

Editorial

Chers partenaires,

« Ce sont les partenaires de qualité qui nous permettent de nous différencier sur le marché. »

Cette année, encore, je tiens donc à vous remercier pour la qualité de notre collaboration.

Toujours en quête d'innovations, nous sommes heureux de proposer sur le marché français, en collaboration avec notre partenaire CLS, le 1er chargeur « bord de route » pour véhicules électriques.

Dans un contexte de digitalisation, nous récompenserons cette année la qualité de la géolocalisation des missions.

Mon équipe et moi-même espérons vous rencontrer lors du salon du dépannage de Lyon organisé par l'ADAF.



William REJONY
Responsable Service Réseau
Patrouilleurs et Mobilité

Challenge Digital

La géolocalisation contribue fortement à la satisfaction des bénéficiaires.

Dans ce contexte, nous avons choisi cette année, de récompenser la société qui réalisera le meilleur pourcentage de remontées de données géolocalisées.

Le calcul sera réalisé pour toutes les missions ayant respectées les différentes étapes de celle-ci (Départ, arrivée sur place etc...).



DSP : top 30 - 2018

Comme chaque année, nous tenons à féliciter les 30 meilleurs partenaires ACTA pour leur taux de DSP sur l'année 2018. (Résultats patrouilleurs inclus et calcul réalisé à partir de 80 missions annuelles et un taux de refus inférieur à 10%* sur les 8 premiers mois de l'année).

* hors patrouilleurs

34ARS	88,50%	73MITC	74,05%	06FLASH	68,40%
35AAC	86,39%	38DELTA	72,15%	42DUCEN	68,18%
21DIJON	85,08%	25AUTO	71,43%	40BORN	67,65%
54BSA	81,82%	29TANG	71,43%	11ADR	67,63%
85DAS	80,35%	30AAGN	71,28%	62VAMP	67,39%
92MODE	79,64%	14VALL	70,00%	33BERT	66,79%
35POTI	79,04%	27JUBA	69,35%	74TOCH	66,62%
72ABP7	76,19%	17DOMP	69,14%	57STCH	66,42%
66ACDE	74,83%	75DAN	69,13%	71DEPA	66,25%
66ADR	74,83%	30AAG	68,90%	64LACQ	65,75%

Page 1	Editorial
Page 2	Ensemble nous innovons
Page 3	Patrouilleurs
Page 4	Patrouilleurs
Page 5	Nos Automobiles Clubs
Page 6	L'interview
Page 7	Attentes qualité Clients
Page 8	Contrôle qualité

Page 9	Act'Academy
Page 10	Nomad
Page 11	DocuSign
Page 12	Assistance Batterie
Page 13	Assistance Batterie
Page 14	Assistance Batterie
Page 15	Contacts Plateforme
Page 16	Vos interlocuteurs Réseau ACTA

ACTA dispose d'un panel de clients très larges : constructeurs automobiles, loueurs longue durée, courtiers, nouveaux acteurs de la mobilité....

Malgré des profils très différents, tous sont unanimes sur la nécessité d'améliorer l'expérience et la satisfaction des bénéficiaires. La gestion de la panne ou de l'accident est un moment clef, dont l'impact est considérable sur la fidélité du bénéficiaire à leur marque.

C'est dans ce contexte que nous avons accentué en 2018 notre animation sur le délai d'intervention. Je tiens à vous remercier au nom d'ACTA pour tous vos efforts, car ils ont été productifs !

Le temps d'intervention est ainsi passé de 44 minutes en janvier 2018 à 41 minutes en janvier 2019, soit une baisse de plus de 3 minutes ! Nous savons que nous pouvons compter sur vous pour poursuivre cette amélioration en 2019, et ainsi atteindre l'objectif de 40 minutes !

Nos clients attendent également une modernisation de notre prestation d'assistance afin de répondre aux nouveaux enjeux de la mobilité d'aujourd'hui et de demain.

ACTA a ainsi mis au cœur de sa stratégie d'innovation le digital et la mobilité électrique.

