

GROUPE DE TRAVAIL AGENTS

Compte rendu du 24/10/2024

PARTICIPANTS

Arnaud GIRARDIN
Didier DUBOIS
Franck BAZIN
Matthieu
BAUDOQUIN
Vincent VARON

Olivier ERTEL
Arnaud PETIT
Corinne BLANCHOT
PINCHON
Ludovic MOUNIER
Ludovic BERTRAND

Sylvain DEVOS
Antoine RENAC
Sylvain MAHIER
Catherine EVO

Julie VATIER
Mickael GAUTIER
Antoinette
GROENEWEG
Marie Vittoria
CAROLO

SOMMAIRE

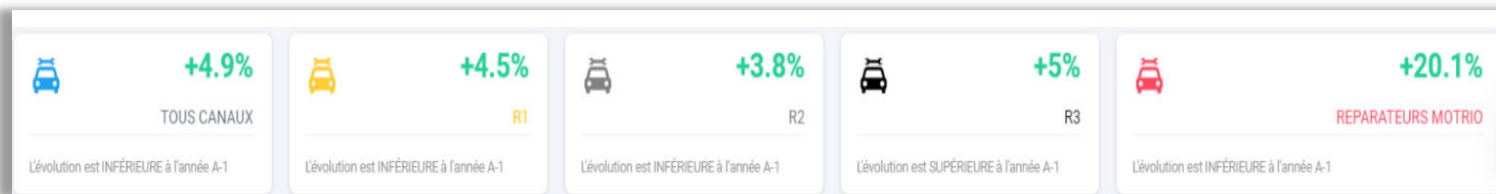
COMPTE RENDU.....	2
1. RESULTATS	2
2. INCITATION FINANCIERE + PLAN BOOSTER.....	2
3. LOGISTIQUE	4
4 RESULTATS QUALITE	5
5. EASY BASKET	6
6. RPARTSTORE	6
7. LE MARCHE LOUEURS	7
8. DIVERS V.N.	7

COMPTE RENDU

1. RESULTATS

A retenir :

- Effet jour : + 0.5%.
- Effet prix : + 5.4%.
- CA = 1 190M€ soit + 55.5 M€ vs 2023.
- Panier A : + 21.3 M€.
- Panier B : + 32.3 M€.
- Panier C : + 1.8 M€.



A retenir :

T3 2022 : -4%
T4 2022 : -8%. T1 T4 2023 : +4.2% T1
2023 : -4%. T2 2024 : +2.1% T2
2023 : -0.5% T3 2024 : -3.1% T3
2023 : -0.9% 2024 : -1.8%.

2. INCITATION FINANCIERE + PLAN BOOSTER

INCITATION FINANCIERE R2

A fin septembre 2024, 95% des objectifs sont renseignés dans le portail agents.
Le territoire C (92.7%) est en retard.

Territoire	Nb Agt	NB Obj OK	%
Territoire A	684	640	93,6%
Territoire B	419	400	95,5%
Territoire C	534	495	92,7%
Territoire D	560	542	96,8%
Territoire E	486	472	97,1%
Total général	2683	2549	95,0%

Renault : A la suite de la hausse de tarif sur le S2 (+ 2% en septembre et octobre) par anticipation du tarif de janvier 2025, nous n'envisageons pas de revalorisation des objectifs.

Afin septembre, nous constatons un avancement de 99.5% (GS410 : A+B+C) avec des agents dont les objectifs sont renseignés.

A retenir :

