



RENAULT

UH2 ENSAM  
ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE D'ARTS ET MÉTIERS  
UNIVERSITÉ HASSAN II DE CASABLANCA

Rapport de Stage

# GESTION ET AMÉLIORATION DU S.A.V.

Service Après-Vente

RENAULT  
COMMERCE  
MAROC

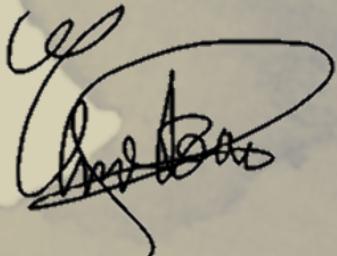
RÉALISÉ PAR :  
EL MESTOUR  
Ghita

# Remerciement

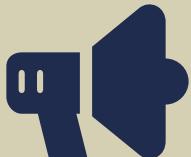
Avant d'aborder le sujet et de s'approfondir dans les aspects liés à cette expérience professionnelle, j'aimerais bien exprimer ma gratitude aux personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail, le rendant ainsi unique et distingué par le nombre d'informations qui contient reflétant par la suite une aventure inoubliable.

À cet égard, je remercie infiniment Mr. AMHID Abderrahim, le responsable technique du service après-vente à la succursale Bandoeng de m'avoir accepté même dans une situation critique et de m'avoir donné la chance de vivre une si incroyable expérience, je tiens à remercier également Mlle. CHAZZI Yousra et Mr. NOUQRI Marouane qui m'ont guidé pendant toute la période de stage du premier jour jusqu'au dernier, ils continuaient à partager avec moi des informations que je ne trouverai jamais sur aucun support parce qu'à partir de l'expérience, on apprend ce que les livres ne contiennent pas.

Mon remerciement s'adresse au corps professoral pour leur qualité d'enseignement qui m'a aidé à comprendre plus ce qui régit dans le service après-vente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "El Ghoul Barakat".

# TABLE DE MATIÈRE

-	Introduction		4
=	Présentation de l'entreprise		5
	Groupe Renault		
	Renault Maroc		
	Renault Commerce Maroc		
	Succursale Bandoeng		
☰	Service Après-Vente		9
	Gestion du SAV		
	Amélioration du SAV		
☰	Retour sur l'Expérience		24
☰	Conclusion		25

# INTRODUCTION

Dans un contexte économique, la concurrence chez les constructeurs automobiles est devenue de plus en plus importante. De nouvelles conceptions et des technologies originales qualifiées d'intelligentes et plus complexes surtout avec l'intégration du numérique dans l'industrie sont lancées sur le marché chaque année. En revanche, l'évolution de ce secteur qui continue toujours à se développer ne se repose pas juste sur la production, voire le désir d'atteindre un véhicule parfait, mais aussi le fait de le vendre et de le commercialiser chose que la majorité des élèves ingénieurs négligent lors de l'élaboration de leur projet voulant concevoir ainsi un produit technologiquement avancé, ils oublient généralement les coûts mis en place afin de le produire, donc la réalisation d'une stratégie de commercialisation et de marketing est désormais partie intégrante dans tout processus et cycle de vie d'un produit sans pour autant oublier que l'un des piliers du succès d'un tel secteur mettant en œuvre des éléments roulants qui peuvent s'user la nécessité d'un suivi après la vente est primordiale pour rassurer le client et l'accompagner tout au long de l'utilisation du produit en question d'où l'importance du service après-vente qui a passé d'une entité veillant la sûreté de fonctionnement à l'amélioration de la qualité des produits ainsi que la fidélisation de sa clientèle.

Ce service, visant directement le client, représente l'image de l'entreprise, par conséquent, non seulement une bonne gestion de ce dernier, mais aussi son amélioration est cruciale vu qu'il constitue une autre forme de concurrence entre constructeurs et le groupe Renault Commerce Maroc auquel j'ai effectué mon stage d'initiation, y fait partie.



# PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

## GROUPE RENAULT

Constructeur d'automobile français fondé depuis 1898, le Groupe Renault est jusqu'à présent un des leaders du marché mondial dans le domaine d'automobile avec des usines et des filiales implantés sur le plan international (30 usines, 6 innovation Labs

soit pour la vente ou pour la production (2,95M véhicules vendus en 2020 avec 5 marques) ce qui est du principalement au désir de cette entreprise d'accroître sa présence et sa part de marché mondial afin de satisfaire les besoins de ces clients qui ne cessent d'augmenter.



et 6 centres d'ingénierie) et une alliance forte entre Renault Nissan et Mitsubishi. Ce constructeur qui a survécu les deux guerres mondiales et les crises internationales notamment la dernière celle causée par la pandémie du Covid 19, a pu relever le défi et contenue toujours à exceller dans sa spécialité que ce

Le Groupe Renault a opté donc pour une stratégie d'expansion depuis les années 2000 avec un grand investissement dans les pays à fort développement comme la Corée (Renault Samsung Motors) et les pays à marché émergents à titre d'exemple la Colombie et bien évidemment le Maroc (Renault Maroc).

## RENAULT MAROC

Dans l'ambition d'assurer la mobilité à tout le monde, Le Groupe Renault s'est ouvert sur le Maroc étant un pays africain sur la voie de développement, très proche de l'Europe et qui ait un échange culturel et économique trop important avec les autres pays de l'Afrique Sub-saharienne. Ce projet à vu le jour en 1928 avec l'implantation de Renault sous le nom de SOMAR (Société Marocaine des Automobiles Renault) qui deviendra par la suite Renault Maroc en 1967. En 1957, la création de la société SOMACA (Société Marocaine de Construction Automobile) représentera une révolution non seulement au niveau de l'économie marocaine, mais aussi au niveau de la stratégie que le Groupe Renault essayera de suivre afin d'en tirer profit et d'en avoir part, ce pas que le Groupe a travaillé sur, dont il a pu en 1966 signer un contrat avec SOMACA pour le montage des véhicules (R4 et R16). Renault a commencé par la suite à agrandir sa présence sur le plan national avec l'intégration de la marque Dacia (Kangoo) dans le marché et sa production au niveau de SOMACA en 1999.

En revanche, l'évolution de Renault Maroc au cours du temps ne s'est pas arrêté juste sur le côté "production", mais également la société a appliqué une approche pour détenir et dominer

l'industrie de l'automobile au Maroc par la signature d'un protocole d'accord avec l'état pour la reprise de 26 % du capital de SOMACA (2003), l'achat de la part détenue par Fiat 20 % de plus de la participation de l'état qui représentait 12 % pour devenir ainsi un actionnaire majoritaire en 2005.

En vue d'optimiser plus en terme de profits, Renault a cherché à toucher tout les aspects liées à l'entreprise, et les organismes financier n'étaient pas une exception, d'où la création en 2007, de RCI Finance Maroc, une filiale de RCI Banque, qui a donné la possibilité à Renault d'en avoir une entité financière sous ses mains et par la suite la possibilité d'accorder à titre d'exemple des crédits à ses clients sans avoir recours aux autres organismes donc éviter tout défaut de transactions,

au cours de la même année on en trouve également la signature du protocole d'intention pour l'implantation du complexe industriel «Renault Tanger Méditerranée » qui s'est inauguré en 2012 et en 2013 avec une deuxième ligne de production pour la Sandero et la Logan.

Ces évolutions ont permis à Renault Maroc de devenir ainsi un écosystème officiellement créé en 2016 avec 2 usines et un réseau étendu sur tout le royaume de succursales, agents et concessionnaires sous le nom de Renault Commerce Maroc.

