



CONGRÈS RÉSEAUX AD
MALTE 2018
27 AU 30 SEPTEMBRE

DOSSIER DE PRESSE





« Après Paris en 2010, Port Aventura en 2014, nous avons souhaité réunir cette année la grande famille des réparateurs AD autour d'un événement convivial et chaleureux à Malte.

L'édition 2018 de notre congrès Réseaux AD est exceptionnelle à plus d'un titre : plus de 3 500 personnes y participent, 75% des entreprises AD sont présentes, ce qui fait de cet événement le plus grand rassemblement jamais organisé pour les acteurs de la réparation multimarque indépendante. Ce succès atteste de la

force de notre marque et de notre modèle d'organisation unique sur le marché.

Une Enseigne AD portée par plus de 2000 entreprises en France dans les métiers de la réparation automobile et Poids-Lourds.

Ces dernières totalisent près de 7000 employés et enregistrent plus de 2 millions d'entrées de véhicules par an.

Un modèle fondé sur un partenariat unique où réparateurs et distributeurs collaborent pour répondre, ensemble, aux enjeux liés aux évolutions du marché. Des défis technologiques, commerciaux, digitaux, environnementaux que nous devons relever avec succès afin d'assurer le développement de nos entreprises et de gagner la préférence de nos clients.

Ce modèle unique respecte la personnalité de chacune des entreprises tout en leur conférant la force de notre collectif.

« Unique ensemble »

« AD, c'est sûr ».

Stéphane Antiglio, Président d'Autodis Group

« Il y a quatre ans, nous avons partagé ensemble la vision d'un plan ambitieux et réaliste que nous avons appelé **Référence 2018**. Cette vision était en corrélation avec les évolutions de marché de l'époque, les 30 ans de notre Réseau, la refonte de notre plan de communication et d'autres initiatives visant à mettre en avant le caractère unique de notre modèle sur ce marché. Aujourd'hui, AD est le premier réseau de garages et carrosseries indépendants avec un bilan particulièrement encourageant en matière d'expertise clients, de compétences techniques, de relation clients et de compétitivité. Nous pouvons dire qu'ensemble, nous avons répondu à cette promesse.



Mais nos ambitions ne s'arrêtent pas là, affirmer que nous sommes la référence ne suffit plus. Nous voulons passer aujourd'hui un nouveau cap. Parce que les clients doivent être au centre de toutes nos stratégies et nos préoccupations, notre nouveau plan pour les quatre années avenir s'intitule : **Préférence 2022**. Notre objectif : gagner la préférence clients, inciter les clients particuliers et professionnels à privilégier notre Réseau et à y revenir.

Pour cela, nous avons bâti un plan en trois axes qui représentent les trois talents indissociables des chefs d'entreprise AD : celui de technicien, celui d'entrepreneur et enfin celui de commerçant. Ces trois talents sont déclinés en neuf initiatives. C'est la maîtrise de ces 3 talents qui va permettre aux entreprises du Réseau AD d'être plus agiles pour relever les challenges qui s'annoncent. C'est la maîtrise de ces trois talents qui va nous permettre de gagner la préférence clients. »

Laurent Desrouffet, Directeur Général des Réseaux et des Activités de la Réparation Véhicules Légers chez Autodistribution

SOMMAIRE

1- TECHNICIEN

- Le Réseau AD Mécanique s'engage massivement sur l'Eco Entretien
- Le Réseau AD Carrosserie affirme son expertise technique en matière de véhicule semi-autonome
- AD renforce l'ensemble de son parcours de formation
- Le réseau AD conclut un partenariat avec GNFA pour recruter des jeunes talents

2- ENTREPRENEUR

- Autodistribution innove pour apporter toujours plus de services au Réseau AD
- AD lance un concept de carrosserie rapide
- Le Réseau AD lance une offre de location longue durée pour les TPE et PME
- Un accompagnement en gestion et médiation renforcé pour les adhérents AD

3- COMMERÇANT

- Autodistribution lance un nouvel outil de gestion dédié à l'activité mécanique du réseau AD : AD-MS 360
- AD.fr poursuit son développement avec de nouveaux services dédiés aux particuliers et aux professionnels
- Satisfaction client : le réseau AD vise les 5 étoiles
- Une nouvelle signature et une nouvelle campagne de publicité pour le Réseau AD

**

- Le Réseau AD en quelques chiffres

Le Réseau AD s'engage massivement sur l'Éco Entretien

Dans un contexte de renforcement du contrôle technique en janvier 2019 intégrant des normes antipollution, AD souhaite inscrire son réseau dans une démarche qualité : celle de l'éco-entretien.