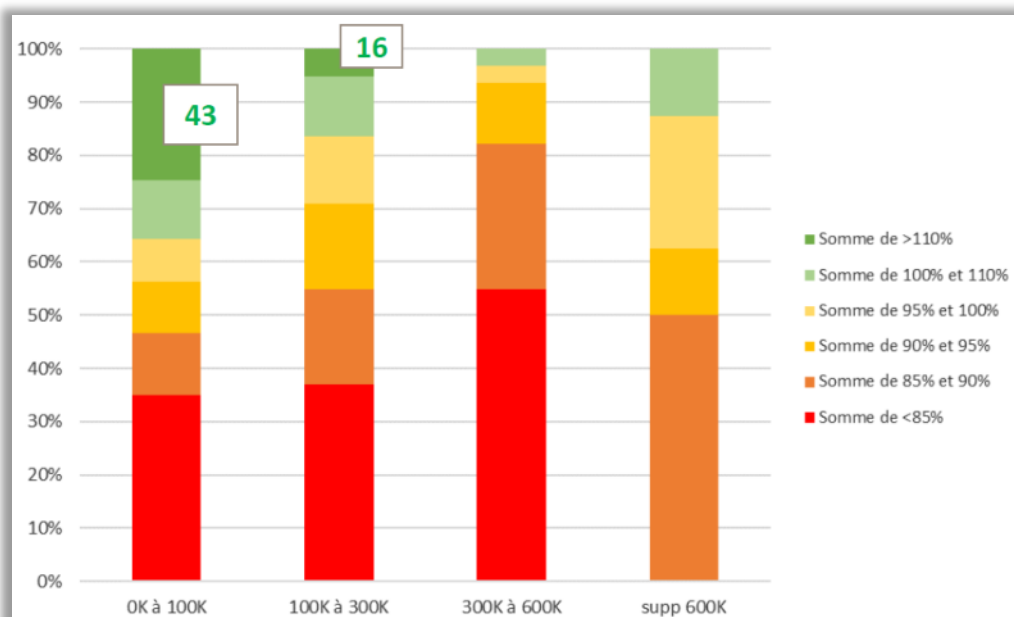
45% des agents > 100% de l'objectif annuel.

Catégorie selon CA 2023	Somme de <85%	Somme de entre 85% et 90%	Somme de entre 90% et 95%	Somme de entre 95% et 100%	Somme de entre 100% et 110%	Somme de >110%	Total
0K à 100K	174	25	27	28	40	39	333
100K à 300K	306	166	185	169	290	389	1505
300K à 600K	62	51	79	86	154	170	602
supp 600K	8	7	9	12	39	28	103
Total général	550	249	300	295	523	626	2543

Focus sur les agents en fort décalage sur l'avancement IF (<85%).

- 43 petits agents :
 - CA moyen 2023 : 57K€.
 - Objectifs 2024 moyen : 118K€.
- 16 agents avec un CA moyen <300K€.
 - CA moyen 2023 : 166K€.
 - Objectifs 2024 moyen : 237K€

Répartition de la performance VS réel 2023 pour les agents avec un avancement IF 2024 < 85%



3. LOGISTIQUE

La règle de fonctionnement :

Les règles d'attribution d'un véhicule de courtoisie sont définies pour une ou plusieurs lignes en différé pour le même véhicule :

•La pièce sur laquelle le prêt est demandé est PVIisable (immobilise le véhicule)

•Le véhicule immobilisé à moins de 10 ans

•Il est immobilisé dans une affaire du réseau primaire (Atelier) ou secondaire (Agent)

Une ligne affectée non expédiée >48H répondant aux critères d'attribution ci-dessus, ouvre également le droit à la prise en charge d'un véhicule de courtoisie si nécessaire,

Quel que soit la date de traitement de votre ticket HTL et de l'état de votre ligne de commande, si votre demande de prêt respecte bien les critères d'attribution, alors elle sera prise en compte de façon rétroactive à la date de votre demande HTL.

Restrictions :

•Il y a une possibilité de prêt de véhicule de remplacement pour les Ambulances, Taxis et Auto-écoles. Le tarif accordé sera identique au véhicule client immobilisé sans déduction des caractéristiques indiquées ci-dessous

•Les références Motrio, Offre multimarques, Accessoires, Outillages et Equation ne sont pas éligibles aux PVI et aux prêts de véhicules ainsi que certaines coiffes de sièges.

•Pour les agents et les ateliers, les véhicules prêtés ayant plus de 5 ans une prise en charge est de 20€/jour.

•Pour les agents et les ateliers, les véhicules prêtés ayant moins de 5 ans n'étant plus sous garantie, veuillez-vous reporter à la grille tarifaire VR-04.23 ci-jointe

•Aucun prêt ne sera délivré par la DLPA pour les MRA et sur les pièces spécifiques GPL.

•Aucun prêt ne sera délivré par la DLPA sur un véhicule non livré au client final. (Info BVM faisant foi).

Pour les tarifs journaliers des véhicules et les équivalences prêtées, veuillez consulter la fiche Renault ci-dessous en pièce jointe (grille tarifaire)

Grille d'attribution et de facturation journalière

2. La demande

La demande de PVI / prêt de véhicule se fait uniquement par le biais de l'application Hotline Dealer (HTL). Aucune demande de PVI ne sera prise en compte par téléphone.

