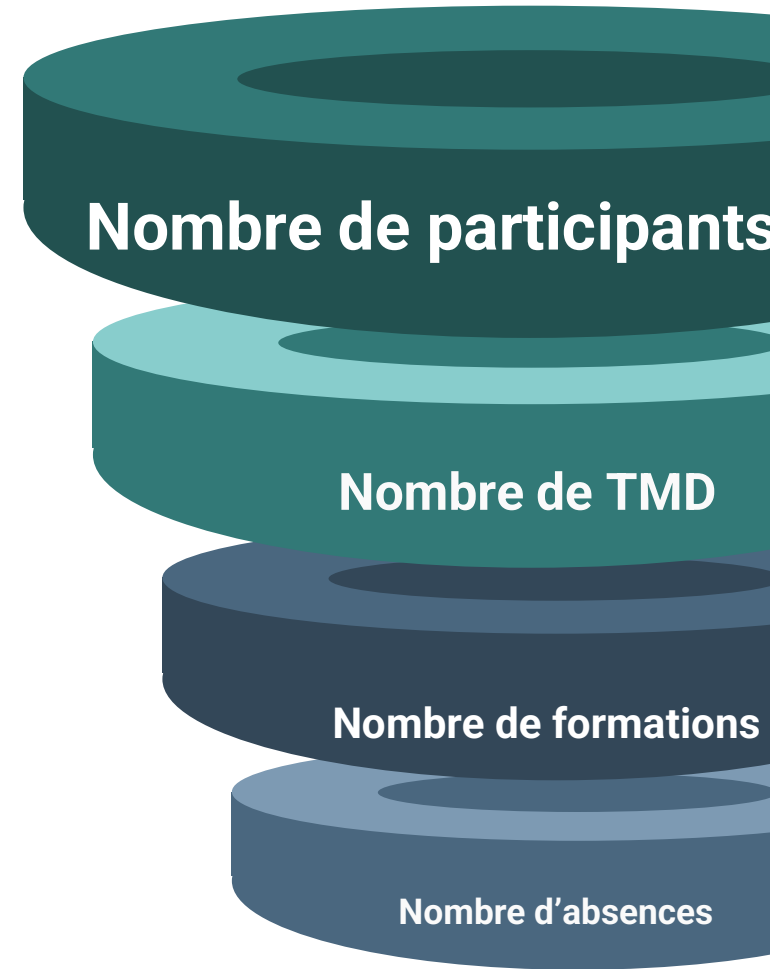
- Réagir rapidement aux clients mécontents
- Chaque garage dispose d'un Alert Owner et d'un Alert Escalation.
 - ◆ L'Alert Owner reçoit une notification en cas de score faible (0 à 6)
 - ◆ Aucune réaction dans les 2 jours ? Un rappel est envoyé
 - ◆ Après 3 jours sans action, l'Alert Escalation est averti
- Important : nous contactons uniquement les clients qui ont indiqué qu'ils étaient d'accord. Nous respectons ainsi leurs préférences et veillons à ce qu'aucun feedback important ne soit perdu.

4.3

Formations

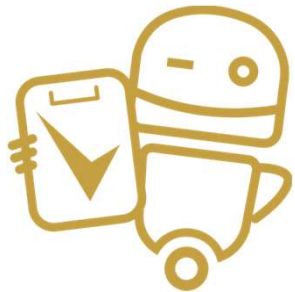


Formations | **Rétrospective**





Formations | Focus sur!



Nombre de places disponibles pour les formations à venir (FR):

Formation	Langue	Date	Heures	Places disponibles
Mesures de tension_FR	FR	23/03/2026	8,00	5
Skill Assessment Préparation_Axalta_FR	FR	24/03/2026	8,00	1
Géometrie_FR	FR	27/04/2026	8,00	3
HEV1_English session	ENG	05/05/2026	8,00	4
l'entretien de la climatisation_FR	FR	06/05/2026	16,00	6
Remplacement et réparation de vitres_FR	FR	06/05/2026	16,00	2
Montage et nouveautés carrosserie_FR	FR	20/05/2026	16,00	1
PRD Aluminium_FR	FR	01/10/2026	8,00	2
Techniques de soudage Aluminium_FR	FR	07/10/2026	16,00	4



Formations | Input



Votre avis compte ! Quelles formations vous manquent aujourd'hui ?
 ⇒ **Fichier d'input partagé pour la planification des formations S2 2026**

APPEL A L'ACTION !