En 2018, nous avons ainsi lancé notre solution digitale MY ASSIST pour les bénéficiaires : suivi de dossier, géolocalisation, enquête de satisfaction, ...

Nous avons aussi présenté notre tout 1er chargeur mobile pour dépanner en bord de route un véhicule électrique en panne de batterie. De nombreuses autres nouveautés majeures sont en cours de préparation et arriveront dès cette année !

Bien entendu, nous sommes, plus que jamais, à vos côtés pour vous conseiller et vous accompagner face à ces nouveaux enjeux !



Julien DERRE

Directeur Commercial et Marketing

8756

(Année 2018)

83,6%

Taux de DSP
par les patrouilleurs AOS

PAT24BELVE	97%
PAT35POTIE	93%
PAT69BVAUT	93%
PAT34ARS	92%
PAT13MAREN	91%
PAT38DELTA	91%
PAT14VALLY	89%
PAT73PINS	89%
PAT92MODER	88%
PAT29SAUS	87%

39

Nombre de patrouilleurs AOS



Une mission patrouilleur ne doit être réalisée qu'avec le véhicule de patrouille et en aucun cas avec un camion.

Si le patrouilleur n'est pas disponible, refusez la mission.

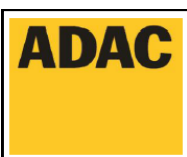
Elle vous sera alors renvoyée en mission dépannage standard selon les priorités habituelles.

De nombreux dossiers mystères seront réalisés par nos équipes tout au long de l'année pour vérifier la qualité des interventions et le matériel utilisé.



Cette année, l'édition 2019 du Road Patrol Training for Excellence sera organisée aux Pays-Bas à Utrecht et se déroulera du 1er au 4 Octobre. Nous participerons cette fois encore à cet événement organisé par la FIA avec un de nos partenaires.

Les candidatures sont ouvertes...



Les principaux Automobile Clubs européens ont créé ACTA pour assister leurs membres sur le territoire français et proposer des solutions d'assistance aux clients BtoB tels que les constructeurs automobiles et les loueurs longue durée.



En fonction des différents contrats des Automobiles Clubs que nous représentons en France, nous avons entre 8 heures et 3 jours pour réparer les véhicules.

C'est pour cette raison que nous sommes très attentifs au respect de l'engagement pris par nos réparateurs agréés sur le délai de prise en charge en atelier.

7-1 Le Prestataire s'engage à transmettre, dans un délai maximum de 4 heures après la prise en charge du véhicule, à Groupe ACTA (Service Technique), qui transmettra ensuite au propriétaire du véhicule, des informations détaillées comprenant les informations suivantes :

- Diagnostic précis et fondé
- Devis chiffré et précis (pièce et main d'œuvre)
- Délai d'immobilisation du véhicule avant rapatriement



En partenariat avec la société Dépannage Moderne (92) et CLS, nous déployons le tout premier charger mobile pour véhicule électrique sur le territoire français.



« Le jour où CLS et Acta nous ont proposé le projet EV, cela nous a paru intéressant car sur Paris, nous commençons à avoir beaucoup de véhicules électriques et les bornes ne sont pas nombreuses. Elles sont souvent en panne ou gênées par des véhicules en stationnement.

Cela apporte une solution "Bord de route" aux usagers avec une recharge, ils peuvent avoir l'esprit tranquille pour rentrer chez eux ou trouver une borne. Les premiers tests effectués sont concluants, les clients satisfaits et nous confortent dans ce projet » Dominique PORTIER



15 minutes de charge

=

15 Km d'autonomie



LA CREVAISON

Réparation définitive (possible)



Réparation avec
démontage du pneumatique
(champignon)



OU

AU CHOIX DU BENEFICIAIRE



Mise en place galette
ou
roue de secours

OU



Réparation **provisoire** avec
mèche sans démontage du
pneumatique

A noter sur le Bon d'Intervention



Pourquoi une réparation avec une mèche est-elle considérée comme provisoire ?