## RENAULT COMMERCE MAROC

Disposant de gammes diversifiées et attractives, Le Groupe Renault Maroc compte en grande partie sur sa structure Renault Commerce Maroc pour la Gestion des ventes, la commercialisation et la distribution des produit des marques Renault et Dacia sans pour autant oublier les services liés aux gammes produites notamment le maintien de la Haute Qualité proposée à ses clients par le service après-vente. Ce réseau comporte jusqu'à présent 5 succursales reparties

sur toute la ville de Casablanca, la capitale économique du Maroc, dont on trouve Derb Omar alias Bandœng, Sidi Othmane, Sidi Maarouf, Lissasfa, Ain Sbaa alias Vita "la Filiale de Contrôle" ainsi que 17 concessions, 9 antennes, 12 agents et 6 agents de services représentants le constructeur dans tout le Royaume de Tanger à Tiznit ayant le droit de vente moyennant une commission afin que la marque puisse multiplier ses points de vente et qu'elle soit plus proche de ses clients.

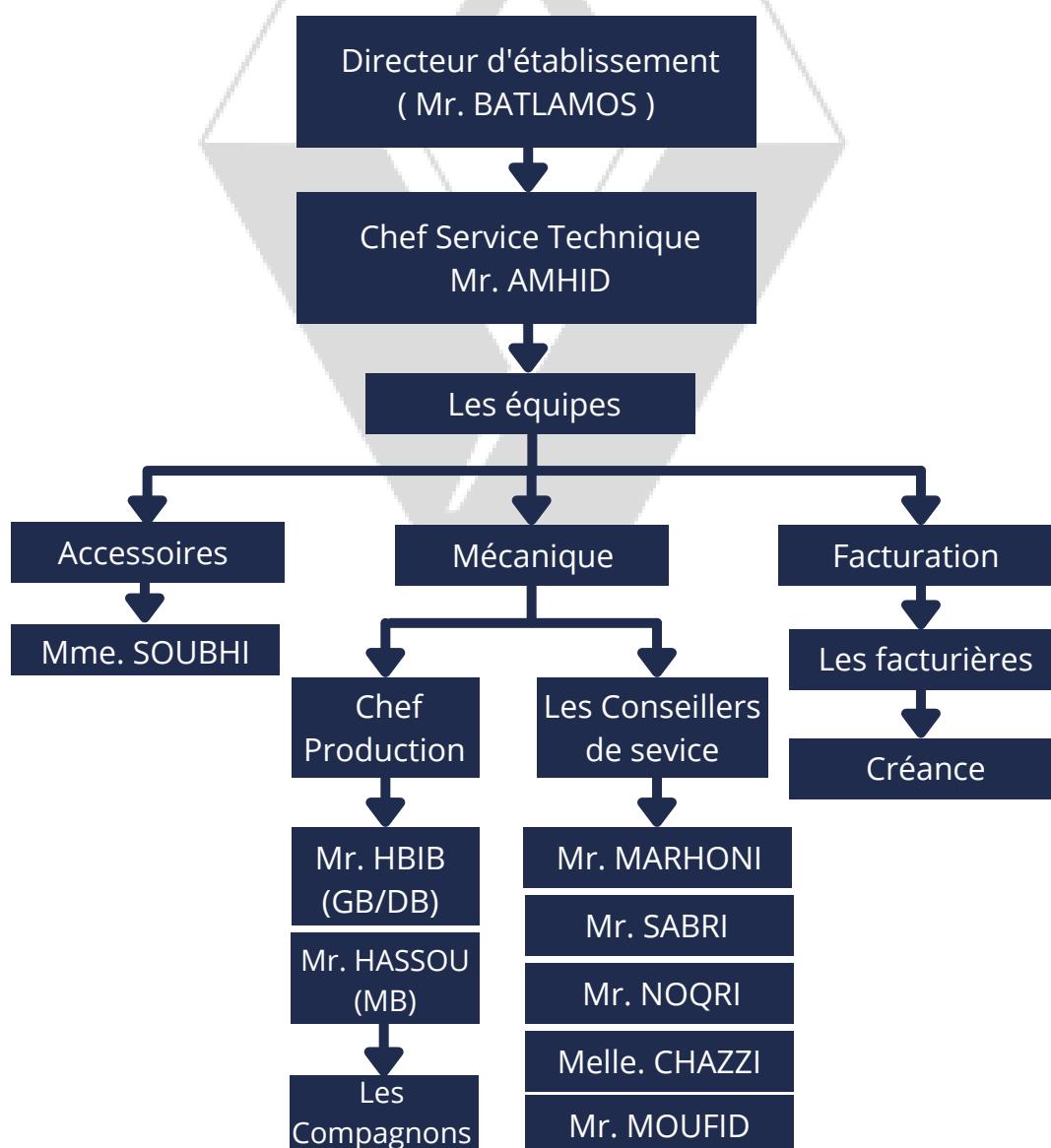


# PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

## SUCCURSALE BANDOENG

Spécialisé dans la vente et le service après-vente avec 2 showroom (Renault/Dacia), un grand atelier étalé sur deux étage afin de satisfaire le besoin de ses clients particuliers, sociétés, taxis et même le personnel de la société principalement consacré aux activités de service rapide, de la carrosserie et la mécanique, la Succursale Bandoeng connue aussi par Derb Omar a toujours maintenu son poids devant le réseau de Renault Commerce Maroc vu son ancienneté (département de l'ancien siège de Renault Maroc) et de sa performance par rapport aux autres succursales au niveau ventes VN et VO ainsi que la qualité de service proposé par elle avec un personnel compétant.

### Organigramme



# SERVICE APRÈS-VENTE

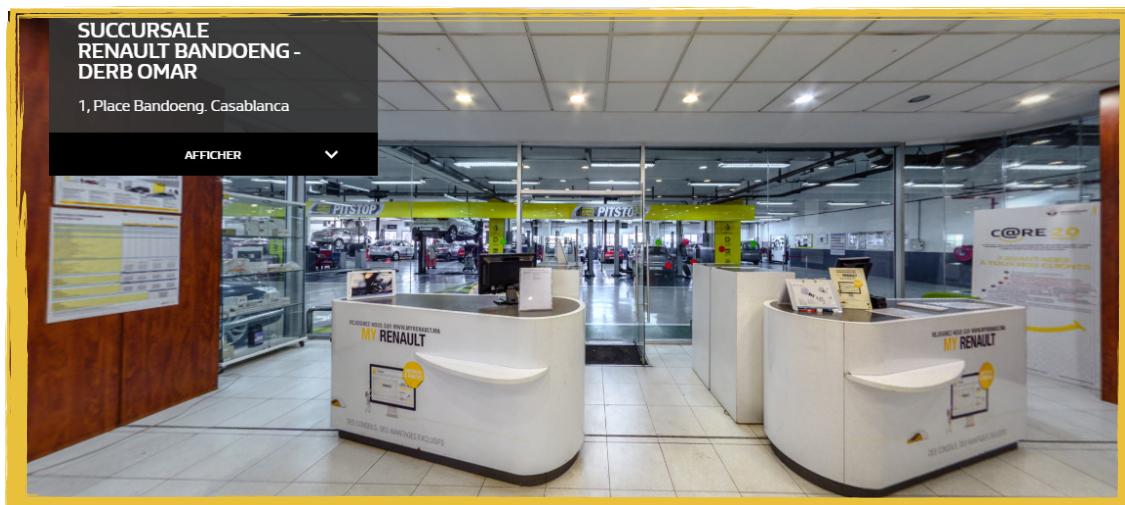
chez le Groupe Renault

## DESCRIPTIF 'DÉROULEMENT DE LA VISITE'



Le service se subdivise principalement en 3 autres services la carrosserie, la mécanique et l'accessoire. Commençons par la mécanique tout particulièrement les entreprises (Dacia ou Renault).

ainsi qu'on lui demande le kilométrage parcouru pour bien vérifier si le client respecte le programme d'entretien (satisfaction des conditions en cas de Garantie constructeur).



