

Le GAR travaille pour vous !

Nouveau contrat d'Agent 2024

Le Nouveau contrat d'Agent européen 2024 nous a été adressé début août. Le GAR a fait réaliser une étude auprès de Maître Mihailov, avocat spécialisé dans la réglementation européenne automobile. Les discussions avec nos interlocuteurs GCR et Renault débuteront le 20 septembre avec la collaboration des avocats des parties concernées.

Ce nouveau contrat est un élément déterminant et fondateur de nos futures relations avec les groupes de distribution, dans un contexte de déséquilibre dans la relation Concessionnaires / Agents.

Nous vous tiendrons informés dès que possible des négociations et des impacts de ce nouveau contrat dans la relation avec le R1, dans la relation commerciale avec le client.

Arrêt du fil rouge

Suite à nos échanges en juin avec la DAVF sur l'animation Fil Rouge jugée complexe, difficile à suivre et peu rémunératrice par le R2 :

- **La Sodicom a décidé d'arrêter l'animation « Fil Rouge »**
- Mise en place d'une nouvelle animation simplifiée avec un potentiel de rémunération de 12% du PNA maxi.

Attention : Ces animations sont des préconisations et 50% des Groupes R1 ont mis en place des animations spécifiques à leur groupe.

Commerce VN

Avec marché en hausse MTM à + 38%, le Constructeur a augmenté les objectifs VN du R1 +4%

Pas de Hausse sur les objectifs des Agents du T3

Enquête client - Verbatims

Comme vous le savez, le constructeur envoie aux clients qui ont donné leur adresse mail, des enquêtes de satisfaction après leur passage dans nos ateliers.

Les verbatims peuvent être des informations précieuses sur la façon dont les clients perçoivent leur expérience à l'occasion de leur visite dans nos affaires. Il est important de rester à l'écoute des avis des clients afin de s'assurer de leur satisfaction et de leur fidélité.

Dans le cadre de ces enquêtes clients réalisées par le Constructeur, vous avez la possibilité de consulter les verbatims de vos clients sur Renault net via VOC, mais peu les consultent.

Pour inciter les Agents à prendre connaissances des avis clients, Renault adressera une E-Letter R2 « Ce que disent nos clients » : une synthèse des avis positifs et négatifs.

Le « BDL » Budget Délégué Local

Objectif : Donner de l'autonomie aux Agents dans le cadre des prises en charge du constructeur pour le traitement des demandes de participations commerciales faites pour le compte du client.

Cet « outil » (en pilote chez certains agents depuis quelques mois) va être déployé à l'ensemble R2.

Le BDL va remplacer à moyen terme le RCL.

Convention IMA -RAD & Convention Europ Assistance

Depuis la nouvelle organisation du réseau de dépanneurs dans le cadre de Renault Assistance en 2009 excluant un certain nombre d'Agents RA, le GAR n'a jamais abandonné les discussions. Ainsi les conditions d'attribution de Renault Assistance ont été modifiées. Ce qui va changer pour le réseau ?

Le Réseau R1 est toujours responsable de son secteur, mais la priorité sera donnée au réseau Renault pour le choix du prestataire, ainsi 4 choix seront possibles pour le R1 par ordre de priorité.

- Le R1 lui-même ou un autre R1
- Un R2 du secteur ou d'un secteur limitrophe
- Un garage MOTRIO du secteur
- Et en dernier lieu, et sur justificatif de défaut du réseau Renault, un R3

Les établissements MOTRIO seront autorisés à remplacer les batteries en garantie constructeur (avec de la pièce d'origine), contrairement au réseau R3. **UNIQUEMENT** en cas d'Assistance.

La nouvelle Convention IMA sera adressée aux Agents concernés.

Convention Réparateur -Mobilize Assurance

(ex Assurances Renault & Dacia)

Le GAR a participé au Groupe de travail sur les conditions de la nouvelle convention Réparateur - Mobilize Assurance qui remplace l'Assurance Renault & Dacia. De meilleures conditions de facturation ont pu être négociées.

Ces conditions visibles sur le site du GAR à compter du 21 septembre : [Infos & Documents/Commerce APV](#)

Cette convention sera adressée aux Agents Carrossiers. Elle sera également envoyée aux Agents agréés « Europ Assistance ».

Si vous n'êtes pas carrossier mais dépanneur et que vous souhaitez intégrer l'assistance dans le cadre de Mobilize assurance, contactez : Didier Teissieres/ mail : didier.teissieres@renault.com