Réparer un pneu sans le démonter ne permet pas de voir si l'intérieur de ce dernier est endommagé ou pas .

VOLKSWAGEN

GROUP FRANCE



Audi



SEAT



SKODA



Véhicules
Utilitaires



Résultats Volkswagen Group France DEKRA 2018

Nombre dépannages mystères



21

Taux réussite DSP

92%



+ 25 pts VS 2017

Taux d'appréciation

84%



+ 22 pts VS 2017



Campagne VGF DEKRA 2019

La marque prévoit une campagne de dépannages mystères



Campagne ACTA 2019

*ACTA prévoit une campagne de dépannages mystères
cette année*

**Nous serons particulièrement
attentifs aux trois points suivants:**

- Qualité de présentation orale et physique du dépanneur
- Recherche de panne avec outillage adapté (lecteur OBD)
- Explication du diagnostic aux sociétaires ou bénéficiaires



*Les obstacles sont ces choses que vous voyez lorsque vous perdez l'objectif de vue.
Henry Ford*

Nous vous proposons plusieurs modules de formation vous permettant d'améliorer le taux de Dépannage Sur Place et les performances de vos équipes.

Formation Technique et Comportementale (2 Jours) :

- ⇒ Améliorer le dialogue entre le technicien et le client par une approche comportementale adaptée.
- ⇒ Augmenter la qualité des informations récoltées
- ⇒ Etablir un diagnostic sur des bases de mesure et des éléments fournis par le client.
- ⇒ Défendre son diagnostic et l'exposer de manière compréhensible au client

Formation Technique pour Non Technicien (1 jour) :

- ⇒ Cette formation d'une journée s'adresse aux personnes débutantes en mécanique.
- ⇒ Elle permettra à vos salariés d'acquérir les bases de l'automobile pour pouvoir répondre à des questions simples.

Formation sur Mesure (1 jour) :

Le formateur vient passer une journée dans votre établissement pour former vos intervenants (8 personnes maximum).

Nous décidons ensemble du contenu de cette journée suivant vos besoins en formation:

- ⇒ Comportementale / Savoir Etre
- ⇒ Ouverture de porte
- ⇒ Déblocage boîte à vitesse automatique
- ⇒ Utilisation lecteur OBD et Multimètre

Rapprochez-vous de votre formateur *Arnaud DELAMARE* (06 29 94 51 49) pour plus de renseignements sur les dates prévues ou à prévoir avec vous.

PROCESSUS MISE EN DEPOT NOMAD

Le remorquage en concession est impossible, c'est le soir ou le week-end...

Mission 2365541

Arrivée sur le lieu de livraison

DATE ET HEURE D'ARRIVEE

22/02/2019

X

19 : 52

Le lieu de livraison était-il correct ?

Central Autos
Rue de la Thibaudière
69007 Caluire

X

✓

NON

LIEU DE LIVRAISON

Sélectionnez votre dépôt pour
localiser le véhicule chez vous



MOTIF DU CHANGEMENT DE GARAGE

— Sélectionner un motif —

Sélectionnez le motif
(garage fermé)

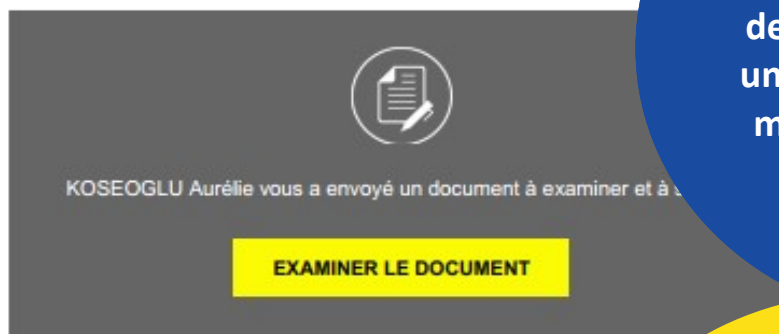
Valider

Suite à la clôture de la mission dans votre dépôt, une mission livraison vous sera envoyée automatiquement.