À l'arrivée d'un client soit ayant déjà un rendez-vous pris par le centre d'appel ( Affiché sur MecaPlanning : une plateforme de gestion des rendez-vous pris par le centre d'appel qui facilite la tâche lors de l'accueil ) ou sur place c'est le conseiller de service (CS) qui l'accueille, le client doit présenter tout d'abord sa carte grise pour l'Ouverture d'un dossier sur la plateforme Incadea "logiciel de gestion et de déclaration des châssis" tout en lui demandant la cause de sa visite soit pour une révision normale (vidange) ou pour un entretien spécifique du véhicule ( dû à une détection d'anomalie par le client dit ressenti client )

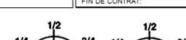
Pour les rendez-vous pris à l'avance, le CS doit préparer la veille un pré-ordre de commande qui rassemble les informations relatives au véhicule pour éviter la redondance et de lui poser les mêmes questions une autre fois d'où le centre d'appel ou la personne qui lui a pris le rendez-vous doit être consciente de cet effet et doit s'assurer de toutes les informations communiquées par le client avant la visite. Cette fiche est accompagnée d'une copie d'ICM pour valoriser le dossier.

Lors de l'insertion du châssis sur la plateforme, on doit signaler les problèmes rencontrés par le client sur une autre plateforme ICM "Informations Communes Monde"

# SERVICE APRÈS-VENTE

chez le Groupe Renault

pour la saisie des symptômes du véhicule et dont on retire aussi le programme d'entretien du véhicule et les informations nécessaires pour faire l'intervention tout en ajoutant cela au dossier. Cette dernière plateforme comporte aussi les pourcentages de prise en charge pour les véhicules en garantie (voir Garantie constructeur). Le choix des forfaits se fait par la plateforme DFM celle-ci présente quelque limitation notamment la non-flexibilité du choix de pièce au cas où cette dernière n'est pas adéquate au véhicule ou ne se trouvant pas au stock comme solution, on procède par la saisie manuelle des pièces et des mains d'oeuvres.

ORDRE DE REPARATION		N° CVA594416	
		RECEPTION / 10/03/21 10:54:05	
		Réceptionnaire	
		Livraison le	
		A cocher	
		<input type="checkbox"/> GA*	<input type="checkbox"/> GT*
		<input type="checkbox"/> CE*	
		Retour Atelier: Non	
NOM	MARQUE	/	
ADRESSE	Type "N° Fiat"	/	
VTEL DON ORDRE	NUMÉRO IDENTIFICATION	/	
VTEL PRIV. DON OR	VIN/N° SERIE (17 caract. min)	/	
VTEL MOB PRIV. DON	N° MOTEUR	/	
VTEL FIN D'ENTRETIEN	Gamme : Mobile véhicule	/	
V COMpte CLient	KILOMÉTRAGE	0	
Ref. commande	DATES FINIS EN CIRCUULATION	/	
	DATES FIN DE GARANTIE	/	
	N° CONTRAT D'ENTRETIEN	/	
	FIN DE CONTRAT:	/	
 <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">            CARBURANT      1/4      3/4      1/4      CARBURANT      1      3/4       </div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">         Le client souhaite récupérer les pièces remplaçées       </div>			
<b>Points de contrôles visuels</b>		<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	
<b>Sur le véhicule :</b>		<b>Dans le véhicule :</b>	
Retourneurs	A Fare - OK	N huis moteur	A Fare - OK
Essuie-glace	A Fare - OK	N id frein	A Fare - OK
Pare-brise	A Fare - OK	N id lame glace	A Fare - OK
Digitoit / Phares	A Fare - OK	N id refroidissement	A Fare - OK
Four amériques	A Fare - OK	Estat des courroies	A Fare - OK
Four américain	A Fare - OK	Estat des courroies	A Fare - OK
Four avant	A Fare - OK	Estat des courroies	A Fare - OK
<b>Sous le véhicule :</b>			
Observations	Ordre de réparation		

Dans le dossier, on trouve premièrement la fiche descriptive du véhicule dite "Ordre de réparation : OR " dont on a non seulement toutes les informations nécessaires du véhicule voir marque, état (voir ci-dessous) mais aussi les coordonnées du client, on trouve ainsi ce qu'on appelle le programme d'entretien du véhicule (décrivant pour chaque

kilométrage les opérations nécessaires pour la voiture) le type du moteur et l'huile adéquate à ce dernier.

Le CS doit impérativement vérifier l'état du véhicule en faisant ce qu'on appelle un tour de véhicule pour signaler sur l'OR si jamais il y en a des rayures ou des chocs sur le châssis même d'ordre minuscule pour protéger le client ainsi que la société et qui peut être considéré comme preuve en cas de réclamation du client sur des dégâts lors de la récupération de son véhicule d'où le client doit la signer ainsi que le CS pour préserver la validité du document.

Une fois la vérification est finie, le client signe et garde une copie de cette page, une autre est gardée sur le véhicule de plus pour des mesures de sécurité des kits de protection (housses) sont installés pour garder la propreté du véhicule vu l'utilisation par les techniciens, on lui demande également s'il a des choses précieuses à retirer de la voiture. Le dossier est déposé ainsi au chef de production pour la validation et l'affectation du châssis aux techniciens. (il se peut que le client demande qu'un technicien particulier dépanne son véhicule d'où on vérifie sa disponibilité sinon on lui suggère de lui affecter un autre.)

Pour une vidange, on a besoin de presque 1 h, voire 1 h 30 min au maximum pour la majorité des clients, ils attendent leurs véhicules sur place.

# SERVICE APRÈS-VENTE

chez le Groupe Renault

Pour autres opérations notamment faire un diagnostic cela prend généralement plus de temps d'où on conseille au client de ramener son véhicule la matinée pour pouvoir la récupérer le jour même.

Parfois, lors de l'entretien, il se peut que le technicien détecte un autre problème que le client ignorait puis lui propose de le résoudre. Généralement, ça nécessite un changement de pièce. Pour le diagnostic, ça dépend du problème rencontré.

Dans ce cas, il faut voir la disponibilité de ses dernières au stock pour dépanner les clients.

En fin du dépannage, le technicien doit impérativement remplir un certificat de contrôle qui est associé aux opérations de maintenance et de réparation qui se rajoute au dossier cette fiche est une synthèse d'état du véhicule à la sortie où on trouve une observation de toutes les parties du châssis avec soit contrôle fait ou un contrôle qui pourra avoir lieu prochainement soit le contrôle doit se faire immédiatement à la fin de cette fiche même, il faut inscrire en cas de contrôle futur ou immédiat le travail qui doit être fait. Une fiche que le client doit signer également avant de rendre cette fois-ci tout le dossier à la facturière pour la Facturation.



Par exemple, il se peut que la pièce doit être commandée du fournisseur d'où il faut attendre et c'est toujours apte au client de décider soit de garder la voiture pour la réparer soit la prendre avec un devis tout en payant les frais de diagnostic pour les véhicules hors garantie s'il est d'accord pour la réparation les charges relatives au diagnostique sont annulées et ne paye que le prix sur le devis.

