

OSER avec le GAAP !



AU COEUR DES ATELIERS DU GAAP

Les nouveaux partenaires VO

Viaxel,

MCAutomobiles,

Inter VO...

en page 11

**NOUVEAU MICHELIN PRIMACY 4
EN TOUTE SÉCURITÉ,
NEUF COMME USÉ.***



MICHELIN

* "Usé" signifie 2 mm de sculpture. L'adhérence sur sol mouillé du pneu 205/55 R16 91V MICHELIN Primacy 4, neuf comme usé, est au-dessus du seuil de la réglementation européenne R117. Information correcte à date de publication. Michelin 855 200 507 RCS CLERMONT-FERRAND - Décembre 2017 - © Michelin - 17060238

TBWAPARIS



**Florence Gete,
Présidente
du Groupement.**

« Plus le degré de confiance est présent entre la Marque, l'Agent et le Concessionnaire, plus l'Agent développe son business »

Pour 2019, je fais un rêve !

Que nous revenions à un commerce intelligent où la relation Concessionnaires et apporteurs d'affaires serait mature.

Les résultats du Baromètre des ressentis des Agents 2018 le démontrent, plus le degré de confiance est présent entre la Marque, l'Agent et le Concessionnaire, plus l'Agent développe son business et mécaniquement celui de son Concessionnaire et de sa Marque. Ce cercle vertueux est de nature à renforcer l'image de la Marque que chacun représente à son niveau et qui rassure le choix du client.

Un Concessionnaire bienveillant qui anime par la motivation, un constructeur arbitre qui établit des règles du jeu qui ne laissent aucune place à l'incertitude et un Apporteur d'Affaires serein mais combatif sur son marché. Voilà une alchimie qui ne peut que contribuer à créer de la qualité clientèle et du développement commercial.

Mais mon rêve risque d'être déçu, je crains que nous soyons encore contraints d'actionner la procédure des commissions de conciliation cette année, plus encore. Alors qu'il serait si simple que les règles soient fixées par la Marque dans les politiques commerciales et non dans des chartes

de bonnes pratiques qui ne sont appliquées que par les Concessionnaires fair play et il en existe encore, fort heureusement mais qui ne semblent pas servir d'exemples.

Je continuerai à porter haut le dossier de la garantie qui cristallise nos difficultés relationnelles à la Marque. Mais aussi celui des reprises VO par les Apporteurs d'Affaires, j'utiliserai tous les moyens, juridiques s'il le faut pour préserver votre commerce tant sur les frais injustifiés que sur le « procédurage ». Sachez que sur ce sujet, je suis bien déterminée à ne pas laisser le commerce VO nous échapper. J'en appelle à la bienveillance et à l'intelligence commerciale de la Marque.

Je ne désespère pas d'être entendue.

Un motif de satisfaction néanmoins, je me réjouis que les négociations se soient très bien déroulées avec vos plaques pièces de rechange. Et c'est vous qui l'exprimez de manière sincère dans nos enquêtes. Je rêve que cet exemple nous serve pour construire des relations de confiance mutuelle sur 2019.

Je vous souhaite une bonne année à tous !

La Présidente
Florence GETE

SOMMAIRE

4 EN DIRECT DES RÉGIONS

5 DOSSIER:

- Positive attitude
- Les cinq ateliers
- Osons avec le GAAP

11 COMMERCE VO

13 NAISSANCE DES GAAP MESSENGER



Directeur de la Publication: Florence Gete // Rédaction: Laurence Dupriez // Réalisation: E-T-A-I // Impression: BIALEC // Nancy (54)

GAAP - Centre Excell - ZAC des Aulnaies - 959 rue de la Bergeresse - 45160 Olivet
Tél.: 02 38 22 12 01 - e.mail: gaap@gaapfrance.com - www.gaapfrance.com

AU CŒUR DES COMMISSIONS DE CONCILIATIONS



Si la démarche reste exceptionnelle, la saisine de la commission de conciliation par le l'Agent Peugeot est prévue dans la charte des bonnes pratiques qui régit les relations entre les Agents et les Concessionnaires.

Destinées à lever les litiges qui se révéleraient insolubles entre les Agents et les Concessionnaires du réseau Peugeot, les commissions de conciliations ont vu le jour en 2010. A la table des négociations, l'organisation repose sur la présence d'un représentant de la DR concernée, du GAAP et du Groupement des Concessionnaires, aux côtés de l'Agent Peugeot opposé à sa concession. La démarche a démontré son efficacité, comme à Metz. « La commission formalise une rencontre, et impose un temps de discussion, explique Jérôme Lang, premier délégué du GAAP. Elle présente l'avantage de réunir toutes les parties prenantes, et de mettre à plat les sujets de discordes ». Le conseil de famille extraordinaire vise à « apaiser » les relations, et à rappeler les bonnes pratiques qui doivent orienter les relations entre Agents et Concessionnaires.

Renouer le dialogue

Parmi les principales tensions, les frais entourant les VO, le commissionnement, les primes ou les remboursements de garantie. « Nous favorisons les discussions entre les responsables concernés », souligne Marie Boué, première déléguée régionale. Si aucune avancée n'est possible à l'image de la DR de Rennes, le GAAP en liens avec les premiers délégués, prend la décision d'engager une commission de conciliation en prenant en compte l'ensemble des démarches menées en amont.

« Nous avons un rôle de médiateur pour renouer le dialogue, et trouver une solution. La commission rappelle aux Concessionnaires comme aux Agents, ses droits et ses devoirs » souligne Marie Boué. Des règles contractuelles sur laquelle s'appuie la décision finale rendue par la commission après plusieurs heures d'audience.

Si la démarche porte ses fruits, les parties doivent malgré tout être rappelées parfois à leurs obligations, quelques mois après la délibération, remarque Marie Boué.



