

Le référentiel Métier – Distribution Carrosserie Peinture est basé sur 8 piliers fondamentaux du secteur :

- **RELATION COMMERCIALE** : L'assurance d'une gestion efficace de la relation commerciale par la traçabilité des données client, la prise en compte des réclamations et l'amélioration continue de la satisfaction client.
- **STOCKAGE** : La garantie des conditions de stockage et d'une rotation des stocks optimale dans le respect des normes sanitaires, environnementales et de sécurité.
- **LOGISTIQUE** : Une organisation de la logistique garantissant la fiabilité des livraisons et la maîtrise des conditions de transport dans le respect des normes sanitaires, environnementales et de sécurité.
- **APPROVISIONNEMENT** : La garantie de la fiabilité des produits distribués par la traçabilité et l'approvisionnement en direct auprès des fabricants de peinture.
- **ENVIRONNEMENT** : L'assurance d'une prise en compte de l'environnement dans l'organisation par une gestion efficace des déchets, l'engagement à la prévention des pollutions et l'utilisation de produits et matériels conformes aux normes environnementales applicables.
- **INFRASTRUCTURE / EQUIPEMENT** : La garantie d'une présence de proximité par un réseau de magasins équipés de centres techniques (laboratoires) garantissant le bon respect des normes sanitaires, environnementales et de sécurité.
- **SERVICE** : La délivrance d'un service à forte valeur ajoutée par la délivrance et le suivi de matériel, la formation initiale et continue des clients, et l'assistance technique par téléphone, en magasin ou chez le client.
- **FORMATION DES PERSONNES** : La mise à disposition d'une équipe commerciale et technique qualifiée et compétente permettant de répondre efficacement aux enjeux des clients.

Ces 8 piliers fondamentaux traduisent de l'expertise technique nécessaires à la bonne réalisation de distribution de peinture. Ainsi ce cahier des charges traduit ces piliers en 22 critères dans 5 chapitres cohérents :

- **Excellence des procédés techniques et commerciaux,**
- **Expertise métier permettant la délivrance de valeur ajoutée pour le Carrossier,**
- **Performance de l'organisation interne,**
- **Respect des règles de communication.**

Soucieux de se doter d'une reconnaissance permettant de garantir aux parties prenantes (carrossiers, utilisateurs automobilistes, assurances, pouvoirs publics notamment) la délivrance d'une prestation encadrée et de qualité, la FEDA a décidé de concrétiser ses engagements en créant le cahier des charges qui sera contrôlé par un organisme de contrôle indépendant.