TÔLIER		AVANCE			EXPERT		MASTER	FORMATIONS OPTIONNELLES			
Nom + Prénom	Langue (FR/NL)	JOUR DE TEST: DÉBOSSÉLAGE ACHÉRAU/ALU & SOUDAGE ACIER (1 jour)	Technique de débosselage acier (2 jours)	Technique de soudure acier (2 jours)	Technique de débosselage Aluminium (2 jours)	Formation Bonding Expert (Encore en développement)	Techniques de soudure aluminium (2 jours)	Techniques de liaison structurale + Test acier (4 jours)	Technique de liaison multi-matériaux + test (3 jours)	Glue Pull Repair (2 jours)	Mesure et redressage ACIER (2 jours)
Monsieur X	FR	x									
(D)ÉMONTEUR		AVANCE			EXPERT						
Nom + Prénom	Langue (FR/NL)	Montage & nouveautés carrosserie (2 jours)	Remplacement et réparations des vitres (1 jour)	HEV2 (2 jours)	Formation Bonding Expert (Encore en développement)	Systemes d'aide à la conduite (ADAS): Fonctionnement et réglage (1 jour)					
Monsieur X	FR	x									
MÉCANICIEN		AVANCE			EXPERT		MASTER				
Nom + Prénom	Langue (FR/NL)	Géométrie des roues (1 jour)	Mesures des tensions (1 jour)	Airco entretien (2 jours)	Travailler avec un appareil de diagnostic (2 jours) - précisez la marque ! ex. Bosch KT560	AIRCO: Certification légale pour le nouveau gaz de climatisation (1 jour)	EC1 (Électricité de base et lecture de schémas) (2 jours)	HEV2 (2 jours)	Systemes d'aide à la conduite (ADAS): Fonctionnement et réglage (1 jour)	EC4 (Diagnostic de circuit électrique) (2 jours)	
Monsieur X	FR	x									
PEINTRE / PRÉPARATEUR		AVANCE			EXPERT		MASTER	OPTIONNELLES			

AutoSave On | Aanvraag template netwerk • Last Modified: Fri at 11:01 | Search

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Automate Help Acrobat

Clipboard: Paste, Cut, Copy, Format Painter | Font: Aptos Narrow, 11, Bold, Italic, Underline, Color, Background Color | Alignment: Wrap Text, Merge & Center | Number: General, Percent, Decimals | Styles: Normal, Bad, Good, Neutral | Cells: Insert, Delete, Format | Editing: AutoSum, Fill, Clear, Sort & Filter, Find & Select | Add-ins: Add-ins, Copilot | Adobe Acrobat: Create a PDF

TÔNER		AVANCE					EXPERT		MASTER	FORMATIONS OPTIONNELLES	
Nom + Prénom	Langue (FR/NL /...)	JOUR DE TEST: DÉBOSELAGE ACIER/ALU & SOUDAGE ACIER (1 jour)	Technique de débosselage acier (2 jours)	Technique de soudure acier (2 jours)	Technique de débosselage Aluminium (2 jours)	Formation Bonding Expert (Encore en développement)	Techniques de soudure aluminium (2 jours)	Techniques de liaison structurale + Test acier (4 jours)	Technique de liaison multi-matériaux + test (3 jours)	Glue Pull Repair (2 jours)	Mesure et redressage ACIER (2 jours)
Monsieur X	FR	x									
(DÉ)MONTEUR		AVANCE				EXPERT					
Nom + Prénom	Langue (FR/NL /...)	Montage & nouveauté carrosserie (2 jours)	Remplacement et réparations des vitres (1 jour)	HEV2 (2 jours)	Formation Bonding Expert (Encore en développement)	Systemes d'aide à la conduite (ADAS) : Fonctionnement et réglage (1 jour)					
Monsieur X	FR	x									
MÉCANICIEN		AVANCÉ				EXPERT			MASTER		
Nom + Prénom	Langue (FR/NL /...)	Géométrie des roues (1 jour)	Mesures des tensions (1 jour)	Airco entretien (2 jours)	Travailler avec un appareil de diagnostic (2 jours) - précisez la marque! ex. Bosch KTS560	AIRCO: Certification légale pour le nouveau gaz de climatisation (1 jour)	EC1 (Électricité de base et lecture de schémas) (2 jours)	HEV2 (2 jours)	Systemes d'aide à la conduite (ADAS) : Fonctionnement et réglage (1 jour)	EC4 (Diagnostic de circuit électrique) (2 jours)	
Monsieur X	FR	x									
PEINTRE / PRÉPARATEUR		AVANCÉ				EXPERT	MASTER	OPTIONNELLES			

