



**L'ACTU  
DES  
MARQUES  
CITROËN  
C4 CACTUS...**

**REUSSITE  
JEANNICK  
SINAMA**

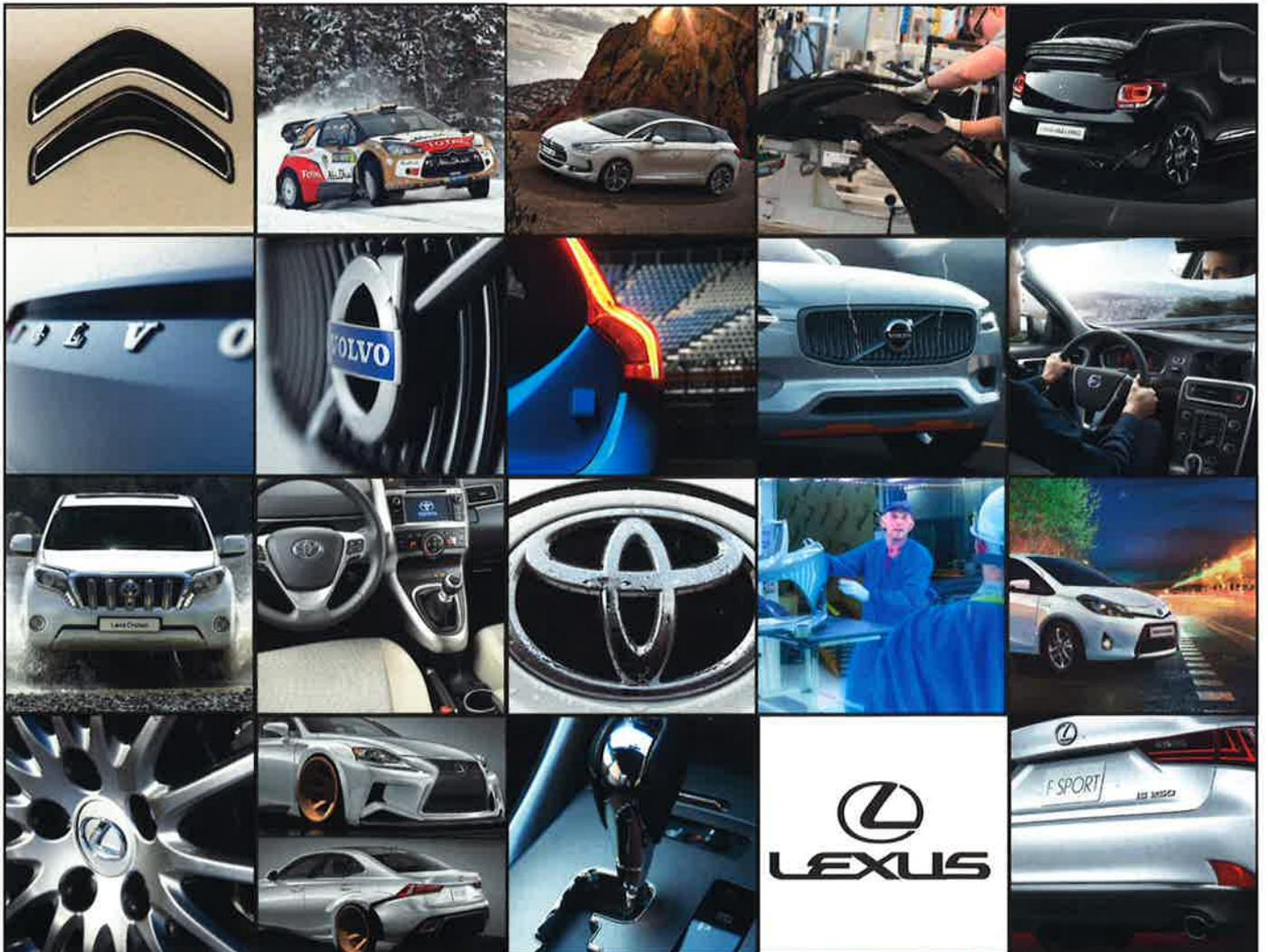
Il a décroché en 2013 la plus haute qualification technique chez FORD...