Rétablir une relation saine et constructive

Dans les faits, les réparateurs agréés affichent une certaine réserve à l'idée de saisir cette solution de dernier recours. Pourtant, le simple fait d'annoncer la potentielle tenue d'une commission permet bien souvent, de déclencher l'envie de la direction régionale d'intervenir en arbitre efficace, analyse Céline Ringuedé, première déléguée de la DR de Paris. « Cet automne, la force de persuasion et la détermination ont suffi à enclencher un règlement progressif, au cas par cas, mais nous n'hésiterons pas à accompagner des adhérents dans cette démarche si le besoin se manifestait. »

La démarche est ouverte à l'ensemble des Agents Peugeot. Pour Céline Ringuedé, elle présente l'intérêt de rétablir une relation saine et constructive entre professionnels.

DR de Lyon

OPÉRATIONS MARKETING À LA DR DE LYON

Prime à la conversion de l'Etat, lancement de la 508 et du Rifter, la DR de Lyon du GAAP a pris l'initiative des opérations marketing. A l'échelle locale, à travers des invitations personnalisées au nom de chaque Agent Peugeot de la région, le Groupement a fait bénéficier les réparateurs d'un pack clef en mains. Une démarche qui a séduit les professionnels tout autant que leur clientèle. « Elle permet à tous les Agents, quelle que soit leur taille,



d'accéder à des outils marketing prêts à l'emploi, explique Sylvain Grandjean, premier délégué de la DR de Lyon qui encourage les réparateurs agréés à saisir l'opportunité offerte. L'approche est l'occasion de rappeler que les Agents Peugeot peuvent non seulement entretenir et réparer les modèles, mais aussi vendre des VN. »

La DR de Toulouse se mobilise pour Trèbes

UN GARAGE SOUS LES EAUX : MISE EN PLACE D'UNE CAGNOTTE SOLIDAIRE

Philippe Razous Agent Peugeot à Trèbes, tout juste relevé de l'attentat meurtrier de juillet dans le supermarché qui jouxte son garage et dont il a été témoin actif pour avoir recueilli une clientèle effrayée, a subi une nouvelle catastrophe, naturelle cette fois dans la nuit du 15 octobre dernier. Suite à des pluies torrentielles ayant provoqué le débordement du canal du midi et de l'Aude, son garage a été complètement submergé en quelques heures provoquant des dégâts spectaculaires.

Dans un élan de solidarité, le Groupement s'est aussitôt engagé en lançant auprès de tous ses adhérents un appel aux dons. Nous remercions les généreux donateurs.

La somme sera remise par la Présidente à l'occasion d'une visite sur site. Merci aussi aux collègues qui l'ont aidé à refaire surface. Un beau témoignage d'entraide et de solidarité.



POSITIVE ATTITUDE !



Florence Gete, présidente du GAAP

Sous son approche à la fois ludique et participative, les Ateliers du GAAP ont mobilisé les Agents Peugeot réunis cet automne aux portes de Paris. La journée au format renouvelé, a été placée sous le signe des échanges. Un événement marqué par la volonté d'encourager les réparateurs agréés du Groupement à prendre l'initiative.

Agents référents, futurs GAAP Messenger, premiers délégués et membres des bureaux régionaux et nationaux, tous avaient répondu présent à l'appel du Groupement des Agents Automobiles Peugeot. « Nous avons souhaité placer cette journée sous le signe du renouveau, avec une présentation dynamique et des ateliers thématiques », explique sa présidente Florence Gete. Des échanges à même d'impliquer et de motiver les adhérents présents, tout en leur donnant la parole. L'occasion de s'attarder sur les sujets qui mobilisent l'attention des professionnels dans leur quo-

tidien, confrontés aux enjeux liés à la formation, au développement de leur activité autour du VO, des offres après-vente, ou encore à la communication.

Les Agents Peugeot face à la Marque

L'événement constitue un rendez-vous privilégié avant de relever les défis qui se présenteront dans les prochains mois. « Les adhérents comme les équipes régionales et nationales se nourrissent mutuellement des

réflexions et des rencontres qui rythment les Ateliers », avance encore Florence Gete. L'approche permet de confronter les idées, de conforter certaines actions, et d'ouvrir de nouvelles voies.

Pour la première représentante du Groupement, la participation des responsables de la Marque Peugeot constituait la clef de voûte des rencontres. Des représentants qui ont pris la mesure de la motivation des Agents, des initiatives pour développer le commerce, et des difficultés rencontrées. « *Nous sommes la voix des Agents Peugeot, mais le fait qu'ils expriment directement leur ressenti auprès du constructeur, contribue à renforcer les actions du Groupement, et à démontrer la pertinence et la légitimité du GAAP.* » Des informations qui permettent à la Marque d'ajuster sa politique commerciale.

« Je suis le Boss ! »

Les réflexions des participants vont aussi nourrir les prochains groupes de travail du Groupement. Les Ateliers préfigurent une année 2019 riche en actions, avec un maître mot : je suis le Boss ! « *En tant que chef d'entreprise et investisseurs, nous devons oser prendre en mains notre commerce, et être indépendants en nous émancipant de notre statut d'Agent. Nous avons aussi besoin de renouveau, à l'image des GAAP Messenger, pour ne pas être sclérosés.* »

Les Ateliers ont vocation à insuffler une dynamique, soulignent ses participants. La valeur apportée par le Groupement est de défendre cette philosophie.

L'objectif est également d'associer les Agents Peugeot au développement du constructeur. Tout en prenant l'initiative. « *Nous sommes en mesure d'apporter des solutions pour accélérer le développement de nos affaires* », rappelle Florence Gete. A l'image des partenariats noués cet automne avec Viaxel, MC Automobiles et Inter VO, le GAAP montre le cap à suivre !



QUESTION À...

Guillaume Couzy, directeur du Commerce France de Peugeot

Quelle lecture faites-vous du Baromètre des ressentis des Agents Peugeot ?