4.4

Extranet



Operations & Franchise Excellence | Extranet

C'est quoi?

Un point central pour tout ce qui concerne Wondercar

(p. ex. actualités, documents, rapports BIC, coordonnées de contact, ...)



Wondernews: highlights



Wondercar ou Wonderservice

Votre voiture a un problème ? Nous serons ravis de vous aider à trouver la solution la mieux adaptée à votre situation. Chez Wondergroup, nous proposons deux marques pour toujours vous offrir la meilleure solution.



Concours photo Pâques

Entre le 26/03 et le 02/04, le Lapin de Pâques vous rendra visite, afin de vous remercier pour tout votre travail.



Alerte PlanManager

Nous constatons actuellement que PlanManager est de nouveau très lent et que des problèmes de connexion peuvent survenir.



Operations & Franchise Excellence | Extranet

Pour qui?

Bodyshop managers

Responsables LMA

Responsables marketing

News

Recherche...

Kimberley Conard

Wondercar ou Wonderservice
Wondercar ou Wonderservice 🚗 Quelle est la différence ? Votre voiture a un problème ? Nous serons ravis de vous aider à trouver la solution la mieux adaptée à votre situation. Chez Wondergroup, nous p...
20 mars 2026

Kimberley Conard

Concours photo Pâques
Concours photo Pâques Cher partenaire, Entre le 26/03 et le 02/04, le Lapin de Pâques vous rendra visite, afin de vous remercier pour tout votre travail. Vous retrouverez la date de son passage dans v...
18 mars 2026

Kimberley Conard

Suivez Wondercar sur TikTok!
Suivez Wondercar sur TikTok! Cher partenaire, Wondercar élargit son scope media et débarque désormais sur TikTok : @wondercar.belgium Au programme : des coulisses, des avant/ après, des formations, des...
10 mars 2026

Kimberley Conard

Journée des droits des femmes
Journée des droits des femmes 🗳️ À l'occasion de la Journée des droits des femmes, nous donnons la parole à Wendy, 19ans, carrossière dans le réseau Wondercar. « N'importe qui peut faire ce métier-là ...
10 mars 2026

Kimberley Conard

Salon professionnel Auto Technica 2026
Salon professionnel Auto Technica 2026 Wondercar et Wonderservice seront présents au salon professionnel Auto Technica qui se tiendra au Heysel du 29 au 31 mars 2026. L'entrée est gratuite mais l'insc...
24 févr. 2026

Kimberley Conard

Campagne awareness Wondercar
Campagne awareness Wondercar Découvrez en avant-première notre nouvelle campagne de notoriété Wondercar. Celle-ci a entièrement été générée via l'IA. La campagne aura lieu du 2/03 au 31/03 et sera dif...
24 févr. 2026



Operations & Franchise Excellence | Extranet

Comment?

Rendez-vous sur
<https://connect.wondercar.be/web/login>

Connexion via Microsoft – D'Ieteren

Consultez la [FAQ](#)

Rencontrez notre équipe



Frank Deroy
CEO Wondergroup

Vous avez des idées ou des questions sur l'avenir de notre groupe, ou sur des sujets qui influencent notre cap commun ?

☎ 0497 57 77 60

✉ frank.deroy@wondergroup.be



Timothy Haveaux
Head of Growth

Vous envisagez d'étendre vos activités ou d'ouvrir un nouveau site ?

