



## Covid-19 - Message de Louis-Carl Vignon, président de Ford France

En cette période exceptionnelle, Louis-Carl Vignon (président de Ford France) souhaite répondre aux questions légitimes que peuvent se poser les clients concernant des questions concrètes, pratiques et financières.

Au travers de cette note récapitulative, il y aborde tous ces sujets ainsi que ceux relatifs à la gestion individuelle et collective de la crise sanitaire exceptionnelle que nous traversons.

Louis-Carl Vignon et l'ensemble des équipes des Relations Presse sont à votre disposition en cas de question complémentaire.

---

### **Message de Louis-Carl Vignon, Président de Ford France**

En cette période exceptionnelle, Ford France pense avant tout aux hommes et aux femmes qui traversent cette crise sanitaire et souhaite rappeler sa volonté de placer la santé et la sécurité de ses employés et des collaborateurs du réseau au premier plan. C'est notre priorité numéro un.

La situation en Europe a changé de manière spectaculaire au cours des dernières semaines et la crise touche désormais tous les principaux marchés du continent, avec une demande fortement en baisse tant à la vente, suite à la fermeture des showrooms qu'à l'après-vente. Cette situation est unique et nécessite de mettre en place des mesures exceptionnelles.

Nous avons donc mis en place un programme de gestion de crise afin de préserver l'avenir et la reprise.

Tout d'abord, nous pensons à nos clients et avons mis en place les mesures suivantes:

#### **Pour les clients Ford :**

- La grande majorité des concessions Ford a mis en place un service d'urgence (via leur centre d'appel par exemple) pour gérer les demandes clients, que ce soit pour des opérations d'après-vente, ou pour l'achat et la livraison de véhicules en stock, et ce pour répondre à un besoin spécifique d'un client qui aurait un véhicule devenu inutilisable. Préserver la mobilité de ceux qui en ont besoin est un incontournable. Dans ce cas la vente se fait en ligne comme par exemple à Toulon, la semaine dernière, où une infirmière avait accidenté son véhicule.

- Nous assurons la possibilité de livrer un véhicule à domicile si le client le demande. Pour cela, son véhicule est protégé (housses sur les sièges, le volant, etc.) et hygiénisé, tout comme les collaborateurs qui préparent et livrent le véhicule. Pour l'heure, la demande est réduite aux simples urgences. Grâce à l'application FordPass et aux modems embarqués de nos véhicules, cette livraison est presque intégralement sans contact. Seules demeurent les signatures administratives.

- Tous les véhicules en stock des concessions Ford sont accessibles sur le Webstore Ford (<https://www.ford-webstore.fr/>).

- Un numéro d'urgence unique Ford a été mis en place afin de rediriger les appels vers les numéros d'urgence des concessions. Le service de réparation d'urgence est accessible dans des ateliers mécaniques en astreinte. La priorité est bien entendu accordée au corps médical, aux forces de l'ordre et aux personnes dont la mobilité est indispensable, y

compris pour aller travailler. La réception s'effectue uniquement sur rendez-vous, avec mise en place obligatoire des gestes barrières et équipements de protection pour les collaborateurs. Si les concessions restent fermées, elles restent dans la capacité de remobiliser le personnel nécessaire (mécanicien, magasinier, réceptionnaire) dans l'heure. Le sans contact est également présent à l'après-vente. Certains concessionnaires, dont La Rochelle, sont en effet en train de tester une nouvelle offre incluant le concept de "pick-up & delivery" (prise en charge et restitution) au domicile du client. Là aussi, sécurité, hygiénisation et transparence grâce à notre processus de réception vidéo. Le client reste chez lui, le véhicule lui est rendu désinfecté.

- Pour les véhicules sous garantie, les conditions de couverture ont été ajustées en tenant compte de la situation exceptionnelle. Les clients doivent se rapprocher de leur réparateur agréé Ford pour plus de détails.

- Concernant les financements, tous les clients particuliers (ou gestionnaires de petites flottes de véhicules) peuvent demander le report de leurs échéances (maximum 3) qui seront à payer dans les 6 mois. Pour les clients en fin de contrat (dit en maturité), les financements sont aussi étendus sans pénalité.

- Enfin, pour les achats de véhicules neufs, nous mettrons très prochainement en place une offre "Esprit Libre" 3+3 (3 mensualités offertes et jusqu'à 3 mensualités différées) soit un premier paiement dans 6 mois. Cette offre est valable sur les véhicules en stock et sur le nouveau Kuga PHEV. Dans cette période de confinement et de contrainte nous souhaitons offrir à nos clients cette liberté d'esprit. Faciliter la vie c'est aussi l'ADN de Ford.

### **Pour participer à la lutte contre la propagation du virus Covid-19 :**

- Dans le cadre de la lutte contre la propagation du coronavirus (Covid-19), Ford a contacté la Fédération Française de Sauvetage et de Secourisme (FFSS) afin de mettre à leur disposition une flotte de véhicules (Ford Puma hybrides, Tourneo Custom hybride 8 places, Ranger Raptor) pour les aider à accomplir leur mission pendant cette période: accompagner la mobilité des personnels médicaux venus de province pour soutenir leurs confrères parisiens, mais la livraison de colis alimentaires aux personnels de terrain et aux plus démunis. Ford a également prêté un véhicule utilitaire à la Société de Saint Vincent de Paul, réseau de charité de proximité, au service des personnes seules ou démunies, afin d'accompagner à la distribution de colis alimentaires.

- De nombreuses concessions ont fait don de matériel (masques, blouses, etc.) aux services de santé, d'autres ont mis à disposition des professionnels médicaux des véhicules de courtoisie.

Plusieurs collaborateurs Ford apportent également leur soutien en tant que bénévoles afin d'aider les personnels sur le terrain.

Bien entendu, la priorité absolue consiste à éradiquer cette pandémie et revenir le plus vite possible à une situation sanitaire saine et pérenne. Les actions entreprises par Ford France sont marginales mais chacun peut et doit apporter son soutien aux services d'urgence et aux personnes touchées, de près ou de loin, par les conséquences de la maladie. L'expérience que nous vivons aujourd'hui va changer notre façon de vivre ensemble et c'est cela qui nous guide.

Merci encore pour votre soutien, soyez prudents, prenez soin de vous et de vos proches. À très vite.

#RestezChezVous