Il est impératif de communiquer les coordonnées du véhicule (VIN), le numéro d'OR (joindre une copie de l'ordre de réparation) et d'indiquer où se trouve le véhicule immobilisé (Atelier ou Agent) dans la demande.

Consultez les restrictions dans le paragraphe : 1) Définitions et Règles / Les règles de fonctionnement.

3. La réponse

Suite à la demande de PVI et de prêt, un chargé Relation Clientèle transforme la commande urgente (dépannage : 430) en PVI (830). Une DIC est créée et son numéro vous est communiqué.

Nota : Il peut y avoir une DIC sans prêt véhicule. La DIC permet de suivre l'ensemble des PVI. Une fois votre ligne enregistrée en PVI, Un contrôle casier est systématiquement effectué (délai 24h).

Passé ce délai soit :

•Il y a des pièces au casier => votre ligne de commande est affectée dans la journée, et donc le prêt est annulé

•Il n'y a pas de pièces au casier => votre demande de prêt est prise en compte. Vous devez nous adresser une copie du contrat de location dûment rempli dans HTL sous 48H.

Rappel de la procédure V.R.

4. La procédure du contrat de location

Pour valider l'accord de prêt, le contrat de location doit impérativement être scanné envoyé en pièce jointe, dans la demande HTL initiale, sous 48h après l'obtention du numéro de DIC. Vous êtes vivement encouragés à communiquer tous les documents relatifs à votre dossier dans HTL.

Le contrat de location doit obligatoirement comporter les informations suivantes:

•La bonne adresse de facturation : **Renault SAS – RRPFACTURES API WOR FLO 999 13 Avenue Paul Langevin 92359 Le Plessis Robinson Cedex**

•Les coordonnées du conducteur (Nom, Prénom, Adresse, N° de permis, Téléphone)

•Les deux signatures le jour de la mise à disposition du véhicule (celle de Renault RENT et celle du client)

•Le kilométrage de départ

•Le modèle de véhicule prêté (en accord avec la grille tarifaire disponible dans le paragraphe 3.5. Demande de prêt de véhicule de remplacement)

Veuillez également préciser sur le contrat de location le NUMERO de DIC qui vous a été communiqué et le prénom du chargé Relation Clientèle qui a pris en charge votre dossier.

Si le contrat envoyé n'est pas conforme, c'est-à-dire ne contenant pas toutes les informations indiquées ci-dessus, chargé Relation Clientèle l'indique dans la demande HTL, la demande de prêt reste en suspens dans l'attente d'un nouveau contrat conforme.

Dans le cas où nous ne recevons pas de contrat conforme dans les 48h, la demande de prêt sera annulée : le contrat sera considéré hors-délai. Attention cela signifie que la DLPA ne prendra pas en charge le prêt véhicule.

Si toutefois vous rencontrez un souci pour nous envoyer le contrat correctement documenté dans le délai des 48h, veuillez à nous appeler au 0820 565 565 ou indiquez-le nous dans la demande HTL dans les plus brefs délais : le dossier sera alors mis en stand-by.

5. Le début de prise en charge du véhicule de prêt

Le début de prise en charge du prêt se fait, soit à partir du jour du PVI ou bien à la date de la demande exprimée par vos soins (Si la date de début mentionnée sur le contrat est postérieure à la date de la demande, c'est la date du contrat qui sera prise en compte).

Excepté pour le cas d'une ligne affectée non expédiée de + 48 heures, la date de début de prise en charge sera effective à J+2 de la date d'affectation (état 311).

EXEMPLE : 430 290 00 0113 00 qté 1 état de la ligne 311 17/10/2022 15h16

> 48H Accord de prêt effectif à partir du 19/10/2022 dans HTL formulaire « Commande PVI / Demande de véhicule de remplacement ».

Lorsque votre contrat de location est accepté, le chargé Relation Clientèle en charge de votre dossier de prêt vous envoie l'avis de début de prêt sur la demande HTL (en pièce jointe).

A noter : aucun prêt ne sera pris en charge avant la demande et/ou avant la date de commande.