Au 1er janvier 2019, le contrôle technique va évoluer : il comprendra désormais le contrôle des émissions de particules pour les véhicules essence et diesel. 610 points de contrôle seront dorénavant passés au crible.

Au regard de ce contexte, l'ensemble des acteurs de la filière après-vente automobiles ont constitué l'Association Éco Entretien pour promouvoir un label Éco Entretien : le premier label de la filière. Le réseau AD souhaite s'engager dans cette démarche qualité reconnue. Son objectif : 500 adhérents AD labellisés Éco Entretien d'ici début 2019.

Le label Éco Entretien repose sur une expertise technique en trois phases qui peuvent s'apparenter à une visite médicale : dans un premier temps, l'opacité des fumées est contrôlée, le technicien vérifie l'état de santé du véhicule. Puis, si le véhicule est « souffrant », le réparateur détermine la cause en procédant à l'analyse 5 gaz, comparable à une prise de sang du véhicule. Enfin, grâce au process Ecodiag, le technicien pose le diagnostic et délivre l'ordonnance nécessaire à la remise en forme du véhicule.

Avec l'obtention de ce label, les entreprises AD proposent à leurs clients un nouveau service d'entretien automobile, économique, écologique, particulièrement innovant pour limiter les surémissions de polluants des véhicules : en préventif, sur un pré-contrôle technique garantissant d'éviter une contre visite ; mais également en curatif, pour garantir la conformité attendue du véhicule aux normes antipollution.

Olivier Hélore, Responsable du développement commercial Pièces et Services Techniques chez Autodistribution, précise : « *le label Eco Entretien est une démarche technique normée qui offre une opportunité unique pour l'ensemble des entreprises du réseau AD de légitimer et affirmer leur savoir-faire mais surtout d'être différenciant en tant qu'intervenants spécialisés sur ce marché* ».

Eddy Albert, Responsable National des Réseaux Mécaniques VL, ajoute : « *l'éco-entretien est une véritable opportunité de croissance pour nos adhérents. Concrètement, cette offre représente pour notre Réseau potentiellement 200 000 nouvelles opérations chaque année.* »

Le Réseau AD Carrosserie affirme son expertise technique en matière de véhicule semi-autonome

Dans un contexte où 30% des véhicules vendus sont équipés d'ADAS et 100% d'ici 2020¹, le réseau AD souhaite confirmer et développer son expertise dans ces nouvelles technologies.

Le Réseau AD affirme son savoir-faire en matière de véhicule semi-autonome. Aujourd'hui l'ADAS, l'aide à la conduite automobile, a donné des « yeux » aux véhicules, il est donc primordial pour les réparateurs d'assurer cette « vision » lorsque le véhicule est en atelier. Grâce à des formations dédiées proposées par l'Institut AD et à l'investissement dans des outils performants, le Réseau AD Carrosserie est en capacité de rééquilibrer ces systèmes d'assistance à la conduite.

Olivier Hélore, Responsable du développement commercial Pièces et Services Techniques chez Autodistribution, précise l'enjeu sécuritaire de la maîtrise de ces technologies : « être formé et équipé d'un outil de diagnostic et d'un équipement ADAS, c'est garantir que le véhicule reste conforme aux normes de sécurité passive d'origine après une intervention, pour ne pas engager sa responsabilité ».

Stéphane Montagne, Responsable National des Activités Carrosserie, revient sur l'enjeu business : « se former sur ces nouvelles technologies, c'est rester un acteur sur le marché de la réparation des véhicules récents. Nous devons continuer à intervenir en réparation, et gagner la préférence client, pour tous les véhicules des loueurs et entreprises, et tous les possesseurs de véhicules de moins de 10 ans équipés de ces systèmes ».

¹ Source Bosch

AD renforce l'ensemble de son parcours de formation

Le réseau AD annonce le développement de l'institut AD : un dispositif de formation complet proposant aux adhérents de développer et d'affirmer leurs compétences en mécanique et carrosserie.