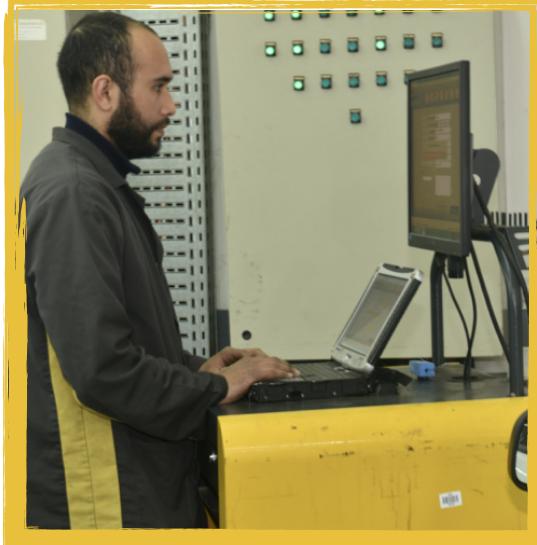
La facture qui contient toutes les pièces remplacées avec leur prix TTC et HT et l'ensemble des opérations effectuées (main-d'œuvre) pour la mettre dans le box "les factures" si le client est déjà sur place, on lui donne 2 factures menues du certificat de contrôle pour payer à la caisse soit par chèque carte ou en espèce sinon on le rappelle par téléphone pour l'informer que son véhicule est prêt pour le récupérer.

# SERVICE APRÈS-VENTE

chez le Groupe Renault

Une garantie sur les mains d'œuvre et les pièces changées d'une durée d'un an est assurée par la maison.

Il faut mettre aussi l'accent sur un type de client dit acompte (LLD) où la relation ne se fait que par des accords téléphoniques et les factures sont sous forme des bons de commande payés par virement dont le CS doit contacter l'entreprise pour les envoyer et les rajouter au dossier avant de les rendre à la facturation. Les mains-d'œuvre sont saisies manuellement sur INCADEA pour les sociétés acompte.



Une fois le paiement effectué, le client revient au service pour avoir un bon de sortie soit il peut le récupérer à la caisse, le dossier est ainsi dit facturés puis le client peut prendre son véhicule, on enlève ainsi les kits de protection et le client fait son départ une étape dans le processus dit restitution.

Renault veille sur la bonne qualité de service présentée à l'ensemble de ses clients, c'est pour cette raison même qu'ils ont choisi une stratégie



de travail en divisant les particuliers des entreprises, et même les particuliers en Renault et Dacia vu l'importance de ce type de client (propriétaire).

En suivant la même démarche depuis l'accueil jusqu'à la restitution, le service après-vente dédié aux particuliers ne porte pas une grande différence.

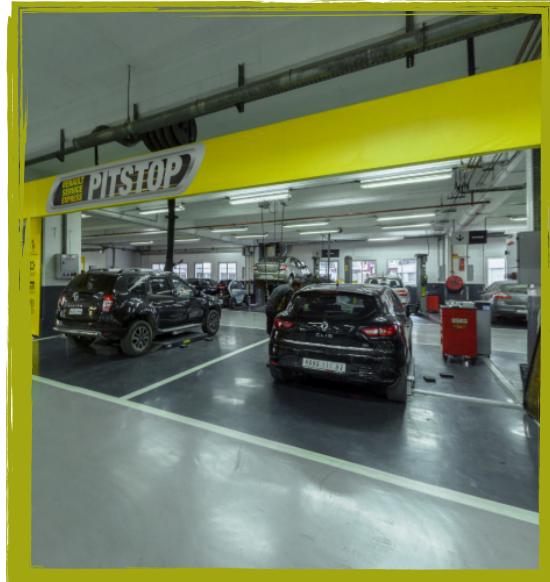
Un suivi par appel téléphonique "Rappel" doit être fait après 48 h une évaluation de la qualité de service en se limitant sur le personnel qui a accompagné le client durant la visite, la plupart des clients la confondent avec le service rendu relative à leur véhicule d'où il faut toujours les prévenir à l'avance, mais cela est fait juste pour les particuliers propriétaires des véhicules donc en ouvrant le dossier du client, il faut toujours mentionner sa typologie. Pour les taxis, personnels ou les loueurs, généralement, le suivi n'est pas fait en raison du fait qu'ils ne sont pas les propriétaires. On en trouve aussi dans ce service une télévision près de la salle d'attente

# SERVICE APRÈS-VENTE

chez le Groupe Renault

lié automatique au logiciel MecaPlanning affichant une synthèse des rendez-vous et où le véhicule est arrivé dans le processus du maintien.

Une autre évaluation de contrôle qualité faite par un centre d'appel sous forme d'une étude par questionnaire en prenant un échantillon de client (presque une quarantaine) qui englobe la qualité de service en tenant compte la réponse au besoin du client donc son degré de satisfaction par rapport à non seulement le service rendu lors de la visite par le CS, mais aussi une qualification



des produits, des forfaits ainsi que l'entretien proposé par la succursale. Chacun des clients donne une note pour chacune des étapes du processus dont le résultat vers la fin de l'étude ne doit pas être inférieur à 82 %.

Une stratégie de marketing est aussi utilisée par Renault pour fidéliser ses clients, un carnet est mis à leur disposition où en y trouve des remises sur l'ensemble



des opérations effectuées sauf que dans ce cas la saisie des pièces et les mains-d'œuvre se fait manuellement pour éviter la remise sur un forfait vu que sur ICM les forfaits sont déjà mis en place.

Le personnel chargé de l'accueil parfois fait également la facturation en cas de besoin d'où la tâche peut parfois prendre plus de temps. Le paiement se fait généralement en espèces ou par carte bleue concernant les chèques, ils doivent être justifiés.

Parmi les cas particuliers, on trouve le personnel dont on rajoute au dossier une copie de la carte grise et une de son badge.

Le service est ouvert du lundi au vendredi de 8 h à 18 h 30 avec une personne en permanence qui sort à 16 h ainsi que le week-end pour les opérations rapides (juste vidange) de 8 à 15 h 30.

# SERVICE APRÈS-VENTE

chez le Groupe Renault

## LA GESTION DU S.A.V

Gestion d'atelier

Pour la Gestion de toutes les informations communiquées ou transmises au sein de l'entreprise que ce soit par ses clients ou entre les différents départements qui la constitue, le Groupe Renault opte pour le logiciel INCADEA étant une solution de numérisation de flux d'informations.

Autrement dit INCADÉA est vu comme le système informatique techniquement appelé pour le secteur automobile Dealer Management System (DMS) qui assure la gestion ainsi que la traçabilité des ventes de véhicules neufs et d'occasion, atelier d'entretien et les pièces de rechange à travers le partage, le stockage par mémorisation, la sécurité des données confidentielles et non seulement la communication facile et en temps réel entre les services de la même succursale, mais aussi avec les



autres filiales, concessionnaires et agents.

Cet outil de travail qui se base sur la structure d'un tableur (Excel) simplifie encore plus la saisie des différentes données, leur enregistrement automatique et leur mise à jour selon le service concerné tout en déterminant au préalable les droits d'accès par identifiant du personnel qui définit son nom, prénom, matricule et son poste.

INCADEA est utilisé également par le service après-vente via la fenêtre Gestion d'atelier. Ci-dessous un exemple d'utilisation du logiciel pour l'ouverture et la facturation d'un dossier lors d'une visite.