Pour les ouvertures de références non autorisées au PVI,

Renault : a demande HTL PVI est pour transformer une ligne 430 en 830 ce qui est réalisé lorsque la référence est identifiée par le système comme autorisée au PVI. Si non autorisée au PVI, elle aura la réponse du RCL DLPA que non ouverte donc sera servie par ordre de priorité d'entrée en stock et n'ouvrira pas au Prêt VR si souhaité (selon les règles rappelées ci-dessus).

Maintenant les affaires R1 ont la possibilité d'alerter la Relation Client DLPA sur le fait qu'une référence soit non autorisée au PVI via ce même HTL PVI et peuvent faire la demande d'ouverture en utilisant la case commentaire. La demande qui sera étudiée lors de l'instance Comité PVI Mensuel qui statuera sur l'éligibilité ou non et selon le retour rouvrira le HTL pour assurer le traitement de 430 à 830.

La saisie dans la case commentaire doit être formalisée sur l'exemple suivant : « pouvez-vous demander l'ouverture de cette référence au PVI en précisant l'argument technique qui motive que la PR immobilise le véhicule»

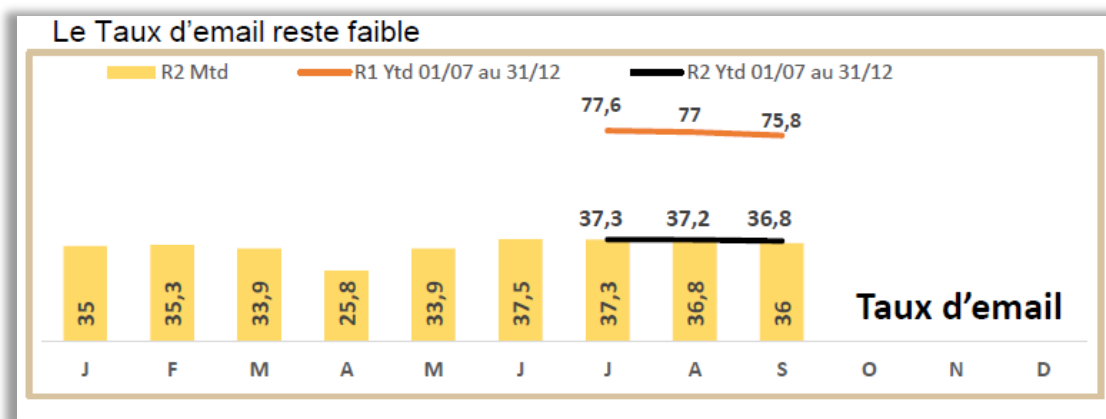
GAR : L'intégralité du process passe par le R1 et en dépend.

Cela reste un problème. Dans certains cas la demande de PVI n'est pas faite par le R1 si bien que nous ne pouvons solliciter une prise en charge du véhicule de remplacement. Le R1 n'a aucune valeur ajoutée.

Pourquoi ne pas autoriser l'agent à faire la demande lui-même ?

4 RESULTATS QUALITE

Renault : Le VoC Index entre le R1 et le R2 est quasiment identique.
En revanche, l'écart persiste avec l'item taux d'emails.



Renault : 73 % des agents ont un taux d'emails < 50%.

Le premier critère mis en avant par les détracteurs reste le prix.

La clarté et la transmission des informations est le deuxième critère le plus reproché par les clients.

Lorsqu'un client en parle négativement, la note étoile se dégrade en moyenne de 1.6 point.

Le client associe ce manque de communication avec :

- L'attention / la bienveillance qu'on lui porte.
- L'honnêteté qu'il perçoit / la confiance qu'il accorde.
- Le prix.

5. EASY BASKET

Objectifs :

- Constituer facilement un panier ou une estimation dans New Dialogys pour une opération.
- Visualiser en un clic le contenu d'une opération : Pièces et temps de main d'œuvre.
- Chiffrer et établir un devis à partir d'une opération.
- Avoir un seul outil de consultation de la documentation APV pour faciliter le parcours utilisateur.

Exemple => remplacement boîte de vitesses. Avant :

- Méthode de réparation liée à 11 MR.
- 13 pièces de rechange à ajouter.
- 7 temps de main d'œuvre à ajouter

Après « Easy » estimation.

- Sélection des opérations à partir de l'arborescence ou du menu opération, versement dans une estimation. En un clic, l'opération est ajoutée à une estimation.
- Gain de temps estimé 60 minutes.