Le réseau AD met à la disposition de l'ensemble de ses adhérents un cursus de formations qui leur est totalement dédié, focalisé sur les métiers et leurs nouveautés et pouvant déboucher sur la validation d'acquis.

Ce cursus s'appuie sur l'Assistance Diag, développé par *Grup Eina Digital* : le service d'assistance technique d'Autodistribution pour les professionnels de la réparation et de la carrosserie. Cette hotline intègre des formations adaptées à l'évolution des métiers mais également des fiches techniques et supports de formation en ligne.

L'institut AD propose également deux programmes constitués de formations en présentiel et des classes virtuelles :

- **Un programme adapté à la mécanique.** Ce parcours « *labélisation du savoir Technique et Technologique AD* » comprend : Analyseur 5 gaz, Hybride électrique, Boîtes de vitesse automatiques, ADAS ; et en formation continue la maîtrise des enjeux autour du diagnostic électronique.
- **Un programme adapté à la carrosserie** qui comprend : Diagnostic électronique, ADAS, Soudage et collage, hybride électrique.

Enfin, un audit de validation des acquis en Mécanique, Technique et Eco Entretien est également accessible pour tous les adhérents AD.

Eddy Albert, Responsable National des Réseaux Mécaniques VL chez Autodistribution, précise : « *la formation des collaborateurs est au cœur des enjeux de nos métiers. En effet, il est primordial, dans notre secteur, où la technique évolue toujours plus vite, d'affirmer sa légitimité à intervenir sur les véhicules d'aujourd'hui et de demain. C'est une des conditions sine qua non pour gagner la préférence client* ».

Stéphane Montagne, Responsable National des Activités Carrosserie chez Autodistribution, ajoute : « *la formation, c'est aussi le premier outil de fidélisation des salariés, il est nécessaire de leur donner les moyens de développer des compétences afin qu'ils s'accomplissent au quotidien* ».

Le Réseau AD conclut un partenariat avec GNFA pour recruter des jeunes talents

Pour pallier aux difficultés de recrutement qui existent dans les métiers de la réparation automobile, de la carrosserie et de la peinture, le réseau AD met en place un partenariat avec GNFA (Groupement Nationale pour la formation Automobile), pour mettre l'apprentissage au cœur de son dispositif de recrutement.

Conscient des difficultés de recrutement que rencontrent les adhérents de son réseau, AD a développé un plan de recrutement unique en partenariat avec GNFA, qui accompagne les entreprises de la branche de service de l'automobile dans leur projet de développement de compétences. Ce dispositif s'articule autour de trois temps :

- Il s'agit dans un premier temps de recenser les besoins en recrutement des entreprises des réseaux AD Mécanique et Carrosserie.
- Dans un second temps, de détecter de futurs collaborateurs au sein des lycées techniques partenaires identifiés.
- Enfin, de proposer à ces jeunes talents d'être accompagnés pendant deux ans au sein des entreprises AD, avec à la clé l'obtention d'un certificat de Qualification Professionnelle (CQP).

La première promotion AD Mécanique et AD Carrosserie verra le jour en septembre 2019.

Stéphane Montagne, Responsable National des Activités Carrosserie chez Autodistribution, précise :
« dans une démarche commune avec nos adhérents, il s'agira de rendre visible et attractive leur entreprise afin d'accueillir une première promotion de jeunes talents ».

Autodistribution innove pour apporter toujours plus de services au Réseau AD : Des solutions métiers et un dispositif national Pneumatique

Autodistribution annonce la mise en place de nouveaux services : des solutions métiers complémentaires et la mise en place d'un dispositif national pneumatique, pour répondre aux besoins des réparateurs du réseau AD.

Les solutions métiers : Cotrolia et Opisto.fr

- **COTROLIA**

Le partenaire du Réseau, COTROLIA, leader national de la maintenance et la réparation électronique embarquée, apporte aux entreprises du Réseau une solution économique à la rénovation d'éléments électroniques, comme les Boîtes de Vitesses Automatiques. Ce dispositif s'inscrit dans une démarche « green business » qui vise à réparer plutôt qu'à remplacer.