La fierté et l'appartenance avec la Marque restent des sujets d'importance majeure. Ils imposent d'être traités de manière innovante car le ressenti apparaît moins fort que par le passé. Pourtant, la Marque vit une période exceptionnelle en France. Peugeot possède la meilleure image de marque sur le marché. Nous sommes n°1 en qualité de recommandation et de perception.

Le recrutement demeure également un sujet clef. Nous estimons à 10 000 postes les besoins en carrossiers et en mécaniciens dans les années à venir. Nous l'abordons avec l'ampleur qu'il mérite, aux côtés notamment de l'ANFA et des groupes de formation professionnels pour valoriser les métiers de la branche.

Comment analysez-vous les performances commerciales enregistrées cette année ?

Elles sont le fruit du travail commun des dernières années qui se traduit par des gammes emmenées par la 3008. Cette fierté doit être ressentie par les Agents Peugeot. Les résultats sont là ! Ils ne sont qu'une première étape. Les perspectives sont également au rendez-vous, avec les nouveaux modèles comme le Rifter, et le segment du VU avec le Partner qui doivent nous apporter de nouvelles parts de marché en 2019. Il y a également un potentiel de développement important des Agents sur le VO.

Précisément, quelle place occupe les Agents Peugeot dans ces résultats ?

Leur rôle est essentiel. Les Agents contribuent à 28% des ventes à particuliers. Le maillage du réseau est une force. Mais il faut créer aussi du lien avec la Marque. Nous allons donc trouver de nouvelles solutions pour améliorer notre mode de fonctionnement, afin de maintenir une relation de proximité étroite à même de donner l'envie de performer en tant que leader des marques généralistes haut de gamme.

LES ATELIERS, UNE DÉMARCHÉ PARTICIPATIVE DU GAAP

Organisés autour d'une sélection de thématiques, les Ateliers du GAAP ont mobilisé les adhérents du Groupement et nourri les réflexions, jusqu'à la restitution par leurs référents, en présence de Guillaume Couzy, directeur du commerce France de Peugeot, de Jacques-Edouard Daubresse, directeur de l'activité pièces et services du Groupe PSA, et de Benoît Picandet, Directeur des Ventes et Opérations Commerciales Réseau.



VO - Didier Saive

Le VO est devenu une préoccupation au cœur de notre métier. Nous avons engagé une réflexion globale en matière d'approvisionnement, de financement, de chiffrage des VO... Les informations relatives au transport, à la préparation technique, à la diffusion des annonces ou encore à la réglementation pourront à l'avenir figurer dans un portail accessible en ligne depuis le site Internet du GAAP. Car les Agents sont intéressés par le VO. L'atelier a conforté cette orientation. Mais par manque de temps ou de savoir-faire, le passage à l'acte

reste en suspens. Le Groupement a la volonté d'accompagner les Agents, quelle que soit leur taille, à développer cette activité en mettant à la disposition des adhérents des outils pour favoriser son organisation.

Formation et recrutement - Florence Gete

La question du recrutement mais aussi de la formation fait partie des enjeux majeurs de la profession, comme l'a rappelé le Baromètre des ressentis des Agents Peugeot. Le sujet est d'autant plus important qu'il intervient à l'heure où les nouvelles technologies autour de l'hybride, du véhicule électrique et de la voiture connectée s'accroissent. Aux côtés de la présidente de l'ANFA, Virginie de Pierrepont, et de Pierre-Yves Paillat responsable Qualité, les réparateurs agréés ont pu faire part de leur ressenti. Notre personnel doit être formé aux nouvelles méthodes d'accueil et de vente. Former permet de pérenniser notre activité. Nous devons aussi faire monter en compétences nos salariés à travers des programmes efficaces et de qualité pour impliquer et susciter l'intérêt de nos techniciens.

Les cessions doivent donc être étudiées pour s'adapter aux attentes du réseau des Agents. Elles ne doivent pas être seulement descendantes du constructeur. En tant que signataires de la convention de formation entre les

Agents, Peugeot, ANFA et GNFA, nous souhaitons la constitution d'un comité de pilotage pour faire part des besoins en formation du réseau et à en être un acteur participatif.

Après-vente, garantie, PCP et forfaits - Karim Hamadache

L'après-vente suscite un intérêt marqué de la part des Agents. Nous avons priorisé les demandes et les réflexions qui se sont exprimées. L'atelier a rappelé la nécessité de mettre en place des offres adaptées pour répondre aux structures hétérogènes des réparateurs agréés du réseau. Les attentes se révèlent différentes selon les modèles des agences. Elles imposent de construire des opérations commerciales diverses et variées. Les participants ont pris aussi conscience des enjeux de communiquer sur des prestations en



après-vente compétitives, car les clients ne viennent plus de manière automatique. Nous sommes entrés dans l'ère du commerce après-vente. Nous devons être proactifs pour nous adresser aux clients, les fidéliser et les conquérir. Les Agents doivent jouer leur carte, non seulement avec les véhicules âgés, mais aussi avec des modèles de deux ans sur lesquels nous devons prendre notre place. Les ateliers ont permis également d'identifier des points de crispations comme la garantie qui demande un accompagnement du constructeur et de la formation.