☎ 0491 62 76 40

✉ timothy.haveaux@wondergroup.be



Pieter-Jan Frederix

Head of Operations & Franchise Excellence

Vous souhaitez organiser vos opérations plus efficacement et mieux servir vos clients ?

☎ 0472 28 65 04

✉ pieter-jan.frederix@wondergroup.be



Kevin Logist
Head of Technical Excellence

Vous voulez être sûr que les nouveaux outils et processus fonctionnent vraiment sur le terrain ?

☎ 0496 28 22 82

✉ kevin.logist@wondergroup.be



Kimberley Conard
Personal Assistant & Project Coordinator

Vous avez besoin d'un rendez-vous avec Frank Deroy ou souhaitez lui transmettre une information ?

☎ 0476 56 36 90

✉ kimberley.conard@wondergroup.be



Lucas Dewaele
Growth Manager

Une idée, un défi ou besoin d'un échange sur votre site ?

☎ 0494 23 65 09

✉ lucas.dewaele@wondergroup.be

4.5A

PlanManager



Operations & Franchise Excellence | PlanManager

20/2	Panne / problèmes de latence sévère: journée complète (release 202602)
26/02	Problèmes de latence sévère: journée complète
2/03	Problèmes CLIPS/Lory: matinée
11/03	Panne (échec de connexion) / problèmes de latence sévère : journée complète
12+13/03	Problèmes de latence : journée complète
ongoing	Analyse des violations des SLA et de l'indemnisation éventuelle
17/03	D'leteren x Solera



Dysfonctionnements généraux de PlanManager ayant un impact majeur sur le fonctionnement quotidien



Escalades* au plus haut niveau

**Entre-temps, des escalades ont bien entendu également eu lieu et un contact direct a toujours été maintenu avec l'équipe de support ainsi qu'avec le directeur Belgique.*

4.5B

Peppol



Operations & Franchise Excellence | Peppol



1. Clients non enregistrés dans Pagero (partiellement résolu)

Erreur pour l'émetteur [Wondercar name]. Le destinataire du document ([customer name]) ne correspond à aucun destinataire dans le registre public des clients Pagero ni dans votre répertoire clients. Vérifiez que le destinataire est bien ajouté à votre répertoire clients. Vérifiez également que les numéros clients ou toute autre identité (numéro d'entreprise, numéro de TVA, etc.) correspondent.

2. Problèmes d'arrondis

Le document ne satisfait pas aux exigences du format PEPPOL BIS Billing 3.0 pour le destinataire. Les erreurs suivantes ont été identifiées : le montant net de la ligne de facture DOIT être égal à [...]



1. Envoyer la **catégorie PDF** au lieu du format compact
2. Pour le B2G (et certains B2B), le numéro de **bon de commande (PO)** est obligatoire lors de l'envoi d'une facture. Ajoutez ce champ dans PlanManager et transmettez-le dans le fichier XML.
3. Permettre le **filtrage des e-factures** ainsi que par couleur de statut.
4. Attribuer **une autre couleur au statut rouge d'une facture traitée** et sans impact.



1. Problèmes avec KBC Autolease

2. Le statut reste jaune (partiellement résolu)

3. Problème de format Peppol BIS Billing 3.0

Le document ne satisfait pas aux exigences du format PEPPOL BIS Billing 3.0 pour le destinataire. Les erreurs suivantes ont été identifiées : [BR-25] – Chaque ligne de facture (BG-25) doit contenir le nom de l'article (BT-153). /*InvoiceLine[40]



Autres remarques ?

Merci de signaler ces problèmes au service desk via le portail D'easy ou par téléphone au 02 260 26 26 – option 7.