- **OPISTO.FR**

Le Réseau s'est également associé à OPISTO.fr pour répondre aux nouvelles réglementations et permettre aux réparateurs du réseau AD, garages et carrossiers, d'être en capacité de proposer de la pièce de réemploi, une solution alternative économique. Grâce à ce partenariat, certaines références de pièces de réemploi seront disponibles directement depuis la plateforme Autossimo dès le premier semestre 2019.

Un dispositif national Pneumatique Autodistribution : le partenariat LEAO TYRE



Autodistribution continue à dynamiser son offre pneumatique après la prise de participation dans le capital de SLPA Pneus, une plateforme spécialisée dans le domaine du pneumatique, et la concrétisation d'un partenariat de distribution avec Chrono Pneus.

Autodistribution renforce encore son offre grâce à un accord exclusif sur le marché des distributeurs grossistes indépendants, avec la marque LEAO TYRE.

Cette marque appartient au puissant groupe Ling Long, l'un des premiers manufacturiers chinois avec une capacité de production annuelle de 77 millions de pneus. Le groupe a officialisé la construction d'une toute nouvelle usine et le début d'une production en Europe sur l'année 2019.

Les adhérents AD auront accès à sa gamme de produits très compétitive proposée par l'ensemble des distributeurs Autodistribution, avec un positionnement prix attractif, des produits de qualité et un catalogue conséquent.

Frédéric Gaillard, Directeur Général des Activités de Distribution Véhicules Légers chez Autodistribution, déclare : « *l'objectif d'Autodistribution est de proposer aux réparateurs des offres et des services toujours plus pertinents et adaptés aux évolutions du marché, afin de leur donner les moyens d'accroître leur productivité et leur rentabilité* ».

AD lance un concept de carrosserie rapide

Autodistribution annonce le lancement d'un service dédié à la carrosserie rapide. Alors que 30% des réparations ont une durée inférieure à six heures, un pourcentage qui ne cesse de croître, celles-ci sont aujourd'hui traitées dans un seul et même flux de réparation. Il est donc essentiel de faire évoluer les modes d'organisation des carrosseries avec une offre adéquate afin de s'adapter à ce nouveau paradigme.

Le principe : un poste de travail, un technicien, une journée

Une intervention dite traditionnelle dure en moyenne deux jours, mobilise plusieurs intervenants à différents endroits et implique plusieurs mouvements de véhicules dans l'atelier. Avec ce nouveau concept de carrosserie rapide, AD propose de réaliser cette même intervention avec une technique unique, sur un seul poste de travail et nécessitant seulement deux mouvements de véhicule durant toute la durée de l'immobilisation de ce dernier.

L'objectif : gagner la préférence client

Avec ce nouveau mode d'organisation, les carrosseries gagneront en efficacité et en productivité, un enjeu primordial dans un secteur qui peine à recruter. « *Cette nouvelle prestation aura un impact concret sur la réduction du délai d'immobilisation du véhicule et se répercutera par conséquent positivement sur la satisfaction client* », précise Stéphane Montagne, Responsable National des Activités Carrosserie chez Autodistribution.

Un déploiement prévu pour le second semestre 2020

« *Nous prévoyons une phase pilote de douze mois en 2019 impliquant de nombreux carrossiers. Le déploiement à l'échelle nationale est quant à lui prévu pour le second semestre 2020* », déclare Stéphane Montagne.

Le Réseau AD lance une offre de location longue durée pour les TPE et PME

Le réseau AD annonce le déploiement dès le premier semestre 2019 d'une offre de location longue durée accessible pour les flottes des TPE et PME.

Le Réseau des garages AD Expert proposera aux TPE et PME, à partir du 1^{er} semestre 2019 de la location longue durée. Ce dispositif concerne toutes les marques et tous les modèles de véhicules. Les prestations complémentaires assurées par le Réseau tels que les contrats d'entretien de maintenance et d'assistance panne pourront y être associées.

Les conditions tarifaires proposées pour cette offre (pièces, main d'œuvre et service) seront identiques pour tous les adhérents AD sur l'ensemble du territoire, de même que le cahier des charges et les procédures liés au dispositif.