# CFAO Péi

DES ACTIVITES ET DES HOMMES N°01 - FEVRIER 2014

## TOUS ENSEMBLE !



### AU SOMMAIRE

- ✓ P3 - Pôle Logistique.
- ✓ P4 - Incadea et Win, les nouveaux outils.
- ✓ P5 - Mecaplanning pilote le SAV !
- ✓ P6 - L'actu des marques et des concessions.

**ERIC BENAVENTE**  
DIRECTEUR GENERAL DE  
CMM - CFAO MOTORS



## PREPARER L'AVENIR

*Chers Collaborateurs,  
C'est avec un grand plaisir que nous vous présentons CFAO Péi, le magazine de tous les collaborateurs de CFAO Automotive à La Réunion. Notre ambition, c'est de vous informer sur l'actualité de nos entreprises CMM et CMR, en parlant de nos marques, de nos services et surtout des collaborateurs qui sont le moteur de la dynamique de notre groupe. Cette nouvelle année 2014 succède à une année de transformation qui a profondément changé le visage de notre organisation. Nous avons dû nous adapter pour préparer l'avenir et déployer des outils qui répondent aux nouvelles exigences de nos clients. Notre compétitivité associée à l'engagement de chacun sont les clés d'une année 2014 qui doit nous apporter, je le souhaite, le succès. Ce magazine est votre magazine, n'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires, de vos remarques ou des sujets que vous voudriez y voir figurer. Je vous souhaite une excellente lecture.  
Bien Cordialement.*

### **CFAO Péi** DES ACTIVITES ET DES HOMMES

Directeur de la publication : Eric Benavente - Rédacteur en chef : Daniel Mackowiak - Rédactrice adjointe : Emilie Techer - Crédits Photo : Tous droits réservés - Ont contribué à ce numéro : Jean-Pierre Passimourt - Johan Samy...

# Actus...

## MARQUES



### FORD : NOUVEAUX RANGER ET CUSTOM...

Actualité chargée pour la marque Ford qui a présenté à la presse locale ses nouveaux modèles. Le pick-up Ranger et le fourgon Custom, deux produits très attendus par les professionnels de l'île pour leurs nombreuses qualités en matière de robustesse et de fiabilité...

## BUSINESS



### UN NOUVEL AGENT CITROËN A ST LOUIS

La marque Citroën est de nouveau présente à Saint-Louis, face à l'usine du Gol, avec un agent, Philippe Emma, qui a fait de son entreprise EPG (Espaces Pièces du Gol) une véritable référence dans son domaine. Des locaux spacieux accueillent depuis peu l'ensemble de la gamme Citroën pour un meilleur service de proximité.

## GAGNANTE

### CAROLE SANCHEZ

Trouver un nom original pour votre magazine d'entreprise, c'est le concours qui a été lancé auprès de tous les salariés du groupe. Carole Sanchez et Arnaud Nielly ont trouvé CFAO Péi et un tirage au sort a désigné la première pour recevoir des mains d'Eric Benavente une tablette Samsung Galaxy Tab.



# MECAPLANNING Le pilotage de l'après-vente !



Opérationnel depuis le mois d'août 2013, Mecaplaning est un outil précieux pour le pilotage de l'après-vente dans les différentes filiales de CFAO Automotive. «Il gère les rendez-vous des clients en atelier, la charge de travail des différentes équipes, explique Fabrice Turpin, chef des ventes services au Triangle.» Les rendez-vous en atelier pour des révisions ou réparations sont donnés par téléphone avec une heure précise de réception. Celle-ci ainsi que le nom du client sont affichés sur un écran en salle de réception.