Mon image, ma stratégie de communication - Christophe Ricci

L'approche digitale bouleverse la donne. Nous ressentons une vraie motivation des Agents à s'inspirer des bonnes pratiques en matière d'e-réputation, de gestion des réseaux sociaux, à s'associer à l'actualité en ligne de la Marque... La visibilité vers le client, à travers le référencement via Google Adword, les intéresse également. L'enjeu consiste à gérer l'attribution des notes via les étoiles Google ou les pages jaunes par exemple. Car si les Agents ne s'occupent pas de cette question, seuls les clients mécontents s'exprimeront. L'atelier a permis de rappeler que des solutions existent, à travers des start-ups qui développent des systèmes (basés sur nos DMS) pour questionner les clients et les inciter à donner leur avis. La majorité de la clientèle est satisfaite : à nous de le faire savoir ! La E-réputation fait partie des nouveaux réflexes des consommateurs. Il faut intégrer ce critère. Les Agents doivent prendre l'initiative de gérer leur image et leur communication. Il faut en avoir conscience, se former, et disposer des outils pour avancer sur la question, car les clients s'en sont déjà saisis ! Ils sont devenus des sujets incontournables qui se traduisent au sein du GAAP par le site mon-garage-peugeot.fr

Ma place dans le VN - Jacques Flotat et Jérôme Lang

Représentant 24% des ventes de la Marque en 2018, les Agents Peugeot manifestent un véritable intérêt pour le VN, quel que soit leur niveau d'Apporteur d'Affaires, au point d'en faire un levier de rentabilité à part entière pour les Apporteurs d'Affaires les plus dynamiques. Une implication constatée par Benoît Picandet, Responsable Ventes et Operations Commerciales Réseau, et Mélanie Diné Renaud, tout récemment nommée au poste de Responsable Réseau d'Apporteurs d'Affaires, présents lors de l'atelier du GAAP. Toutefois, les sujets de débats ne manquent pas ! Ils reposent notamment sur la procédure administrative des dossiers de reprises VO effectuées par les Agents et les frais facturés par les Concessionnaires.

Parmi les autres thèmes de la ren-

contre qui alimenteront les réflexions à venir des Groupes de Travail du Groupement, les Objectifs (IPC VPVU et IPC VU) ont retenu l'attention des participants. En effet, ce mode de rémunération qui concerne les Agents AA1, AA2 et AA3 est parfois mal vécu sur le terrain par certains car ils ne maîtrisent pas les déclarations des ventes effectuées par leur concessionnaire. Et ce, malgré le rattrapage/lissage demandé par le GAAP, mis en place cette année, mais qui reste à affiner.

La définition des volumes de vente négociés chaque année entre le Constructeur, le concessionnaire et l'Agent ont alimenté également les échanges. Les Agents aux ventes de VN inférieures à 60 véhicules plaidant pour un volume annuel fixe, connu en début d'année pour éviter les mauvaises surprises. A l'inverse, les Agents AA1 et AA2 aux volumes supérieurs privilégient le quota annuel. S'il ne fait pas l'unanimité, ce dernier système actuellement en vigueur présente l'avantage de tenir compte des évolutions du marché, et ainsi d'adapter les objectifs chaque mois, en tenant compte du marché réel sur le secteur. La limite de ce recalcul est qu'il tient compte du marché global du concessionnaire, qui n'est pas toujours en adéquation avec le marché local de l'Agent.

Enfin, les participants ont rappelé que la règle de l'arrondi au supérieur dans le calcul des objectifs de vente prêtait toujours à discussion. De même, les Agents n'ont pas manqué de souligner au constructeur qui était présent, que les commissions unitaires minimales n'avaient pas bougé depuis de nombreuses années.



« OSER SORTIR DE SON ILOT DE CONFORT ! »

Mise en scène à l'occasion des Ateliers du GAAP de l'automne, la stratégie du Groupement en matière de VO, de commerce et de financement, vise à donner les moyens au réseau de dépasser le clivage agent/distributeur. Un état d'esprit communicatif qui a donné lieu à une représentation haute en couleurs, devant un public des Agents Peugeot conquis.

Face au changement, 10% des personnes se révèlent moteur, 80% sont attentistes et 10% s'opposent, rappelle Valérie Besombes d'ITG Consultants. « La différence ? qui fait la différence ? avec la Marque ou un concessionnaire, c'est l'attitude adoptée. »

Le changement par nature est compliqué. Personne n'y accède immédiatement. Il est lié à la capacité d'action. Il ne faut pas rester les deux pieds dans le même sabot, plaide Bernard Canicio, co-animateur de cette séance. La démarche résumée par le principe de Pareto démontre que les performances reposent à 80% sur l'attitude, et à 20% sur les compétences. « Pour survivre, il faut changer ses habitudes. Il ne faut pas baisser les bras. » La démarche qui se traduit par la fenêtre de Joari, promeut l'ouverture aux autres. « Elle suppose de se dévoiler en partie, pour échanger, ouvrir le dialogue, poursuit Valérie Besombes. Elle demande d'agrandir la zone publique des informations connues de soi et des autres. » La communication et la confiance permettront alors d'établir une relation constructive vis à vis des distributeurs ou du constructeur. « Osons » devient aujourd'hui un leitmotiv du GAAP, qui trouve sa raison d'être dans les partenariats développés notamment avec Viaxel, MCAutomobiles, InterVO...

« La manière de se positionner par rapport à l'enjeu fait la différence, soulignent les consultants. Elle permet de passer du rôle de spectateur de sa vie à celui d'acteur, à condition de sortir de son îlot de confort » Car la conviction peut devenir limitante, ou dynamisante, c'est au choix. Pour les coaches, l'enjeu est de savoir si « je souhaite me plaindre et rejeter la responsabilité sur les autres, ou si je prends mon destin en main » avec une énergie positive.

Dans ce jeu d'interaction, la conviction occupe une place de choix. « Nous sommes parfois sûrs d'avoir raison, et pourtant nous pouvons nous tromper, remarque encore Bernard Canicio. Notre attente peut créer aussi de la difficulté ». Susciter et favoriser du feed-back apparaît alors essentiel. Il faut « oser » prendre les choses en main et susciter les échanges, pour avancer !



Un spécialiste à votre écoute

Depuis 1977, le cabinet CAT assure les professionnels de la réparation et de la vente automobile.

Notre contrat d'assurance multirisque a été conçu spécialement pour votre métier.