### OUVERTURE D'UN DOSSIER SUR INCADEA

Pour l'ouverture d'un dossier sur la plateforme INCADEA, puisqu'il s'agit du service après-vente, il faut se diriger vers la fenêtre Gestion atelier. Une table s'affiche puis on choisit client, un formulaire d'inscription s'affiche également sur l'écran qui concerne que les informations personnelles du client normalement déjà rempli vu qu'il s'agit de la même base de données relative à la vente ou des visites effectuées précédemment, mais ça n'empêche de les vérifier avec le client étant des informations qui peuvent changer (nom du propriétaire, numéro de téléphone, adresse e-mail...) pour celles relatives au châssis sont déjà inscrits sur la base véhicule, il suffit juste de vérifier le département (DB pour Dacia, MB Renault et GB pour les entreprises),

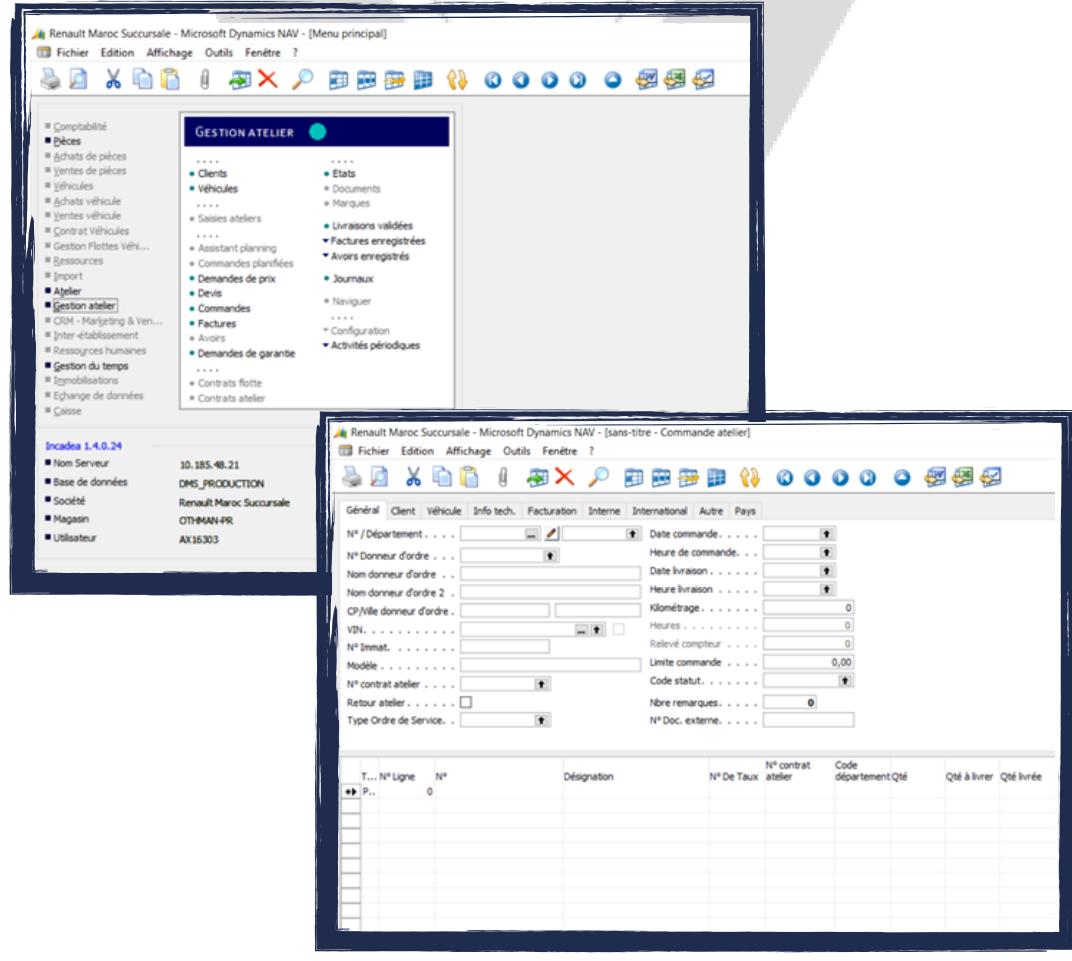
Suite ➔

# SERVICE APRÈS-VENTE

chez le Groupe Renault

## OUVERTURE D'UN DOSSIER SUR INCANDEA (SUITE)

rechercher le numéro de châssis sur la carte grise dans la base de données (on note généralement que les derniers chiffres puis tout le numéro s'affiche). En cliquant sur "Entrée", le système génère automatiquement toutes les informations qui sont fixes (sauf pour le kilométrage, on se rend vers la gestion d'atelier et on clique sur client pour le rajouter sur la plateforme « on peut trouver un client affecté à plusieurs châssis, mais un châssis doit être affecté à un et un seul client. »), il reste juste à s'assurer du numéro de téléphone du client pour le contacter en cas de besoin (Véhicule prêté pour la récupération, détection d'anomalies, pièce non-disponible ...), vérifier l'immatriculation et le kilométrage pour savoir le vrai besoin du client ainsi que le nombre de vidanges fait (si jamais ils sont faits ailleurs les factures des vidanges sont indispensables vu qu'ils ne s'affichent pas sur le système) et puis revenir sur la gestion d'atelier et cette fois-ci cliquer sur commande pour noter la raison de la visite. À cette étape, le dossier est ouvert, mais il faut impérativement demander au client s'il rencontre d'autres problèmes dans son véhicule si jamais il faut faire un diagnostic.



# SERVICE APRÈS-VENTE

chez le Groupe Renault

Pour la facturation la tâche n'est pas vraiment difficile sauf pour la saisie manuelle.

D'ordre général, il suffit d'ouvrir le dossier sur la barre de tâches inférieures on y trouve "fonctions", on choisit "créer une facture" (ou par raccourci Alt +F11 ) et la facture est créée et prête à être imprimée.

Comme procédure suivie on imprime 3 copies 2 pour le client afin qu'il puisse payer à la caisse et 1 qu'on joigne avec le dossier pour le qualifier de facturer

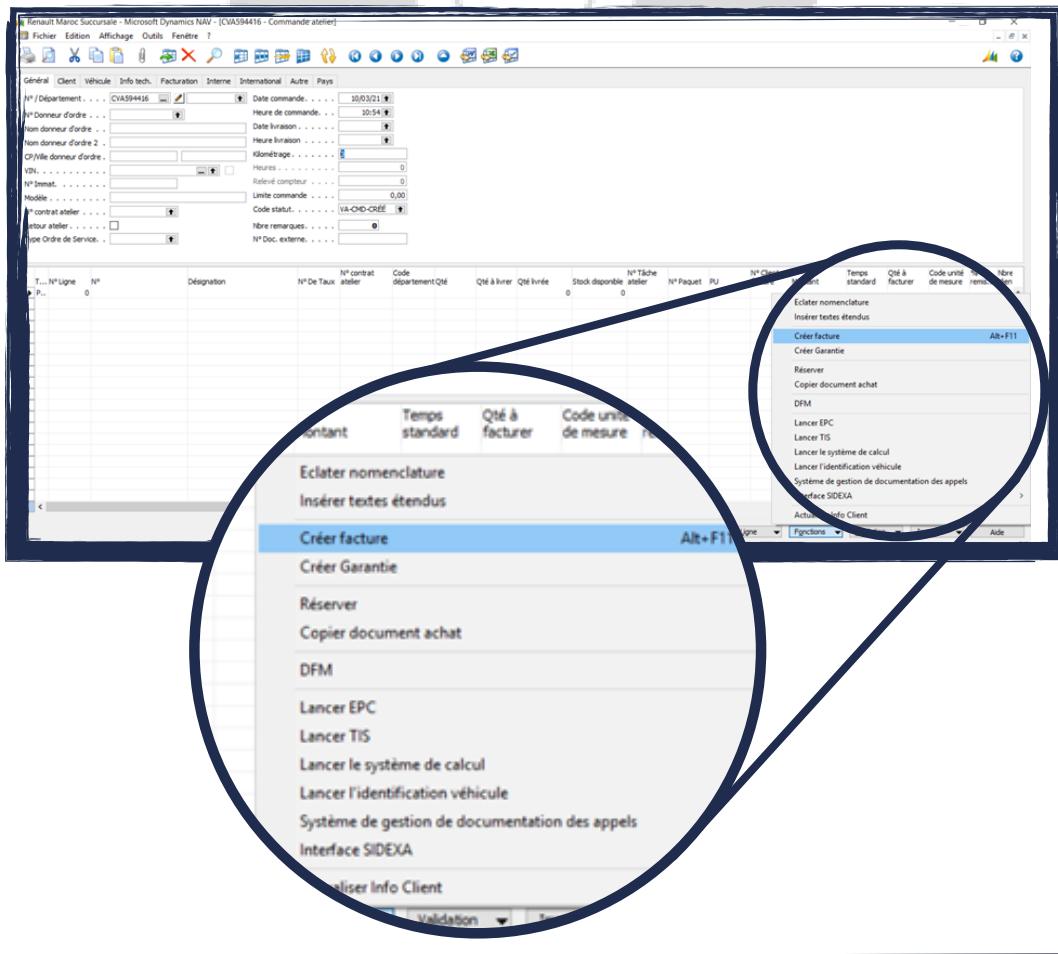
On distingue principalement 4 grands types de facturation qu'on doit impérativement signaler sur l'OR pour la validation du dossier.