Renault : Un POC est en cours chez 11 agents. Le lancement est prévu S1 2025.

GAR : Easy Basket sera-t-il la préconisation lors d'un audit Garantie ?

Renault : Oui cela sera la norme.

GCR : Merci d'adresser une note au Réseau qui le précise afin de la présenter à l'auditeur si cela s'avère nécessaire.

6. RPARTSTORE

La formation est dispensée par webinaire et peut-être vue en différé.

Ci-dessous le planning de déploiement

	Webinaires				
	Fonction Grossiste 1	Fonction Grossiste 2	Les outils du R1	L'atelier	
Territoire A	19-sept	24-sept		20-sept	24-sept
Territoire B	01-oct	03-oct		30-sept	01-oct
Territoire C	15-oct	22-oct		15-oct	17-oct
Territoire D	31-oct	07-nov		29-oct	29-oct
Territoire E	07-nov	19-nov		29-oct	19-nov

	Participation Webinaires			
	Fonction Grossiste (R2 + RMOT)		Les outils du R1	L'atelier du R1
Territoire A	460 / 990	46%	57	58
Territoire B	275 / 717	38%	79	28
Territoire C	352 / 794	44%	41	41
Territoire D	/ 835			
Territoire E	/ 696			

Pour information, 60% des agents déployés via webinaires pour les DT A, B, C.
32% des agents sont passés par RPartStore.

GAR : Lors de la bascule de Rpart vers RPartStore, conservons-nous l'historique des commandes ?
Renault : Oui bien sûr, tout est expliqué dans le webinaire.

Renault : Nous constatons que le niveau de participation au webinaire est faible ce qui engendre une forte dispersion.

Les actions possibles pour les Agents :

- Revoir les webinaires en différé.
- S'inscrire aux webinaires des DT D & E.
- Intégrer vos collaborateurs qui utilisent Rparts.

7. LE MARCHÉ LOUEURS

Signature du protocole VEHIPOSTE / FATEC

183 protocoles sont non signés avec FATEC. Il est donc impossible de recevoir des entrées ou de facturer des prestations.

PR VALUSED

L'article 3.3.1. du protocole d'accord prévoit que VEHIPOSTE demande à FATEC de réparer les véhicules avec de la PRE dès que possible.

Dans la mesure du possible, le prestataire doit privilégier l'utilisation des Pièces Issues de l'Economie Circulaires (PIEC) et pour le moins démontrer à FATEC qu'il a entrepris la démarche :

- A la demande de FATEC, le prestataire devra rechercher et proposer une ou des pièces d'occasions, conforme aux préconisations du constructeur et homologué par celui-ci. Principalement de type moteur, boîte pont etc...

- A la demande du client, FATEC se réserve le droit de fournir au prestataire des pièces prélevées sur un autre matériel véhicule en cas notamment de véhicule (du parc client) mis au rebut comportant des pièces très récentes et en état de marche. Le signataire de la présente convention ne pourra appliquer «

Par ailleurs, VEHIPOSTE et FATEC sont convenus qu'il ne sera pas demandé de mettre de la PR VALUSED dès lors que le 1er devis envoyé pour validation, inclura une pièce issue de l'économie circulaire.

8. DIVERS V.N.

Renault :

GAR : Nous demandons de pouvoir exposer dans nos showroom un VD R5 (équivalent du passe R5).

Renault : C'est à l'étude.

GCR : C'est une bonne suggestion.

GCR : Les flashes « LIRE » sont adressés uniquement au R1. Est-il possible de les envoyer également au R2.

Dacia :

Les commandes de Bigster ouvrent en janvier 2025 pour une commercialisation en avril 2025.

Agents Ambassadeurs Dacia : La décision de maintenir n'est pas encore prise.

Alpine :

Commission A290 : Alpine est distribué par Alpine.
C'est à chaque R1 de fixer le montant.

Village Agents :

GAR : Cela ne doit pas être ressenti comme une obligation de participation et ne doit pas être systématique lors d'un nouveau lancement.

GCR : Il n'y a pas de caractère obligatoire. En revanche, pour les petits faiseurs c'est une réelle opportunité.

Le prochain Groupe de Travail aura lieu le 19 décembre au GCR.

Arnaud GIRARDIN

Responsable du Groupe de Travail Agents

arnaud.girardin@jeanrouyerautomobiles.fr