« Aujourd'hui, un véhicule neuf sur deux est vendu en LLD. Le Réseau AD dispose des compétences et des moyens nécessaires pour se positionner sur ce marché, c'est pourquoi nous mettons en place à partir du 1^{er} semestre 2019 cette offre exclusive nationale dédiée aux TPE et PME » précise Eddy Albert, responsable national des réseaux mécaniques automobiles chez Autodistribution.

Un accompagnement en gestion et médiation renforcé pour les adhérents AD

Le réseau AD annonce la mise en place pour 2019 d'un nouveau dispositif d'accompagnement en gestion : OPÉRA, ainsi que d'une solution nationale de médiation client.

Le programme OPÉRA

Le dispositif de formation en gestion proposé par le Réseau sera renforcé à partir de 2019 avec une solution de coaching : le programme OPÉRA, pour **O**ptimisation des Performances, de l'**E**fficacité, et de la **R**entabilité par l'**A**ccompagnement. Il s'agit d'un programme d'accompagnement personnalisé pour chaque adhérent qui les aidera dans leur gestion comptable et leur permettra de comparer leurs performances par rapport au marché et au réseau.

Pour la carrosserie, ce dispositif, lancé en 2015, sera renforcé par la mise en place d'une interface entre l'outil de gestion commun du réseau AD Carrosserie Alpha Sigmac et le portail OPÉRA. Les données de Alpha Sigmac seront récupérées et intégrées automatiquement au portail OPÉRA et ce, pour faciliter la production d'un tableau de bord mensuel.

Une solution nationale de médiation client

Depuis le 1^{er} janvier 2016, le professionnel doit proposer à ses clients la médiation comme mode de résolution des litiges, les adhérents AD doivent répondre à cette obligation légale. Pour les y aider, dès 2019, le Réseau AD mettra en place une solution nationale de médiation clients.

Eddy Albert, Responsable National des Réseaux Mécaniques Automobiles chez Autodistribution, explique : « *Nous avons, en tant que tête de Réseau, le devoir d'apporter à nos adhérents des solutions sur lesquelles ils peuvent s'appuyer pour garantir à leur entreprise d'être en conformité avec la législation* ».

Autodistribution lance un nouvel outil de gestion dédié à l'activité mécanique du réseau AD : AD-MS 360



Malte, le 28 septembre 2018 - Autodistribution s'est allié à FIDUCIAL Informatique pour développer AD-MS 360, un outil de gestion performant destiné à faciliter le quotidien des garages AD.

Un outil aux multiples fonctions, pour toutes les tâches quotidiennes :

AD.fr : La gestion des rendez-vous facilitée

AD-MS 360 est parfaitement interfacé avec le site AD.fr, les réparateurs retrouvent automatiquement dans leur DMS les rendez-vous et devis effectués en ligne, ce qui leur permet de les gérer de façon rapide et efficace.

Professionaliser l'accueil client

Avec la tablette de réception V-Activ fournie avec AM-DS 360, le réparateur peut facilement réaliser : le tour de véhicule, ouvrir un ordre de réparation, chiffrer ses prestations, créer un contrat de prêt de véhicule de remplacement, et envoyer ces informations par mail au client.

L'intégration des accords-cadres et promotions du Réseau AD

Autre avantage, AD-MS 360 intègre automatiquement les conditions tarifaires appliquées à chaque accord-cadre national ainsi que les promotions nationales du réseau. Il s'agit d'un gain de temps considérable pour les entreprises et il n'y a plus de risque d'erreur sur la facturation.

L'interfaçage avec Autossimo

Avec AD-MS 360, les adhérents AD ont également accès à leur interface Autossimo pour le chiffrage et la commande de pièces, que ce soit sur le poste de travail ou sur la tablette de réception active.

Les outils indispensables au pilotage de l'activité

AD-MS 360 dispose enfin de toutes les fonctionnalités d'un logiciel de gestion automobile, tel que le chiffrage, la facturation, la comptabilité, l'animation du fichier client, etc. En s'appropriant AD-MS 360 et la tablette, les réparateurs ont ainsi accès à tous les outils indispensables au bon fonctionnement de leur entreprise.