Il est le fruit d'une négociation sur mesure avec de grandes compagnies d'assurance.

N'hésitez pas à nous contacter !



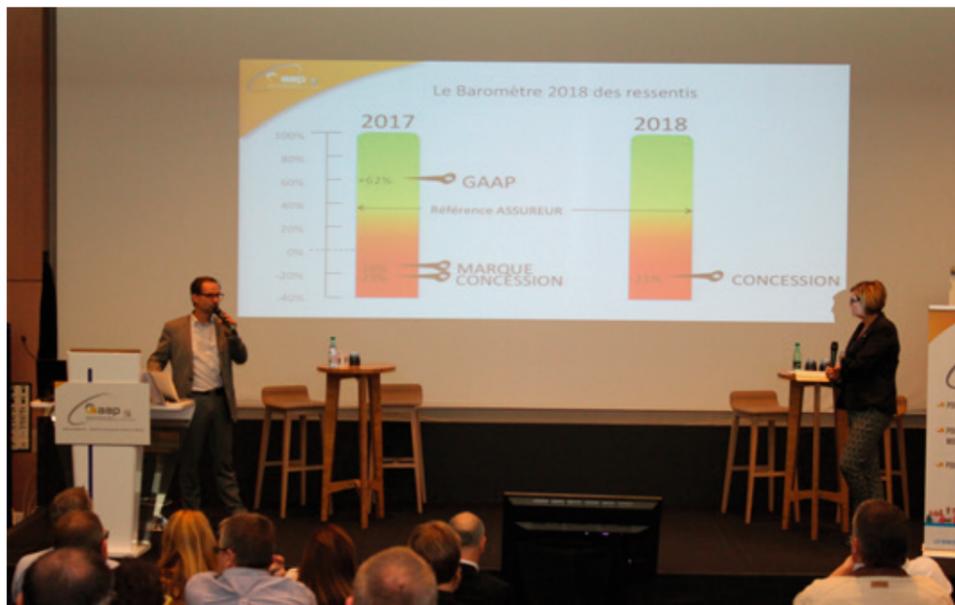
16, rue Médéric 75017 Paris
Tél. : 01 56 21 27 00
Fax. : 01 56 21 27 07

Mail : catassurances@wanadoo.fr

www.catassurances.com

LE RECRUTEMENT, PREMIER ENJEU DES AGENTS PEUGEOT

Présenté cet automne, le second Baromètre des ressentis des Agents Peugeot initié par le GAAP, confirme la défiance vis à vis de la Marque et des Concessionnaires. Il fait aussi apparaître une préoccupation forte en matière de recrutement.



« Sur le terrain, peu de choses évoluent. Il est nécessaire de se poser les bonnes questions à l'heure où le sentiment d'isolement, de tristesse voire d'abandon prédomine. » La tendance n'est pas anodine plaide encore la présidente du GAAP. La colère immédiate et l'indignation portent désormais sur la haine et le mépris. « Le constructeur ne connaît pas notre métier », déplore encore la première représentante du Groupement. Pour certains professionnels résignés, le divorce semble consommé.

A l'opposé, la cote des relations avec les plaques PR représente +43%, « un résultat que l'on peut probablement attribuer au virage négocié, vécu comme un succès » rappelle la présidente « Comme quoi c'est possible ! »

Quant à la cote de confiance du GAAP, elle se stabilise à +57% ! L'état des lieux conduit le GAAP à inciter la marque à traiter au plus vite LE sujet de crispation majeur que constitue la garantie et à déployer ses groupes de travail et ses programmes autour du VO, des pièces, du recrutement ou encore de la visibilité sur Internet (associée à mon-garage-peugeot.fr) ...

Enquête réalisée du 5 au 25 septembre 2018, auprès des Agents Peugeot, pour un retour de 516 réponses.



Véritable photographie des ressentis des Agents Peugeot, adhérents ou non du Groupement, l'enquête menée auprès de l'ensemble des directions régionales traduit, en chiffres et en mots, les sentiments des professionnels. Le baromètre est l'occasion de rappeler que 80% des Agents Peugeot appartiennent au réseau depuis plus de 10 ans. Quant aux structures, elles reposent majoritairement sur des équipes de 5 à 8 salariés. Concernant l'activité, le VN, le VO, la carrosserie et le dépannage figurent en première ligne des prestations complémentaires développées.

Parmi les enseignements de l'enquête, « la problématique du recrutement » est devenue la première préoccupation des Agents. « Elle est significative, analyse Axel de Marles directeur associé du cabinet d'étude Senseva. Elle est suivie de la rentabilité et du statut vis à vis de la Marque. »

Confrontés à un équilibre financier devenu complexe, les Agents Peugeot tirent en revanche leur force de la maîtrise technique. La première source de motivation est le développement de l'activité, mais pas à n'importe quel prix.

Un constat « inquiétant »

En l'espace d'un an, le ressenti des Agents Peugeot envers la Marque et les Concessionnaires n'a pas évolué. Respectivement de -16% et de -23% en 2017, il s'établit désormais à -12% envers la marque et -21% envers les concessions. Un constat « inquiétant » estime Florence Gete.

INTER VO, FOURNISSEUR OFFICIEL DES ADHÉRENTS DU GROUPEMENT !

Effectif depuis le 1er octobre, le partenariat avec le négociant spécialiste du VO récent assure des conditions d'achat privilégiées aux Agents Peugeot adhérents du GAAP. Un approvisionnement de choix qui constitue la pierre angulaire au développement d'une activité de l'occasion devenue incontournable au réseau.



Spécialisé dans la vente BtoB, le marchand bordelais s'impose comme l'un des opérateurs référents du marché de l'occasion. Depuis 25 ans, son fondateur Jean-Michel Reillat veille à la traçabilité et à la transparence des modèles vendus aux professionnels. Pour la première fois, le négociant s'est engagé auprès d'un groupement de marque. « L'enjeu est de mettre en place un partenariat avec le GAAP qui soit pérenne », souligne son dirigeant.

