



Contrôle du processus de mise en vente MEA

Lancement 01 avril 2011



 **DEKRA**
Créateur de confiance

Cahier des charges

- **Objectifs**
 - **En externe**, garantir le bon respect des engagements communiqués auprès des clients via des contrôles spontanés plusieurs fois par an par un organisme extérieur indépendant → Rassurer le client
 - **En interne**, animer les engagements de service pris par MEA vis à vis de ses clients auprès des équipes internes: Explication des objectifs, mise en place des outils et audits spontanés → Impliquer les équipes

- **Rôle de DEKRA**
 - DEKRA interviendra 3 fois par an minimum pour vérifier si les engagements faisant parti du périmètre auditable par DEKRA sont respectés.
 - DEKRA autorise MEA a utiliser son nom, dans le cadre spécifié ci après, sous réserve de validation préalable des parties, et sur le seul et unique périmètre défini.

Périmètre auditable

- **Présentation des véhicules**

- **Prêt a partir:** MEA s'engage a avoir en permanence 15 véhicules prêt a livrer. Ses véhicule devront être identifiés sur le site d'exposition et répondre aux standards de préparation de MEA.

Le mixte de l'offre doit être au minimum de 3 citadines, 3 berlines, 3 familiales, 3 monospaces et 3 hauts de gammes, sous réserve de disponibilité dans le stock.

DEKRA vérifiera l'offre: Mixte et qualité des produits concernés

- **Qualité de l'exposition:** Les véhicules proposés à la vente à particuliers devront être exposés sur le site d'exposition dans un état visuel conforme à la charte de rénovation esthétique de MEA . L'affichage devra être uniforme, juste et comprendre toutes les mentions légales obligatoires.

DEKRA vérifiera la qualité esthétique des véhicules exposés et les affichettes de prix associées

Périmètre auditable

- **Administratif**

- **Véhicules import:** MEA s'engage à disposer des quitus fiscaux avant la vente du véhicule afin de garantir à ses clients le respect des lois fiscales en cours.

DEKRA vérifiera la présence des documents dans les dossiers pour tout véhicule importé et proposé à la vente sur l'espace d'exposition et/ou les sites internet.

- **Préparation mécanique**

- **Entretien:** MEA s'engage à respecter les entretiens préconisés par les constructeurs et à effectuer celles qui arrivent à échéance.
- **Points de contrôle:** L'ensemble des véhicules livrés à particulier devront être vérifiés suivant la check list « Points de contrôle MEA ». Ils disposeront d'une garantie de 12 mois minimums.

DEKRA contrôlera la présence du document dans chaque dossier et aura un regard sur le taux de retours après vente

Indicateurs d'audit

■ Indicateurs

- **Offre « prêt à partir »:** 3 véhicules/ segment (5) sous réserve du stock, 100% du volume proposé préparé en esthétique, carrosserie et mécanique.
- **Qualité de l'exposition:** Affichage conforme: 100% Qualité des produits proposés (nettoyage, carrosserie): 100%
- **Administratif IMPORTANT:** Présence des quitus avant vente : 100%
- **Fiche « points de contrôle »:** Présence 100%, signé et daté.

■ Audit

- **Performance:** Une tolérance de 5% est acceptable, sans déclenchement d'une contre visite anticipée (hors indicateur Quitus fiscal)
- **Contre visite:** Il est prévu, en cas de non atteinte des indicateurs, une visite anticipée hors programme, au frais de MEA. A défaut d'actions correctives, l'autorisation d'utilisation du nom DEKRA sera supprimée. Dans les 8 jours, toute référence au nom DEKRA devra être supprimée des supports de communication.

Communication

- **Accroche**

- **Base line:** **Processus de mise en vente vérifié par**



- **Support**

- **Site interne:** Page descriptive du périmètre auditable par DEKRA.
- **Presse:** La communication devra rester discrète et devra être validée par DEKRA. L'auditeur pourra demander les supports de communication pour vérification
- **Identification:** Sous validation de DEKRA
- **Exclusions:** Aucune référence ou logo ne pourront être apposés sur les véhicules, ces derniers n'étant pas systématiquement examinés par un expert DEKRA. Le logo DEKRA ne peut être utilisé seul, sans la base line ci-dessus, pour éviter toute ambiguïté avésur le rôle de