**Client** : dédier aux clients qui ont choisi un mode de paiement par espèce ou par chèque

**Garantie** : les dossiers avec garantie du constructeur

**Relation Client (RC)** : pour fidéliser leurs clients

**Cession interne** : pour les véhicules de services (VS) dont la facturation et l'ouverture de dossiers requièrent une validation du chef de département ou d'un supérieur d'où la société Renault Commerce a créé des comptes pour chaque département pour plus de clarté.



# SERVICE APRÈS-VENTE

chez le Groupe Renault

En plus de la saisie des châssis, l'ouverture des dossiers, la facturation, INCADEA en tant que MDS offre au Groupe Renault la potentialité de la connectivité avec les autres outils de travail et logiciels permettant la Bonne Gestion du service tout en effectuant les tâches en parallèle par transfert automatique des informations et acheminement via un seul clique afin de gagner en terme du temps.

## OUTILS DE TRAVAIL

### ICM

ICM (Informations Communes Monde) est une plateforme conçue pour en l'enregistrement de toutes les informations relatives au véhicule depuis sa production jusqu'à son exploitation sans pour autant oublier l'accessibilité à ces informations à tout instant avec la possibilité de modification selon les droits d'accès que dote le personnel, elle peut également servir comme un moyen de communication avec la production que ce soit au Maroc ou en France pour l'amélioration des produits fabriqués par l'entreprise, voire une certaine évaluation qualifiée de "contrôle qualité" d'où à chaque visite le CS est amené à renseigner toute défaillance ressentie par le client sur la plateforme.

Cette possibilité d'échange digitalisé entre production et atelier de service Après-vente permet à l'entreprise de faire véhiculer les informations instantanément surtout s'il s'agit

d'une décision prise brusquement, mais qui doit se faire ou s'exécuter immédiatement et le cas le plus fréquenté se traduit par l'OTS (Opération Technique spécial) par exemple si une gamme est sortie avec un défaut de fabrication la production informe par la plateforme ICM la maison pour revoir le problème avec les clientes et cela ne se met en question sauf si les responsables sur la production reçoivent contre eux des réclamations de deuxième incendie (la défaillance persiste même après intervention) ou pour des véhicules Neufs ne dépassant pas les 10 Km (les problèmes rencontrés à ce stade sont toujours considérés comme un défaut de fabrication).

### DFM

Devis Forfait Mécanique (en abrégé DFM) est une application créée par le service informatique et qui a pour objectif permettre au CS d'avoir une documentation sur tous les forfaits à jour proposés par Renault avec une fonctionnalité de sélection d'offre pour le dossier en main sans avoir recours à la saisie manuelle (Des pièces, huile... ...) vu l'échange entre INCADEA et DFM pourtant cet outil est encore en phase d'essais puisqu'il présente toujours certaines limitations telles que le manque de flexibilité au niveau de la saisie des numéros de série des pièces utilisées ou mises en œuvre lors des interventions qui peuvent ne pas être adéquates ou ne se trouvent pas au stock donc le Conseiller de service procède encore une fois par la saisie manuelle.

# SERVICE APRÈS-VENTE

chez le Groupe Renault

On distingue 3 types de commande vidange (**forfaits**)  
**Vidange basic** : huile + filtre huile  
**Vidange simple** : huile + filtre d'huile + filtre d'air  
**Vidange complète** : huile+ filtre d'huile + filtre d'air + filtre de carburant  
La vidange se fait soit par kilométrage chaque 10Mkm dans la majorité des cas (ou selon le programme d'entretien dans ICM) soit chaque année une fois simple une fois complète.  
À 60Mkm il faut changer également les courroies et les kits accessoires.  
Pour les véhicules automatiques l'huile est synthétique d'où le prix est plus élevé.

## MecaPlanning

MecaPlanning est un logiciel utilisé par le Groupe Renault pour l'enregistrement et la gestion de l'ensemble des rendez-vous pris quotidiennement avec l'état où en est le châssis, donc au fur et à mesure, il faut changer l'étape où le châssis est arrivé dans le processus du maintien dont on crée pour chaque client un rendez-vous en entrant les informations relatives au châssis et au client.

**Non réceptionné** (pour les rendez-vous pris à l'avance)

**Étape 1 :** Réceptionné (ouverture du dossier sur INCADEA)

**Étape 2 :** En cours (diagnostic/intervention / lavage/Essai route.)

**Étape 3 :** En attente de facturation

**Étape 4 :** Disponible (pour la récupération du véhicule)

**Étape 5 :** Restitué

## New Dialogy

Si DFM est réservé au forfait, New Dialogy est conçu pour la documentation des mains-d'œuvre et des références de pièces. Autrement dit, c'est sur cette plateforme que le CS renseigne toutes les opérations effectuées lors de chaque intervention.

Pour la préservation des droits des compagnons (techniciens), le CS a la main de changer les valeurs données automatiquement par New Dialogy de façon manuelle, si l'intervention a pris plus de temps que prévu.



# SERVICE APRÈS-VENTE

chez le Groupe Renault

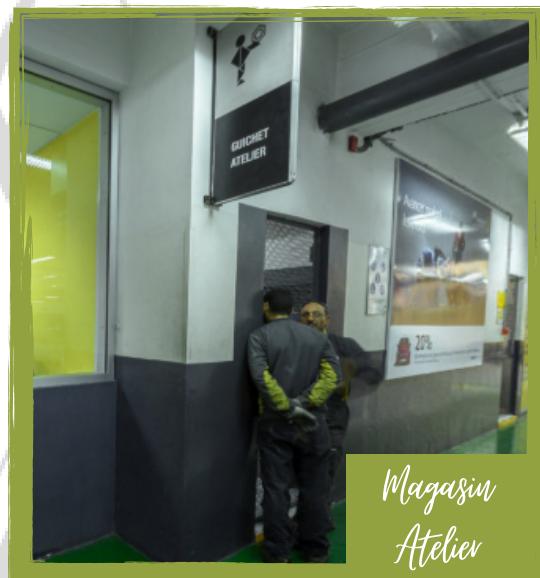
## GESTION DU STOCK

La tâche du SAV ne se manifeste pas juste au niveau de la réparation des véhicules pour la simple raison qu'accomplir cette dernière revient à assurer les ressources nécessaires humaines, mais surtout matérielles (PDR : pièce de rechange). Donc le service en question aura besoin de planifier à l'avance l'approvisionnement des pièces de chez le fournisseur, une politique à suivre pour maintenir la performance du service.