DocuSign®

ACTA dématématise
son processus de
signature des docu-
ments contractuels.

Vous allez ou avez déjà
dû recevoir un e-mail
provenant de
KOSEOGLU Aurélie
via Docusign avec un
guide pratique.



Signer des contrats et
des avenants en ligne :
un geste rapide, écono-
mique et écologique !

Pour toutes questions,
contactez
Aurélie KOSEOGLU
au : 04 72 17 13 27



AUJOURD'HUI SE CONSTRUIT LA MOBILITE DE DEMAIN... SOYEZ LES PREMIERS !

Nous sommes fiers de vous présenter le 1er Chargeur Mobile pour Véhicules Electriques.

Venez le découvrir au Salon du Dépannage à LYON EUREXPO du 16 au 18 Avril prochain



CHARGEUR MOBILE POUR VÉHICULES ÉLECTRIQUES (MEVSE) par CLS



REPONDRE À UNE DEMANDE DE DEPANNAGE POUR LES VEHICULES ELECTRIQUES EN
PANNE D'AUTONOMIE...

CONCEPTION ENTIEREMENT MODULAIRE POUVANT S'ADAPTER À N'IMPORTE QUELS
TYPES DE VEHICULES D'INTERVENTIONS...

CONCU POUR L'ENTRETIEN & L' ASSISTANCE DES VEHICULES ELECTRIQUES...

**ASSISTANCE
BATTERIE** POWERED BY CLS





votexa™ CHARGEUR MOBILE pour Véhicules Electriques

Composants clés :

- Fournit 12 kilomètres d'autonomie en moins de 15 minutes
- Pack batterie LiFePO4
- Capacité pour charger les batteries LiFePO4 dans les véhicules de services.
- Système de convertisseur – capacité nominale jusqu'à 8 kW
- Système de contrôle de charge EVSE et BEV
- Caractéristiques de sécurité intégrées
- Utilisable entre -20°C to + 50°C 220V (110V à Amérique du Nord), max 6A en sortie

Systèmes Modulaires Composés de 3 cassettes (boîtes) pour une installation facile et une flexibilité totale

- Deux des cassettes contiennent 8 piles au Lithium avec un chargeur BCDC, pesant 44 kg
- Un caisson supplémentaire comprend les systèmes de commande (BMS), le système EVSE, les commandes de communication, les chargeurs pour le pack HV , et les ports de sortie des câbles de distribution. Poids estimé à 35 kg pour le caisson du système de contrôle.

Dimensions du système – 350H X 200W X 1800L – Ceci peut-être ajusté a différentes configurations car tous les câbles peuvent être étendus si nécessaire

- Deux caissons au lithium avec poignées de transport et crochets de verrouillage – 350mm de haut X 200mm de large X 650mm de long par caisson
- Boîte de commande (une seule boîte) 350mm de haut X 200 de large, X 500mm de long
- Le système fournira une puissance de sortie au BEV de 16 amps à 32 amps – convient à tous les Véhicules Electriques, y compris la Renault Zoe, TESLA et BMW i3.

- Le MEVSE se recharge automatiquement lorsque le véhicule d'intervention se déplace d'une intervention à l'autre. L'alimentation pour cette recharge provient directement de l'alternateur du véhicule de secours et du Système de batterie. Le courant de sortie optimal du bloc d'alimentation est de 80A.
- Les batteries de haute tension LiFePO4 24 volt peuvent être rechargées à partir d'un bloc d'alimentation externe connecté au secteur (PSU). Consulter CLS pour plus de détails
- A l'intérieur du MEVSE se trouvent deux convertisseurs de courbe de charge au Lithium BC / DC.
- Un système de Gestion de Batterie (SGB) intégré surveillera chaque cellule de batterie et, par l'intermédiaire du contrôleur BMS maître, ces cellules seront soit chargées, soit déchargées pour maintenir une tension de cellule constante.
- Etant donné que l'alimentation externe est un bloc d'alimentation (pas un chargeur), il n'y a pas d'effet opérationnel en ce qui concerne la phase de démarrage. La charge des condensateurs à l'intérieur des convertisseurs BC / DC est très rapide, avec un certain nombre de contrôles de sécurité internes effectués par les deux chargeurs BC / DC avant de restituer une tension ou courant en sortie. Les contrôles d'intégrité englobent toutes les connexions aux deux blocs de batteries 24 volts, SOC et SOH, ainsi que la température des deux blocs de batteries. Tout est fait avec les propriétés chimiques du Lithium.