«Le client qui vient est connu et reconnu, souligne Eric Brodelle. Il est accueilli par un technicien qui va lui consacrer un quart d'heure et qui dispose déjà d'un ordre de réparation préparé 72 heures à l'avance». Résultats, un gain de temps de la prise de rendez-vous à la restitution du véhicule (le client est prévenu par SMS), une meilleure gestion des pièces détachées, une augmentation de la productivité, le travail étant mieux planifié et, le plus important une optimisation de la satisfaction client.

Dans l'atelier, des écrans permettent également d'avoir une vue d'ensemble de l'activité : tous les postes de travail et toutes les étapes de la réparation des véhicules sont identifiés par des colonnes et des couleurs. «On a, explique Fabrice Turpin, tout au long de la journée une visibilité de ce qui se passe sur les différents postes en atelier et le travail qui est en train d'être effectué sur la voiture du client».

C'est un outil qui permet aussi d'éduquer le client qui a une heure de rendez-vous et qui doit aussi la respecter même si souligne Eric Brodelle, la discipline n'est pas l'une des qualités majeures des français. «Il y en a toujours quelques uns qui viennent plus tôt et qui essayent de passer le plus rapidement possible».

## L'ACTUALITE DES RESSOURCES HUMAINES

Depuis la réalisation de l'enquête courant d'année 2013, des groupes de travail composés de représentants de la Direction et de salariés volontaires se sont réunis pour travailler sur les 3 axes identifiés comme prioritaires, et proposer des plans d'actions.

### - Priorité n° 1 : la communication interne

Lancement du Journal Interne CFAO Péi, sous la Direction de Daniel MACKOWIAK mais aussi d'une Newsletter trimestrielle privilégiant un focus sur nos activités, sous la Direction d'Eric BENAVENTE.

### - Priorité n° 2 : l'orientation clients

Afin d'améliorer encore la qualité de notre accueil clients, un budget de formation a été réservé sur les plans de formation de 2014 au bénéfice de nos Conseillers clients services et de collaborateurs travaillant en front office. Ce programme de formation spécifique sera déployé courant 2014. Un guide Qualité Accueil verra également le jour dans les mois à venir, pour accompagner les équipes et favoriser

notre orientation clients.

### - Priorité n° 3 : formation et développement

Afin de favoriser le développement des compétences, un plan de formation exceptionnel a été proposé aux IRP pour 2014. Malgré une conjoncture défavorable, les budgets de formation annuels ont été triplés, et une partie du Crédit d'Impôt à la Compétitivité des Entreprises a été allouée au financement de ces projets.

D'autres projets sont en cours suite aux EOS 2013. Nous aurons le plaisir de vous les faire partager tout au long de l'année à travers CFAO Péi.

### - Lancement de la campagne EAA 2014 (février-mars 2014)

La campagne des Entretiens Annuels d'Activité 2014 est officiellement lancée au sein de nos deux sociétés ! Moment fort de la relation entre manager et collaborateur, l'EAA est non seulement l'occasion de faire un bilan de l'année écoulée, mais c'est également un

moment privilégié pour réfléchir à son avenir professionnel. En prenant le temps d'analyser nos points forts, nos axes de développement, nos perspectives et projets, manager et collaborateur contribuent ensemble au développement des compétences, des performances et de la motivation individuelle et collective.

Nous comptons donc sur vous pour que la Campagne EAA 2014 soit un véritable succès.

### - Début de l'audit sur le climat social et les Risques Psychosociaux

La première réunion du Comité de pilotage chargé d'accompagner l'audit sur le climat social et les RPS s'est tenue le 13 février 2014. Matthieu POIROT, Directeur du Cabinet MIDORI, a présenté au Comité les modalités envisagées pour le déroulement de cet audit, qui concernera les deux sociétés CFAO MOTORS et CMM. Notre groupe inscrit ainsi sa volonté de renforcer la qualité des relations de travail au sein de nos deux sociétés et de contribuer à améliorer la qualité de notre climat social.