

## Le réseau FCA en France prêt à rouvrir le 11 mai

- **Les Distributeurs des marques FCA en France s'organisent pour être prêts pour leur réouverture le 11 mai**
- **En collaboration avec l'ensemble du Groupe FCA, le réseau appliquera un protocole de santé et de sécurité pour les clients et les employés, afin d'assurer une reprise sûre et efficace**
- **Pour accompagner et sécuriser cette reprise, MOPAR propose toute une gamme de produits adaptés**
- **Pour tous les clients qui ne souhaiteraient pas se rendre en concession, FCA France complète et renforce son programme « FCA CHEZ VOUS » en proposant des services sur mesure**

Les Distributeurs des réseaux FCA en France seront prêts à relever de nouveaux défis dès la reprise totale de leurs activités le 11 mai prochain. Et parce que la santé des clients et de leurs collaborateurs sera au cœur de leurs préoccupations, ils mettront en place un protocole de santé et de sécurité strict et qui respecte les exigences des autorités françaises.

Le protocole recommandé par FCA France a été élaboré par le Groupe pour toutes ses activités dans la région Europe, en concertation avec des virologues italiens de renom. Il est basé sur l'accord du 9 avril 2020 entre Fiat Chrysler Automobiles et les syndicats italiens, désormais appliqué dans tous les sites du Groupe en Italie.

Ces mesures et précautions sanitaires concernent aussi bien les collaborateurs des concessions que l'accueil des clients avec un parcours redéfini et sécurisé, aussi bien dans le processus de vente que d'après-vente, activité par activité, pour chaque zone de travail, y compris l'essai d'un véhicule, la livraison, la reprise, l'espace accueil après-vente, la restitution du véhicule après entretien ou encore la mise à disposition d'une voiture de courtoisie.

Pour permettre au réseau la mise en œuvre de ce protocole, MOPAR a développé toute une gamme de produits de protection et de désinfection, pour le personnel, les locaux et les véhicules, des protections pour l'intérieur des voitures, ainsi que des outils permettant de réorganiser les espaces au sein de la concession ainsi que les flux des visiteurs : marquages au sol, outils de contrôle d'accès ou encore séparateurs en plexiglas à installer entre les postes de travail.

La gamme disponible est régulièrement mise à jour pour y intégrer les produits les plus innovants et garantir la distanciation physique indispensable à une visite en toute sérénité des clients vente et après-vente.

Néanmoins, pour les clients qui ne souhaiteraient pas se rendre dans le réseau pour limiter, voire éviter, toute interaction physique, FCA France renforce les programmes qu'elle avait mis en place pendant la période de confinement.

**« FCA CHEZ VOUS »**

Développé et mis en œuvre en avril pour répondre aux demandes d'information en ligne ([lien](#)), « FCA CHEZ VOUS » a permis à près des trois quarts des distributeurs de rester au plus près de leurs clients potentiels par le biais d'une mise en relation par visioconférence, de répondre à leurs questions, de les aider dans leur choix, d'anticiper au mieux un projet d'achat, voire de conclure des ventes.

Même si rien ne remplacera le rapport humain qui restera au cœur de la relation commerciale, FCA France a souhaité intégrer des outils pouvant être actionnés pour répondre aux attentes de certains de ses clients. Ainsi, le parcours client pourra être adapté à cette nouvelle économie sans contact dans trois voies différentes :

- le développement des visioconférences pour le traitement des contacts entrants qui, après l'essai confirmé durant la période de confinement, va être étendu à l'intégralité des distributeurs de France,
- l'adoption d'une solution de signature électronique permettant de signer à distance les bons de commande et les ordres de réparation,
- un service de convoyage à domicile par jockey, à un tarif négocié, que ce soit pour la livraison d'un véhicule neuf ou dans le cadre d'un entretien ou d'une réparation.

Beaucoup d'ateliers sont quant à eux toujours restés actifs, ouverts ou en astreinte. Ils se sont mobilisés pendant toute la période du confinement, afin d'offrir des solutions de réparation et de mobilité à tous ceux dont l'activité est considérée comme essentielle à la sécurité et à la continuité de la vie économique et sociale ([lien](#)). Ils continueront de le faire pendant cette période post-confinement et, pour que l'accès à l'information reste la plus facile possible pendant les semaines à venir, la relation clientèle continuera d'être le centre d'information centralisé pour les clients, quelle que soit leur demande.



Avec ces programmes et engagements, FCA France et ses distributeurs pourront proposer à leurs clients des solutions innovantes et sûres – que ce soit dans le réseau ou à distance – afin de permettre une reprise sereine et facilitée dès le 11 mai prochain.

Trappes, 7 avril 2020