L'Equipe Assistance Batterie sera à vos côtés pour vous accueillir tout au long du salon de LYON EUREXPO, du 16 au 18 Avril 2019 pour vous présenter les dernières solutions « Bord de Route » pour vos DSP...

**ASSISTANCE
BATTERIE** POWERED BY CLS

CAP ROUGE

Nous avons le plaisir de vous annoncer le lancement de notre nouvelle gamme de batteries **BUDGET** qui répond aux attentes des dépanneurs d'aujourd'hui...



RAPPORT QUALITE-PRIX EXCELLENT
GARANTIE 2 ans
Technologie Calcium
Couvre + de 1900 modèles de véhicules
Qualité Original Equipment
Technique LONG LIFE

Powered by BANNER

Retrouvez toute la gamme sur :
www.assistance-batterie.fr



Vous avez dû le remarquer ces dernières semaines, nous avons changé notre identité visuelle avec un nouveau site internet : Assistance Batterie a fait peau neuve. Enrichi d'un nouveau design, Assistance Batterie s'est doté de la marque **CAP ROUGE** afin de répondre à des exigences tarifaires sur le marché de la recharge.

ASSISTANCE BATTERIE se met à votre service pour être votre fournisseur de solutions DSP ...

Retrouvez-nous, sur www.assistance-batterie.fr

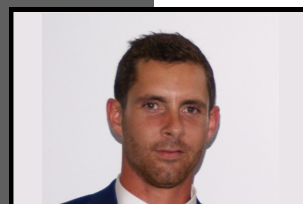
SERVICE	CONTACT	NUMEROS TELEPHONE
	<u>Responsable :</u> René VANDEPLASSCHE	Service Technique : 04 72 17 12 87 Service dossiers Bénéficiaires : 04 72 17 12 00
	<u>Responsable :</u> Peter VAN SON <u>Référent Technique :</u> Mohamed BOCHIT	Ligne Technique : 04 72 17 12 15
	<u>Responsable :</u> Peter HARTLIEB <u>Référent Technique :</u> Wolfgang DARLATT	Service Sociétaire : 04 72 17 12 22 Ligne Technique : 04 72 17 12 90
 ARVAL - Parcours - Drivy – Roulenloc - Ducati - KTM	<u>Responsable :</u> Laetitia LAURENT <u>Responsable activité :</u> Fabrice BAROZZI <u>Superviseur Tech :</u> Carole DE LEEUW Lionel MARTINS	Ligne Technique : 04 72 17 12 99
 Volkswagen Group France	<u>Responsable :</u> Amale OUJAMAA <u>Responsable activité Technique :</u> Fabrice BAROZZI <u>Superviseurs Techniques:</u> Carole DE LEEUW Lionel MARTINS <u>Référent Technique :</u> Stéphane BERNARD	Ligne Technique : 04 72 17 12 99 Ligne Technique GVF : 04 72 17 13 57
 Smart - Mercedes Benz Alphabet - Car2go - ARC NET– AIT / CLS	<u>Responsable :</u> Karen MARGOTTON <u>Superviseurs :</u> Savvas CHARALAMBOUS Audrey NOIN Karima CHERIFI Virginie GOBERT Véronique BIGAULT DU CHARNE (nuit)	Ligne Prestataires : 04.72.17.12.11
    Réseau prestataire	<u>Responsable :</u> William REJONY <u>Responsable Activité Patrouilleurs et Référent DSP :</u> Fabrice PRUVOST <u>Assistante :</u> Aurélie KOSEOGLU <u>Mobilité / Taxi :</u> Frédéric BARATIER	Ligne Générale : 04 72 17 13 27 Fax : 04 72 17 13 94 Ligne directe : 04 72 17 12 67
    Comptabilité fournisseurs	<u>Responsable :</u> Etienne MAIRE <u>Superviseurs :</u> Romain GAUTIER Svetlana LARGY	Ligne Générale : 04 72 17 12 92 + standard (choix 2) bp_superviseur-visce@acta-assistance.com
    Règlements fournisseurs	<u>Responsable :</u> Dominique BOST <u>Coordinateurs :</u> Christelle PRUVOST Nathalie FONTANIERE	Ligne générale : 04 72 17 12 44 Joignable les après -midi entre 13h30 et 17h00 ou envoyer un fichier Excel (factures impayées) à l'adresse suivante: comptafournisseurs@acta-assistance.com