Pour les Agents Peugeot membres du Groupement, le rapprochement avec Inter VO (qui totalise 5000 ventes en

2018) donne accès à un sourcing inédit. Ses 400 véhicules sont en majorité de marque Peugeot et Citroën. Des gammes qui incluent désormais Opel. Composées de modèles de moins de 24 mois pour l'essentiel, elles sont issues des réseaux constructeurs européens.

Accessible en ligne, chaque voiture bénéficie d'une présentation détaillée : rapport d'expertise signé Dekra, et photos à l'appui. « Un Agent peut effectuer

un devis en ligne incluant la valeur de reprise du véhicule d'un client, et éditer une proposition directement au nom de son garage », détaille Jean-Michel Reillat.

Des VO en état ou reconditionnés

Afin de réduire les délais, le véhicule peut même être commandé directement en quelques clics. Le professionnel a aussi la possibilité de poser une option. La voiture sera alors réservée pendant 48 heures, voire plus en cas de demande de financement. Le point fort d'Inter VO est, en effet, de disposer de voitures d'occasion immédiatement disponibles. Un argument auquel les clients finaux restent particulièrement sensibles.

Contrairement à d'autres faiseurs du segment, le négociant n'impose aucune obligation aux acheteurs professionnels. « La souplesse et la transparence font partie de notre philosophie, souligne son dirigeant. Les règlements s'effectuent en 30 ou 60 jours. Les adhérents du GAAP bénéficieront également de remises supplémentaires en fin d'année, calculées en fonction des volumes d'achat. »

Autre avantage, les modèles vendus en état pourront bénéficier dès 2019 d'un reconditionnement de la carrosserie. La tendance est dans l'ère du temps. Elle constitue un service de plus pour les Adhérents qui ne disposeraient pas d'une carrosserie, et qui doivent sous-traiter cette partie de la préparation.

Une livraison gérée par le négociant

Organisé autour de deux plateformes principales à Bordeaux et Paris, Inter VO s'appuie, par ailleurs, sur des centres de retraits situés à Marseille, Lyon et Nantes. L'objectif est de réduire les distances, et donc les coûts et les délais de transport. « Notre service commercial s'occupe de gérer la livraison. Les professionnels n'ont à s'occuper de rien, rappelle Jean-Michel Reillat. Nous donnons l'ordre de mission au transporteur, et nous suivons l'acheminement des véhicules jusqu'à leur livraison à destination. »

Pour le dirigeant d'Inter VO, le partenariat avec le GAAP permet aux adhérents du Groupement de bénéficier de l'expertise du négociant. « Les premiers retours d'expérience montrent que les Agents apprécient les conseils et l'avis de nos équipes commerciales. Notre expérience permet d'accompagner les professionnels sur l'impact à la revente des équipements d'un modèle, sa finition, ses options... » Un atout de plus à saisir par les Adhérents du GAAP invités à investir un marché du VO plus que jamais stratégique.

MC AUTOMOBILES ÉLARGIT LE SOURCING VO



Négociant spécialiste de la vente de véhicules (VP et VU) à marchands et à professionnels, MC Automobiles dispose d'un stock de 400 modèles consultables en ligne. Des VO et des modèles récents expertisés et photographiés, qui bénéficient d'une offre de services étendue. Les véhicules disponibles sont nettoyés, et font l'objet au besoin d'un débosselage sans peinture. Chaque fiche d'expertise s'accompagne d'un chiffrage des remises en état éventuelles, et

d'une photographie des éléments concernés. Quant à la logistique, les équipes du spécialiste basé à Criel-sur-mer (Seine-Maritime), gèrent le dispatching au plan national (avec un espace de stockage à Lalbenque près de Cahors) grâce à l'appui de prestataires qui effectuent des livraisons à tarifs étudiés. Dirigé par Marc Carlin, le nouveau partenaire du GAAP s'appuie sur 27 ans d'expérience. Cette année, il a distribué près de 4 000 véhicules.

VIAXEL MET SES SOLUTIONS DE FINANCEMENT AU SERVICE DU GAAP

Officialisé cet automne, le partenariat avec la marque de Crédit Agricole Consumer Finance a été dévoilé lors des ateliers du GAAP. Il constitue un levier stratégique au service des Agents Peugeot pour accélérer le commerce VO.



De gauche à droite : Jérôme Lang 1^{er} Délégué DR de Metz / Florence Gete Présidente du GAAP / Jean-Marc Merly Directeur Développement Auto Viaxel / Florence Burdin Directrice Marché Automobile Crédit Agricole Consumer Finance / Céline Ringuedé 1^{ère} déléguée DR de Paris / Patrick Locussol Responsable Grands comptes Auto Viaxel / Christophe Ricci

« Nous souhaitons saisir l'opportunité d'un rapprochement inédit avec le GAAP pour mettre notre savoir-faire au service des Agents. » Présent dans quelques 6 000 points de vente, Viaxel a financé en 2018 près de 450 millions d'euros de prêts rien que sur le VO. Une expertise du secteur automobile qui s'ajoute à un maillage territorial à même d'accompagner l'ensemble du millier de réparateurs agréés Peugeot du Groupement.

« Quel que soit leur volume de ventes, les professionnels auront accès à une large offre de solutions de financement, complète et attractive, adaptée au VO », explique Jean-Marc Merly, directeur développement auto de Viaxel. Elle repose sur le crédit classique, la LOA ballon, la LLD vers les particuliers comme les professionnels. Des solutions pour sécuriser les reprises (à travers la start-up couverture VO) et de portage des stocks sont aussi accessibles.