Par contre, donner toujours la priorité au client et lui garantir un service qui répond immédiatement à son besoin peut parfois ne pas être bénéfique pour l'entreprise et dans la majorité des cas engendrer des pertes et des déficits pour elle à titre d'exemple assurer la disponibilité des pièces à tout moment. C'est pour cette raison qu'on parle du principe d'optimisation pour une bonne gestion de stock.

Dans un véhicule, on trouve des centaines de pièces, parmi eux, il y en a ceux qui sont spécifiques propres au véhicule (EX: carte de démarrage), d'autres qui sont communes (EX : les filtres). Cela nous mène à une classification par ordre de priorité pour la commande des pièces vu que celles qui sont spécifiques sont rarement consommables, une fois commander, elles doivent être utilisées sur-le-champ et les garder

ne porte aucun intérêt pour l'entreprise et elles ne font qu'utiliser de l'espace dans le magasin de plus qui dit commande de pièce non consommable, dit aussi un blocage de profit, mais ce qui aggrave la situation encore plus, à un certain moment on les qualifie comme des pièces mortes qu'on est obligé de vendre à moitié prix, d'où on donne de la priorité à celles consommables et utilisées fréquemment.



Magasin Atelier

À la non-disponibilité d'une pièce hors garantie (payer en sa totalité par le client) on lui demande de payer une avance pour garantir l'utilisation de la pièce et minimiser les pertes en cas d'annulation de commande surtout s'il s'agit de pièces spécifiques.

Acquérir une pièce sur commande peut prendre du temps, si cette dernière affecte la mobilité du véhicule et si le client en avait besoin on propose lui un véhicule de remplacement après validation du service RC pour son déplacement.

# SERVICE APRÈS-VENTE

chez le Groupe Renault

## SUPPRESSION ET AVOIR

L'erreur peut arriver à n'importe quel stade dans le processus en raison d'ouverture d'un dossier 2 fois dit dossier double, ou une conséquence qui entraîne l'annulation d'un dossier et l'ouverture d'un autre une opération qu'on appelle recyclage " recycler un dossier dans un autre" , par exemple l'annulation d'une commande d'un client ou dépassement de l'échéance (3 mois) dans la garantie dû à un retard relative à la commande d'une pièce. Une fiche de suppression est remplie par le CS concerné dont on inscrit la cause de la suppression et le nouveau CVA ( numéro du dossier ) où on a recyclé l'ancien dossier. Un problème qui peut arriver même après la facturation et le document de rectification de facture est appelé avoir cette fiche doit être signé par le chef technique et celui de l'atelier. La démarche est ainsi correcte et le système est nettoyé.

DEMANDE D'ETABLISSEMENT FACTURE AVOIR-REFACTURATION		
Site	Succursale Bandoeng	
Demandeur		
Nom & prénom / raison sociale du client		
Document objet de l'avoir	N° d'ordre de réparation	
	N° Facture	
Nouvel ordre de réparation		
Motif d'établissement « facture avoir » :		
Signature Demandeur	Visa Chef atelier	Visa Chef des services techniques

# SERVICE APRÈS-VENTE

chez le Groupe Renault

## L'AMÉLIORATION DU S.A.V

Certes, la digitalisation assure en grande partie la bonne gestion du service après-vente vu la facilité de la saisie, la connectivité avec les différents services de l'entreprise notamment la vente, le service commercial, etc., mais ce n'est pas toujours suffisant pour garantir la performance élevée et la compétitivité de l'entreprise surtout que le SAV joue un rôle majeur dans la pérennité et la continuité du bon fonctionnement de l'activité industrielle de la société spécialement pour le Groupe Renault et son objectif de dominer le secteur automobile d'où la nécessité de l'élaboration d'une stratégie commerciale afin de satisfaire le besoin de ses clients et de l'entreprise bien évidemment. À ce moment-là, l'amélioration du SAV devient primordiale afin de se distinguer dans le secteur industriel par les décisions prises et les finalités choisies que ce soit la fidélisation du client en leur accordant des avantages ou la réforme dans le but d'apporter des changements visant la qualité du service.

### STRATÉGIE COMMERCIALE

#### Garantie constructeur

Si un véhicule n'a pas dépassé les 3 ans depuis sa sortie de la maison ou les 100 000 km avec 2 ans de kilométrage illimité.

Son propriétaire peut bénéficier d'un remplacement ou d'une réparation gratuite des pièces, assurée par le constructeur RENAULT, mais sous des conditions selon le rapport contractuel. (voir Les Conditions Générales des Garanties des Véhicules RENAULT) Sauf pour les pièces qui sont exploitées fréquemment lors de l'utilisation du véhicule sont exclues de la garantie par exemple les plaquettes de frein soit le client peut y bénéficier juste d'un pourcentage de prise en charge.

Pour tirer profit de la garantie du constructeur, le client doit impérativement Respecter le programme d'entretien du véhicule à la lettre vu qu'au non-respect logiquement le véhicule rencontrera des problèmes à titre d'exemple : ne pas faire une vidange peut affecter le moteur qui au pire des cas peut se casser ou caler. Si cette condition est satisfaite, on passe à la suivante : faire un diagnostic et vérifier la cause de l'anomalie si cette dernière est conséquence d'un défaut de construction soit de matière, de montage ou de fabrication, le client peut bénéficier d'une prise en charge sur la réparation qui peut aller jusqu'à 100 % sinon c.-à-d. L'anomalie est

# SERVICE APRÈS-VENTE

chez le Groupe Renault

causée par un corps extérieur (animaux rongeurs) ou par une intervention d'un atelier qui n'appartient pas au réseau RENAULT la réparation est dite hors garantie et la totalité du paiement se fait par le client en d'autres termes les dommages causés par une mauvaise utilisation du véhicule ne seront donc pas pris en charge par la garantie.

Parfois, une diminution du pourcentage de prise en charge est exigée au cas où le client dépasserait la consommation tolérée par le constructeur.

## CONTRÔLE / QUALITÉ

Une bonne gestion des relations client représente la clé de l'entreprise pour assurer une continuité de son activité surtout s'il s'agit de la vente notamment pour Renault Commerce Maroc même pour le service après-vente, on retrouve ce qu'on appelle la vente additionnelle dont on peut proposer un service ou forfait ayant plus d'avantages pour le client ou par le biais de le convaincre de changer des pièces donc un CS doit également avoir une connaissance commerciale et des techniques de ventes. Ces compétences qui ne sont pas forcément acquises par des études, mais l'expérience professionnelle peut nous apprendre loin de ce qu'on peut acquérir lors des formations académiques. Ce type de vente constitue un levier puissant de

fidélisation et de satisfaction de la clientèle.

Pour assurer un bon déroulement de la visite et pour garder une bonne image de l'entreprise, le CS étant l'intermédiaire entre l'entreprise et le client doit impérativement avoir une base non seulement technique pour bien saisir le besoin du client ou également commerciale pour la vente, mais aussi il doit développer une intelligence relationnelle afin de créer une relation collaborative avec les autres membres de l'équipe pour préserver une image favorable de l'entreprise et pour garantir un environnement convenable pour les clients lors de la réception, elle peut également contribuer à maintenir des relations plus agréables et plus productives avec les clients même, sans oublier la présentation du CS soit au niveau vestimentaire ou au niveau de la communication aussi bien verbale que gestuelle.

## Client Mystère

Pour évaluer la qualité du service rendu par l'entreprise, une autre stratégie de marketing est implantée par Renault Commerce Maroc qui vise l'expérience vécue par la clientèle et, bien sûr, il n'y a pas mieux que l'expérience réelle pour examiner la qualité d'accueil et la prestation des CS.