Fabien Guimard, Directeur des Réseaux de Réparation Automobile chez Autodistribution, précise :

« AD-MS 360 accompagne nos adhérents AD dès la réception des clients et tout au long de leur parcours au sein du réseau. Le logiciel va organiser et simplifier la réception du véhicule, et aussi proposer des outils essentiels au pilotage de leur activité. Il est par ailleurs évolutif, nous avons souhaité qu'il intègre toutes les solutions et nouveautés pour répondre aux besoins de nos adhérents. AD-MS 360 est ainsi la solution proposée par le réseau AD pour permettre aux réparateurs de capter tous les flux clients et gagner en efficacité ».

Jean-Baptiste Cassagnes, Directeur Commercial et Marketing de FIDUCIAL Informatique, ajoute :

« Aujourd'hui nous apportons aux adhérents AD et AD Expert un DMS ultra performant interconnecté avec les spécificités du Réseau AD. Il répond aux enjeux actuels de digitalisation et offre des fonctionnalités innovantes et génératrices de business. »

AD.fr poursuit son développement avec de nouveaux services dédiés aux particuliers et aux professionnels

AD.fr poursuit sa croissance, avec une estimation de 14 000 rendez-vous en ligne générés en 2018. Des très bons résultats qui devraient se confirmer en 2019 avec l'instauration d'une garantie 5 ans pour les particuliers, la mise en place d'un portail dédié aux professionnels et de nouvelles fonctionnalités proposées pour les réparations carrosserie.

AD.fr, une croissance exponentielle depuis quatre ans

Il y a quatre ans, le réseau AD, alors précurseur, lançait ad.fr. Le site correspondait au besoin croissant des particuliers d'être en contact en permanence avec leur réparateur. Depuis, ad.fr connaît une croissance exponentielle. En 2018, avec une estimation de 14 000 rendez-vous en ligne générés, dont 43% des rendez-vous pris en dehors des heures d'ouverture des garages, ad.fr représente le 1er apporteur d'affaires du réseau AD Mécanique. La démarche digitale est aujourd'hui complètement intégrée au fonctionnement quotidien des réparateurs AD. Le Réseau entend désormais développer de nouveaux services.

L'instauration d'une garantie 5 ans pour les particuliers

À partir de janvier 2019, toutes les prestations effectuées suite à un rendez-vous pris sur ad.fr seront garanties 5 ans, pièces et main-d'œuvre incluses.

La mise en place d'un portail dédié aux professionnels

Le site ad.fr va s'enrichir d'un portail spécifique dédié aux clients professionnels sur lequel les accords locaux et nationaux pour l'entretien mécanique seront paramétrés. De cette manière, les gestionnaires de flottes, où qu'ils soient en France, pourront réserver leur prestation en quelques clics, suivre l'avancement de leur dossier et bénéficier d'une facturation centralisée.

Yannick Savina, Directeur Marketing chez Autodistribution, précise : « *ce portail sera interfacé avec les outils existants, dont ADMS 360, l'outil de gestion du réseau AD mais également avec le boîtier d'entretien connecté spécial flotte. La combinaison de ces nouveaux outils facilitera et optimisera le pilotage de ces clients spécifiques pour les réparateurs. Les développements liés à ce dispositif débiteront au deuxième semestre 2019* ».

Deux nouvelles fonctionnalités pour les réparations carrosserie : SAD et mon suivi AD

- **Pour les professionnels : le Service à Domicile en ligne (SAD)**

D'ici la fin de l'année, un pilote sera opérationnel pour le Service À Domicile en ligne sur ad.fr. Il s'agit d'une fonctionnalité où les loueurs, gestionnaires de flottes, assureurs, pourront prendre rendez-vous en toute facilité pour un SAD directement depuis ad.fr/pro. « *Tout le monde est gagnant, c'est beaucoup plus simple pour l'automobiliste et le gestionnaire, et le garage peut organiser plus facilement ses disponibilités* » ajoute Yannick Savina.

- **Pour les particuliers : Mon suivi AD**

Une nouvelle fonctionnalité sera également disponible pour tous les automobilistes qui prennent rendez-vous pour une réparation carrosserie sur ad.fr : Mon suivi AD. Dès qu'un véhicule entrera dans une carrosserie AD, le DMS enverra un lien à l'automobiliste vers un mini-site d'où il pourra

suivre directement toutes les étapes de réparation de son véhicule, depuis son entrée en atelier jusqu'à sa restitution. Un pilote a déjà démarré sur ce projet, et le déploiement complet est prévu pour le 1^{er} semestre 2019.