Des solutions adaptées à chaque Agent du Groupement

Le partenariat donne également accès à des solutions de règlement des prestations en après-vente, en trois ou quatre fois sans frais. Pour les clients des réparateurs agréés, l'offre permet de financer des réparations, ou l'achat de pneus hiver par exemple.

« Nous avons travaillé avec le GAAP pour permettre aux Agents de bénéficier de produits qui ne leur seraient peut-être pas accessibles de manière individuelle », poursuit le dirigeant. Leur mise en œuvre s'accompagne de formation en région (ou via la Viaxel Academy), et de conseils dispensés par la centaine de commerciaux présents sur le territoire. Car le financement joue un rôle majeur dans le développement de l'activité VO. A travers un commissionnement propre aux adhérents du Groupement, il constitue aussi une source de rentabilité additionnelle. « Notre volonté est permettre aux Agents de monter en compétence sur cette question. »

Pour Jean-Marc Merly, le cœur du savoir-faire de Viaxel est de prendre en compte les attentes et la maturité sur le financement propre à chaque professionnel.

Le VO, un marché à conquérir

Le sujet constitue un levier pour faciliter le business et augmenter les ventes de VO. L'approche est relayée par une stratégie marketing déployée par des opérations commerciales accompagnant les moments forts comme par exemple l'occasion du Black Friday, des Portes Ouvertes ...

« Le partenariat avec le GAAP permet de structurer une démarche de financement, ajoute le représentant de Viaxel. Il donne les cartes à tous les Agents pour accéder à un dispositif à haute valeur ajoutée en terme de solutions, de services et d'accompagnement. »

En quelques semaines, une vingtaine d'agrèments avec des Agents Peugeot a d'ores et déjà été signée. L'enjeu est de donner un coup d'accélérateur au commerce du VO dont le marché est trois fois supérieur à celui du VN. « Les professionnels ont un segment à conquérir, souligne Jean-Marc Merly. Il s'agit d'un enjeu fort dans lequel nous accompagnons le Groupement. »

BIENVENUE AUX GAAP MESSENGER !

Fruit des réflexions des participants aux Ateliers du GAAP, la nouvelle appellation témoigne des évolutions engagées entourant le statut des Agents Relais du réseau des réparateurs agréés Peugeot.



Les Ateliers du GAAP ont marqué une nouvelle étape dans le renouveau des Agents Relais. Une démarche engagée à Strasbourg l'hiver dernier, lors de la Convention des Bureaux régionaux. « Nous souhaitons dépoussiérer le statut pour favoriser l'implication des réparateurs, explique Eric Cheminat, responsable du Pôle adhérent au GAAP. L'objectif est de permettre aux Agents Peugeot volontaires, adhérents du GAAP, de s'engager dans le Groupement par des initiatives locales »

Véritables ambassadeurs des actions du Groupement des Agents Peugeot, les GAAP Messenger dont l'appellation a été approuvée cet automne par les Agents Référents présents, ont vocation à en devenir le maillon fort en régions pour fédérer les Réparateurs Agréés du réseau. « Il faut retrouver une dynamique, confie la présidente du Groupement. L'objectif est de motiver des adhérents à s'impliquer pour porter et transmettre les valeurs du Groupement sur le terrain. »

Leur mission sera principalement orientée vers la défense des intérêts des Agents. L'implication, la capacité à négocier et à échanger pour faire respecter au plan local les pratiques commerciales définies avec le constructeur, figureront parmi leurs champs d'action.

Réorganisés autour de nouvelles prérogatives, les GAAP Messenger afficheront une nouvelle dimension parce que par la force des choses, ils devront maîtriser des notions commerciales, sociales, juridiques... pour faire entendre la voix des Agents auprès des groupes de distribution et des plaques. « Ils constituent notre première ressource pour nous représenter, et se mobiliser autour de la fédération du Groupement », estime encore Eric Cheminat. Un rôle à la fois de médiateurs et de coordinateurs des informations du réseau, à même de donner toute sa légitimité à un statut en pleine redéfinition.



UN SEUL INTERLOCUTEUR À VOS CÔTES

Chez Viaxel, vous travaillez en direct avec un seul interlocuteur dédié : votre responsable de secteur.

Un spécialiste
UNIQUE

- Il adapte la gamme de solutions Viaxel qui n'a de limite que les besoins de vos clients.
- Au cœur de votre activité, il identifie les leviers d'augmentation de votre CA financement.
- Il forme vos équipes au travers du programme « les rendez-vous Fi ».

RETROUVEZ-NOUS SUR
www.viaxel.com



OU CONTACTEZ VOTRE AGENCE RÉGIONALE VIAXEL AU

0 825 014 114 Service 0,15 € / min + prix appel

Du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h

VIAXEL
AUTO

VOTRE ALLIÉ FINANCEMENT

Florence GETE
Présidente



Laurence DUPRIEZ
Secrétaire Générale

Pôle Adhérent

Eric CHEMINAT
Vice-président

Céline RINGUEDE
Trésorière

Céline DURAND
Assistante

PREMIERS DÉLÉGUÉS
DE RÉGION

LYON
Sylvain GRANDJEAN

METZ
Jérôme LANG

PARIS
Céline RINGUEDE

RENNES
Marie BOUE

TOULOUSE
Eric BARBIN

Pôle Politique

Jérôme LANG
Vice-président

Karim HAMADACHE
Vice-président

Corinne LENA
Trésorière adjointe

Jacques FLOTAT
Vice-président

Gisèle MOLINES
Secrétaire

Pôle Communication & Services

Christophe RICCI
Vice-président

Emmanuelle BILLAULT
Chargée de projets

Comité des Sages

Gérard MOLINES

Franck LORILLOU

Jérôme FLACHY

Dépt. 02 - RA PEUGEOT

Réparateur agréé PEUGEOT et AA2
Dépannages Assurances et Gendarmerie
Construction (2006), Matériel et
Equipements récents aux normes
Sur 5000 m2 dont 1420 m2 couverts
avec Hall exposition (6-7 VN)
VEND Fonds de Commerce ou parts
sociales cause retraite
Mécanique, Carrosserie, VN (72) VO
(98)
CA 2016 : 1 617 648
Heures APV vendues 2016 : 7 900
Salariés : 1 Vendeur ; 1 CCS ; 1 CAS ;
2 CT
2 Mécanos APV ; 1 Carrossier + 1
Apprenti carrossier
1 Magasinier mécanicien et préparateur
1 Secrétaire APV et standardiste
1 Employée entretien à temps partiel
Secteur carrosserie et activité VO en
potentiel à développer
Possibilité Achat murs
Tel : 06 08 69 19 10