4.5C

Partslink24



Operations & Franchise Excellence | **Partslink24**

E-mails provenant de
Partslink24 vers les
concessions

Ignorer les e-mails et passer les commandes uniquement via
PlanManager

Voir la procédure dans le manuel (informer la concession et créer une
règle automatique afin que les e-mails ne soient plus reçus)

Références et remises
incorrectes

En cours chez Solera (prévu pour la release d'avril)

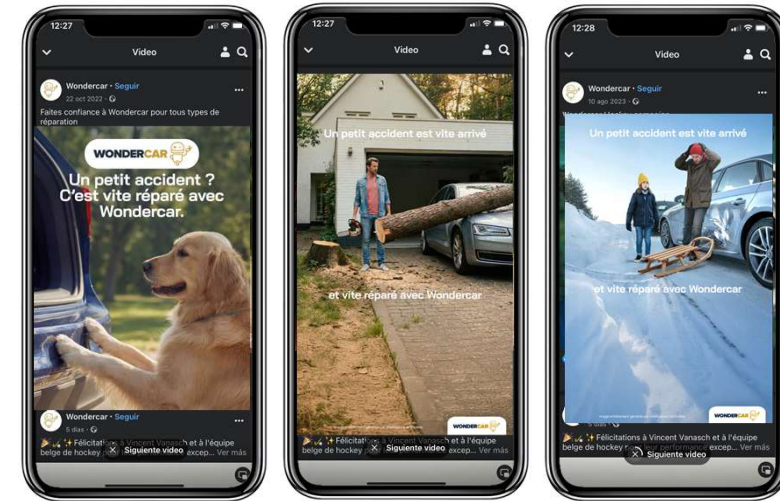


Marketing



Marketing | Campagnes en cours actuellement

- **Campagne digitale awareness B2C: vague 1**
 - **But:** Développer la notoriété et construire la préférence de la marque.
 - **Vague 1:** Mars
 - Nouvelles vidéos AI (chien) => **plus d'AI à l'avenir car analyse post test AI ++ (+ formats, + rapide, - coût, + résultats AI).**
 - **Résultats:** à la fin de la campagne
 - **Cible:** campagne nationale avec ciblage en fonction des intérêts (auto, âge,...).
 - **Media digital:** 211 vidéos par vague!
 - **Social:** Facebook, Insta, Tik Tok & YouTube
- **Campagne camions:**
 - **125 camions, partout en Belgique**
 - **Timing:** non-stop jusqu'à fin juin- prolongation possible en fonction des résultats
 - **Notoriété envers les automobilistes** = public cible
 - **KPI: Reach: 29.300** (total 29 semaines)
- **SoMe AO Content boosté:**
 - **Objectif:** Augmenter le Top of Mind et développer la notoriété.
 - **Employer branding**
 - **Facebook, Insta, Tik Tok, Linked In**
- **SEA/SEO/GEO/Website**
 - **Objectif:** augmenter la conversion
- **Plans locaux**





Marketing | Campagnes à venir

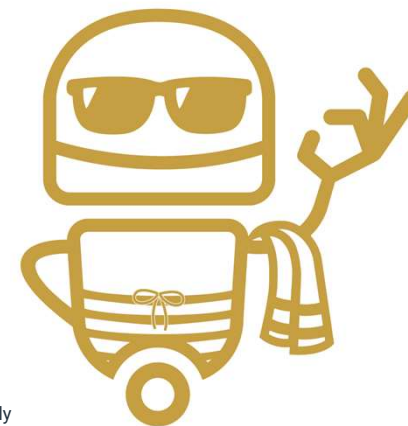
- Campagne digitale awareness B2C:
 - Vague 2: Mai-juin
 - Nouveaux visuels AI: WIP
- Presse:
 - 3x 1/1 page dans 9 magazines
 - Avril-mai
- Camions
- AO SoMe Content
- SEA/SEO/GEO/Website





Marketing | Evènements à venir

- **Congrès Feprabel**
 - Courtiers francophones
 - Fin mars
- **Salon Auto Technica**
 - 3 jours: dimanche 29-lundi 30-mardi 31 mars
 - **Stand:** 162 m2 (1 concours- 1 animation sac)
 - Entrée gratuite mais inscription préalable obligatoire
 - **1 soirée** le lundi 30 mars
- **Event Wonder for Marketeers:**
 - But: Découvrir l'univers Wonder plus en détails
 - Jeudi 21 mai
 - Docks, Brussels
 - Invitation bientôt
- **Event Bodyshop Manager:**
 - 2 jours: jeudi 11 et vendredi 12 juin
 - A la mer
 - Invitation bientôt





Q & A

Merci!