Satisfaction client : le Réseau AD vise les 5 étoiles

Le Réseau AD annonce la mise en place d'une démarche de pilotage de la satisfaction client.

Depuis l'été 2018 les avis clients sont publiés sur ad.fr, par l'intermédiaire d'Avis Vérifiés, un prestataire indépendant du Réseau. Le Réseau AD dispose d'une très bonne note globale : 4,3 et entend aller encore plus loin ce qui concerne la satisfaction de ses clients.

Des questionnaires de satisfaction client générés par le DMS

Autodistribution souhaite développer pour le Réseau AD, à l'horizon 2020, un outil de mesure de la satisfaction de tous les clients, pas seulement ceux du web. Pour cela, un questionnaire de satisfaction client sera directement généré par le DMS, après chaque rendez-vous. Cet outil permettra à tous les ateliers de disposer d'un indicatif global de satisfaction client.

« Ces notes de satisfaction client pourront également servir à valoriser les compétences des entreprises auprès des apporteurs d'affaires » ajoute Eddy Albert, Responsable National des Réseaux Mécaniques Automobiles chez Autodistribution.

Surveiller la e-reputation

Lorsqu'un avis est laissé sur AD.fr, le dispositif service client du Réseau AD aide l'entreprise à rédiger une réponse. De plus, une équipe est chargée de répondre à tous les messages sur la page Facebook nationale du Réseau AD.

Yannick Savina, Directeur Marketing chez Autodistribution, précise : « Le rôle du Réseau est d'accompagner nos adhérents dans la gestion de leur e-reputation en leur apportant un service et des outils adaptés évolutifs, afin d'être en phase avec les tendances sociétales. C'est de cette manière qu'ensemble, nous pourrions gagner la préférence client ».

Une nouvelle signature et une nouvelle campagne de publicité pour le Réseau AD

Le réseau AD annonce le lancement d'une nouvelle campagne de publicité à partir de janvier 2019 qui se déclinera en six spots TV pour accroître la notoriété de sa marque. Celle-ci reposera sur une nouvelle signature : « AD, c'est sûr ».

« AD, C'EST SÛR »

Avec cette promesse forte, le réseau AD affirme son savoir-faire et sa légitimité sur le marché de la réparation automobile.

Yannick Savina, Directeur Marketing chez Autodistribution, précise : *« avec plus de 2000 entreprises adhérentes sur tout le territoire, le réseau AD est le premier réseau de garages et carrosseries indépendant en France. C'est un réseau unique : un réseau où les ateliers assurent la réparation d'un véhicule, quels qu'ils soient la marque, le modèle, ou encore l'âge. Un réseau, composé d'hommes et de femmes passionnés par leur métier, experts dans leur métier, qui ont à cœur de répondre aux besoins de leurs clients car il en va de l'image de leur entreprise. Un réseau qui développe ses compétences techniques pour répondre toujours mieux aux défis technologiques. Pour toutes ces raisons, AD veut et peut répondre à cette promesse engageante : AD, c'est sûr ».*

Six spots TV déclinés

Cette nouvelle signature prendra tout son sens dans une série de six messages publicitaires.

Trois spots montreront les domaines de compétences du réseau :

- L'expertise multimarque en réparation automobile
- La carrosserie et son engagement, des réparations garanties à vie
- Le devis et rendez-vous en ligne avec AD.fr

Trois autres spots décriront l'expertise technique du réseau dans trois domaines répondant aux attentes des automobilistes :

- Le diagnostic électronique
- Le pré-contrôle technique
- L'éco-entretien

Le Réseau AD en quelques chiffres *

LES RÉSEAUX AD MÉCANIQUE ET CARROSSERIE

- Nombre de réparateurs AD mécanique (AD et AD expert)
 - **AD GARAGE : 241**
 - **AD EXPERT : 1104**
- Nombre de réparateurs AD Carrosserie : **693**
- Nombre de réparateurs Double Activité : **160**
- Un total de **2038** entreprises adhérentes

LE RÉSEAU AD POIDS LOURDS

- Nombre de points de service et de distribution : **220**
- **90** garages AD Poids Lourds
- **1000** techniciens

* Données au 28 septembre 2018