Dépt. 17 - RA PEUGEOT

Vend Garage mécanique/ vente VN/VO
à 10 km de la mer sur axe principal avec
beaucoup de passage
Agent Peugeot depuis plus de 30 ans,
clientèles fidèles
Vend fonds de commerce avec possibilité
achat murs + maison F5
Grand parking rénové, façade aux normes
Peugeot
hall d'expo avec réception /accueil
rénové également
2 Méca, 2 bons apprentis et 1 secrétaire
comptable (à mi-temps)
Evolution constante du CA (800 000e
pour 2016)
Fds Cce : 300 000 ; loyer : 3000 HT
(possibilité achat murs)
Tel : 06 84 54 15 00

Dépt. 29 - AGT PEUGEOT

Agent AA3 vend garage mécanique/
carrosserie
3 compagnons +secrétaire+ gérants
Bonne rentabilité / Secteur en
développement
Vente VN / VO
25 kms de Brest
Parc clôturé / proche centre-ville/ bel
emplacement entrée Agglomération

Surface totale terrain 4000m2
Ateliers 650 m2 / bureau 25m2 / hall 60
M2
Le reste en accès et parking
Fds Cce 250.000 + possibilité achat
murs 380.000 ou loyer mensuel 2400
Tel : 06 65 38 77 77

Dépt. 38 - AGT PEUGEOT AA3

Implanté dans le Vercors, au centre du
village.
Vend Fonds de Commerce - cause
retraite
Structure de 400 m2
1 mécanicien - 1 carrossier - 1
administratif
Agent AA3
CA 450000 euros - Possibilité de
logement - Location des murs
Tel : 04 76 95 12 69 ou 06 30 63 71 71

Dépt. 40 - RA PEUGEOT

Peugeot depuis 3 générations
Vend fonds de commerce cause retraite
Superficie terrain 3800 m2
Atelier + hall 900 m2
Mécanique Carrosserie
Vente VN /VO
4 compagnons (1 conseiller technique,
1 technicien expert, 1 mécanicien, 1
carrossier) 1 secrétaire
CA au 31/12/2016 : 1 180 000
(Possibilité achat des murs)
Tel : 06 48 11 67 50

Dépt. 44 - RA AGT PEUGEOT

Périphérie NANTES Sud/Est
Vend garage mécanique cause retraite –
Installé depuis 1989
Après-vente, ventes VN et VO
Très bon emplacement
Superficie terrain : 2100 m2
Atelier + hall + bureaux : 554 m2
Etage : Magasin PR + Bureaux +
Vestiaire : 90 m2
6 salariés + Gérant (2 RT, 2 mécaniciens,
1 secrétaire, 1 responsable Administratif
et comptabilité)
CA au 30.09.2017 : 1 096 810
Parts sociales : 350000 - Murs :
550000
Tel : 06 14 25 89 31 ou 06 24 70 15 77

Dépt. 60 - RA PEUGEOT

Vend fonds cause retraite
Mécanique / carrosserie / peinture
CA 458.000
1 mécanicien + 1 carrossier peintre +
couple gérant
Fds cce : 180.000
Possibilité vente murs + habitation
spacieuse de 220m² entièrement rénovée
Tel : 06 80 24 12 35

Dépt. 63 - RA PEUGEOT

Agglomération sud CLERMONT FD
Proche A75.
Réparateur agréé en agence Blue Box de
500 m2
Sur terrain 2100 m2 clos
Activités : Mécanique + VN + VO
Possibilité développement
CA 2017 : 1 040 000
Vend fonds de commerce cause
préparation retraite
Couple de gérant avec 2 compagnons et
1 Bac pro
Très bonne rentabilité
Location avec possibilité d'achat murs
Accompagnement possible du futur
acquéreur
Tel : 06 71 64 48 86

Dépt. 69 - AGT PEUGEOT AA3

Vend fonds de commerce proche Macon.
Garage mécanique (Blue Box 2012)
Station-Service 24/24 (mise aux normes
2012)
Dépôts de Gaz / Vente VO VN
Bureau 25 m2 / Atelier 160 m2 / Stockage
60 m2
Appartement 110 m2.
Tenu par couple aucun compagnon
Entreprise en constante évolution,
avec la possibilité de développer la vente de
VO VN,
Station Lavage, dépannage.
Clientèles fidèles. CA HT: 709 700€
EBE: 110 300€
Fonds de commerce: 273800€
Vente cause reprise entreprise familiale
autre secteur d'activité.
Tel : 06 83 65 08 09

HTX

Classic cars



GAMME HTX CLASSIC CARS
LE LUBRIFIANT DE COLLECTION



AVEC LA GAMME HTX, ELF INNOVE GRÂCE À UNE OFFRE DE GRANDE QUALITÉ ET EN PARFAITE ADÉQUATION AVEC LES VÉHICULES CLASSIQUES LES PLUS EXIGEANTS. VOTRE LUBRIFIANT PREMIUM AVEC TOUTE LA HAUTE TECHNOLOGIE ELF DANS UN BIDON À COLLECTIONNER.



Une marque de **TOTAL**