

## PSA Aftermarket en ordre de bataille

mercredi, 25 mars 2020

**PSA Aftermarket s'organise à tous les niveaux pour permettre d'assurer la mobilité des automobilistes, de la commande de pièces jusqu'à la réparation des véhicules dans ses réseaux en passant par le soutien à ses client réparateurs...**



On sait le réseau PSA Aftermarket mobilisé depuis le début de la période de confinement et ce, à tous les niveaux. En matière de distribution de pièces de rechange, les stocks centraux de pièces de rechange (Vesoul et Bochum) ainsi que les masters hub sont tous, sauf exception italienne, ouverts et en activité.

En France, et bien que le chiffre fluctue au jour le jour, le constructeur annonce le maintien en activité de 84% de ses plaques PR Distrigo. Avec, dans la majorité des cas, un service au comptoir mais également un service de livraison des commandes, le tout dans le plus strict respect des consignes sanitaires émanant du ministère de la Santé.

### **Distrigo : plan de solidarité**

Le réseau de distribution a par ailleurs lancé le 23 mars dernier un plan de solidarité pour tous les réparateurs en France clients de ses plateformes : ce plan s'appuie sur une plateforme d'appels (ou via une adresse électronique) pour permettre à tous les pros encore ouverts durant la période de confinement d'intervenir sur les véhicules entrant dans leur atelier. La hotline permet en effet de passer commande pour toutes les pièces des marques du groupe, pour des pièces équipementières, pour la gamme Eurorepar ainsi que pour l'offre issue de l'économie circulaire, Renew.

Elle peut également apporter son expertise technique pour intervenir sur un modèle de véhicule du groupe mais également assister les pros en matière de démarches administratives.

### **ERCS en première ligne**

Florian Grimault, responsable marketing et communication d'Eurorepar Car service, indique en ce qui concerne le réseau d'entretien-réparation multimarque du groupe qu'une partie des ateliers sont toujours ouverts. Et pour épauler au mieux les réparateurs encore sur le pont, la tête de réseau use à plein régime de plusieurs outils mis en place auparavant. *«Par le biais de notre hotline dédiée, de l'outil digital e-Box mais aussi à travers notre service de conciergerie, nous gardons le contact quotidiennement avec eux»*, explique Florian Grimault.

Les outils, mis en place il y a deux ans pour les membres du réseau et dont l'utilisation augmente significativement à l'heure actuelle, servent ainsi pour une communication descendante pour par exemple rappeler le respect des règles à appliquer pour stopper la propagation du coronavirus ; ils servent aussi à remonter les infos du terrain et démontrent *«que les préoccupations tant en matière de santé (protection des employés et des clients) que sur le plan économique sont au cœur des interrogations des chefs d'entreprise»*, poursuit F. Grimault.

#### **Des sites PSA Retail rouverts**

En outre, le maillage du groupe pour l'entretien-réparation se voit désormais renforcé. PSA Retail, qui avait en effet annoncé la fermeture de l'ensemble de ses sites la semaine dernière (vente et après-vente), a annoncé hier la réouverture de 14 sites après-vente pour des interventions mécaniques afin de garantir la mobilité des professionnels de la santé et de la chaîne logistique.

Pour protéger opérateurs (volontaires) et clients, une procédure de réception des véhicules a été mise en place après validation des services médicaux du groupe. Pour faciliter la prise de rendez-vous dans l'un des 14 sites susmentionnés, le groupe a mis en place un numéro unique et rappelle en outre que les services d'assistance et de dépannage sont toujours opérationnels.

Les sites en question sont implantés à Lille (Roncq), Rouen, Bordeaux (Le Bouscat), Nantes (Orvault), Marseille (Michelet), Rennes, Lyon (Vénissieux), Saint-Etienne, Toulouse (Etats'Unis), Tours, Saint-Denis, Malakoff, Nanterre et Vélizy.