Comme son nom l'indique, cette stratégie est top secrète ce qui lui donne le caractère de la fiabilité et la sûreté. Il s'agit bien du client

# SERVICE APRÈS-VENTE

chez le Groupe Renault

mystère qui est un client envoyé par la direction de marketing comme un agent secret une fois par mois afin de vérifier la bonne application et le respect des démarches et des procédures par les CS.

Ce client appartient déjà à la base de données de Renault pour ne pas créer des doutes chez le CS qui peut parfois savoir qu'il s'agit bien du client mystère d'où par son intelligence, il se comporte selon les normes chose qui fait perdre la validité de la méthode. Le client est de plus choisi au hasard. Ce choix aléatoire nous garantit la mise en évaluation du CS avec toutes sortes de clients ce qui rend la stratégie plus variable au niveau des résultats. Pour assurer un bon déroulement de la visite, les clients mystères sont des clients à rendez-vous. À la fin de la visite, le client donne son compte rendu et évalue le service selon les critères inscrits sur le formulaire qu'on lui cède à l'avance.

## RENAULT SOUS PANDÉMIE

Touchée de plein fouet par la pandémie de la COVID-19, l'économie mondiale et le secteur automobile tout particulièrement ont souffert des conséquences imposées par le confinement et Renault Commerce Maroc n'était pas une exception. Des dépenses énormes ont été enregistrées ces derniers mois ce qui a amené le constructeur à suivre une nouvelle stratégie de travail

et à changer sa politique tout en s'ouvrant sur de nouveaux aspects dont il a conçu des ateliers mobiles pour atténuer l'impact négatif des retombées de la pandémie. Étant donné que l'activité du SAV se repose principalement sur les visites faites par les clients, les décisions prises par le gouvernement concernant les mesures sanitaires ont rendu la tâche quasiment impossible à réaliser pourtant afin de maintenir sa performance même avec une efficacité très restreinte s'adapter à la situation était le meilleur choix à faire et la proposition d'une vidange à domicile a pu lui rendre sa productivité pour s'aligner à ses objectifs préalablement posés et elle a présenté aussi un point de changement qui a permis à Renault de gagner plus de clientèle avec un nouveau service qui portera l'intérêt de ses clients potentiels.



Atelier Mobile

# RETOUR SUR L'EXPÉRIENCE

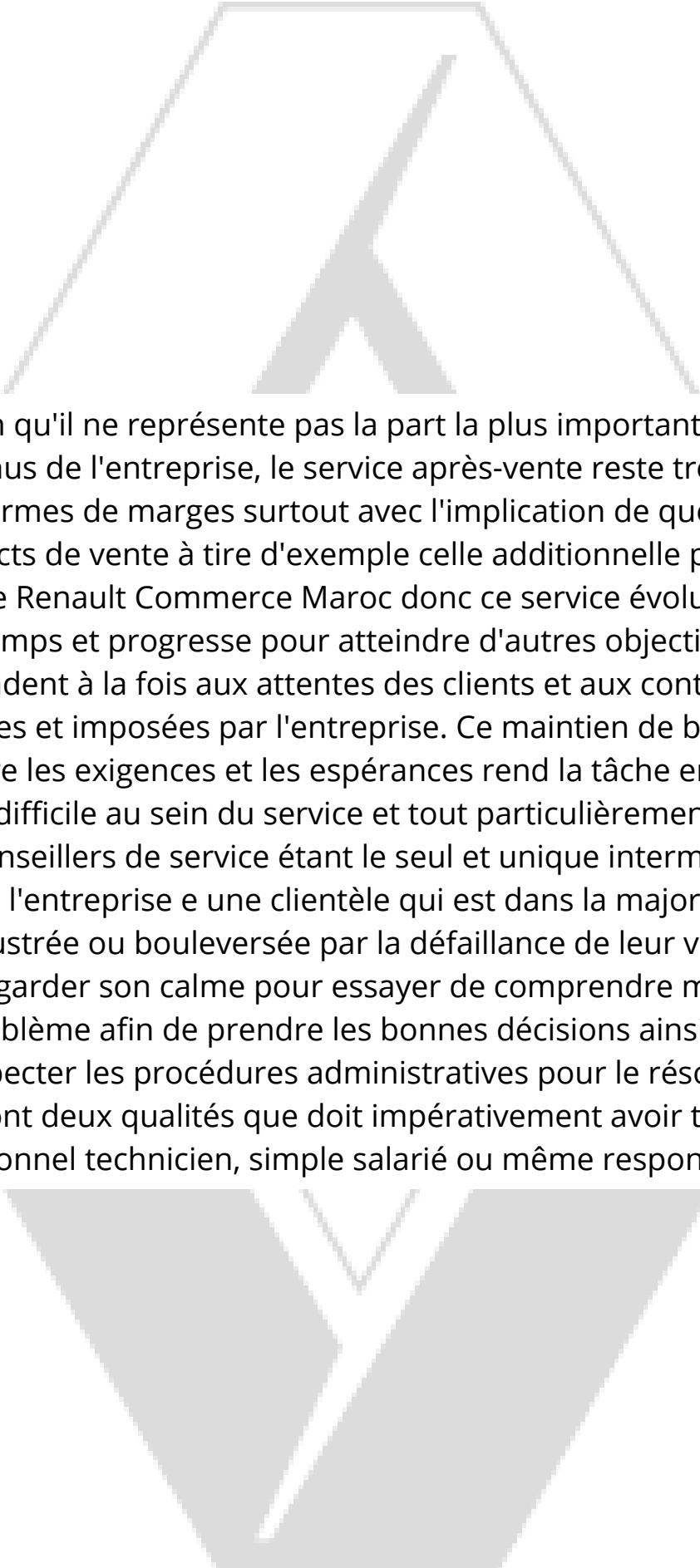
## LE MONDE PROFESSIONNEL

Nombreux ceux qui ont changé de casquette en intégrant le marché du travail et s'ouvrir sur une multitude de disciplines offrent la possibilité à mieux s'impliquer dans l'environnement professionnel. Autrement dit, être compétent et polyvalent est devenu primordial pour tout futur ingénieur qui remplira par la suite la fonction d'un responsable ayant des employés de compétences différentes sous ses mains et aussi des objectifs à atteindre à titre d'exemple le SAV englobe une partie opérationnelle assurée à travers les techniciens,

une administrative représentée par les décideurs, les responsables de maintenance et de qualité, etc. et du personnel chargé des transactions et opérations financières toutes ces connaissances provenant de plusieurs domaines réunis sous un seul toit qui se manifeste par l'entreprise en question dont le travail d'équipe fait partie intégrante dans le processus de la réussite de toute entité, le respect des tâches et des délais ainsi que le maintien du sérieux et du professionnalisme est si important dans un monde où la rigueur est synonyme du succès.



# CONCLUSION



Bien qu'il ne représente pas la part la plus importante des revenus de l'entreprise, le service après-vente reste très actif en termes de marges surtout avec l'implication de quelques aspects de vente à tire d'exemple celle additionnelle pour le cas de Renault Commerce Maroc donc ce service évolue dans le temps et progresse pour atteindre d'autres objectifs qui répondent à la fois aux attentes des clients et aux contraintes posées et imposées par l'entreprise. Ce maintien de balance entre les exigences et les espérances rend la tâche encore plus difficile au sein du service et tout particulièrement pour les conseillers de service étant le seul et unique intermédiaire entre l'entreprise et une clientèle qui est dans la majorité des cas frustrée ou bouleversée par la défaillance de leur véhicule, alors garder son calme pour essayer de comprendre mieux le problème afin de prendre les bonnes décisions ainsi que respecter les procédures administratives pour le résoudre sont deux qualités que doit impérativement avoir tout personnel technicien, simple salarié ou même responsable.