William REJONY
Responsable Service
Réseau
Patrouilleurs et Mobilité



Aurélie KOSEOGLU
Assistante Réseau



Arnaud DELAMARE
Formateur Réseau

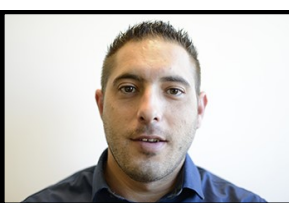


François CARILLO
Chargé Qualité
&
Relation Client

Fabrice PRUVOST
Responsable Activité
Patrouilleurs & DSP



Stéphane HOSTIN
Superviseur
Service Patrouilleur

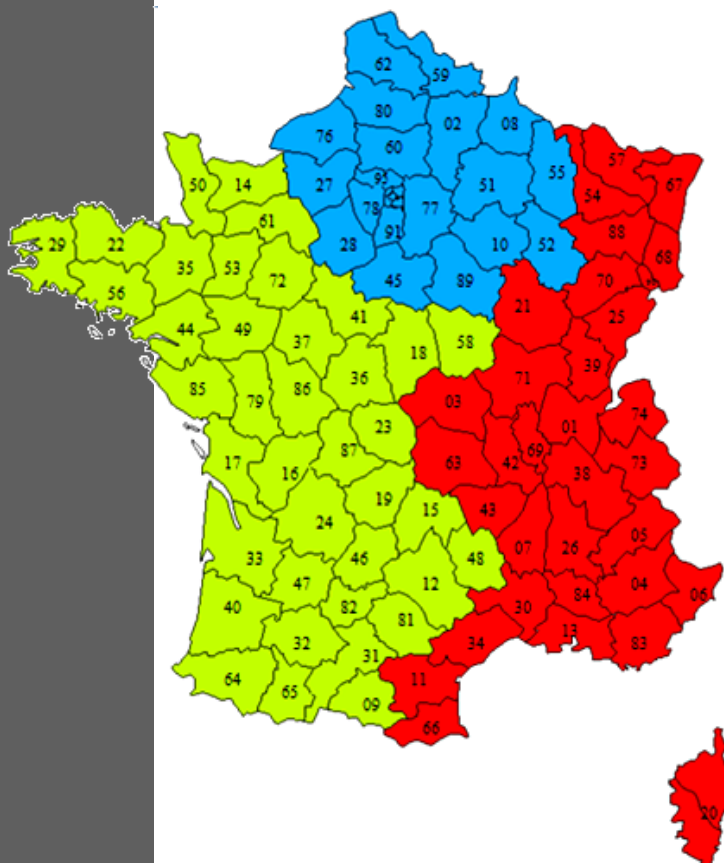


Frédéric BARATIER
Coordinateur
Mobilité & Prestations



Réseau ACTA: 04 72 17 13 27
reseau@acta-assistance.com

Les Animateurs Réseau Prestataires



Gilbert DESOUSA
desousag@acta-assistance.com
06 09 03 27 93



Bruno PAVAGEAU
pavageaub@acta-assistance.com
06 87 72 91 54



Christophe CHATELET
chateletc@acta-assistance.com
06 20 31 81 33

