

VOLKSWAGEN GROUP
FRANCE



Accès aux données techniques des véhicules

Concept pour les opérateurs indépendants

mars 2026

SOMMAIRE

- 1 Objectif
- 2 Contexte réglementaire
- 3 4 éléments clés
- 4 Parcours utilisateur
- 5 Principe de fonctionnement
- 6 Prérequis et matériels
- 7 Support et formation

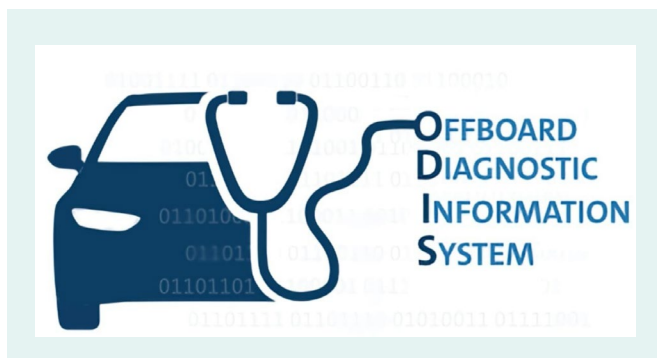


Objectif

1- OBJECTIF

Cette présentation a pour objectif de présenter aux opérateurs indépendants les **modalités d'accès aux systèmes de diagnostic** constructeur et aux **informations techniques des marques** Volkswagen/Volkswagen Utilitaires, Audi, SEAT/CUPRA et Škoda, dans le respect de la réglementation européenne.

Elle décrit la solution **ODIS Service**, le rôle du portail **erWin** et les **démarches nécessaires** pour permettre l'utilisation de ces outils.



erWin en ligne





Contexte réglementaire

2- CONTEXTE REGLEMENTAIRE

Les **règles législatives européennes** qui régissent aujourd'hui les **réparateurs automobiles indépendants** (dénommés également **opérateurs indépendants**) s'appuient sur plusieurs textes clés du droit européen. Ces règles ont pour objectif de garantir un marché ouvert, transparent, concurrentiel et durable. Voici les principales législations Européennes en vigueur :

Règlement (UE) - 2018/858

Ce règlement remplace l'ancienne directive 2007/46/CE :

- **Accès** obligatoire aux informations techniques pour les réparateurs indépendants
- **Transparence** sur les logiciels embarqués et sur l'entretien des véhicules
- **Obligation** pour les constructeurs de fournir les données via un site web accessible moyennant des frais raisonnables

Règlement (UE) - 2021/1243

Entré en vigueur en juillet 2024, il a des effets indirects importants :

- Imposition de **règles de cybersécurité** qui restreignent parfois l'accès aux données des véhicules aux acteurs certifiés
- Risque de **verrouillage de l'accès** aux systèmes pour les réparateurs indépendants non agréés

Certification SERMI - 2023

Entré en vigueur en France en novembre 2024, elle encadre l'**accès aux informations et données sensibles** liées à la sécurité des véhicules :

- Complète les droits d'accès techniques en ajoutant une **certification obligatoire** pour certaines opérations sensibles
- Oblige les réparateurs indépendants à faire une demande officielle auprès d'un **organisme accrédité** pour conserver l'accès à ces fonctions



Un **opérateur indépendant** désigne tout **professionnel de l'après-vente automobile** – réparateur, garage, distributeur de pièces, fabricant d'outils, éditeur d'informations techniques ou autre acteur économique – qui n'appartient pas au réseau agréé du constructeur et qui, pour fournir ses services, doit bénéficier d'un accès non discriminatoire aux données, outils, pièces, formations et informations techniques nécessaires à l'entretien et à la réparation des véhicules.



4 éléments clés

3- 4 ELEMENTS CLES

Pour comprendre concrètement **comment** les opérateurs indépendants peuvent accéder **aux systèmes de diagnostic constructeur et aux informations techniques**, il est important d'identifier les **quatre éléments clés** qui structurent ce dispositif : le portail **erWin**, le **Group Retail Portal (GRP)**, le logiciel de diagnostic **ODIS Service** et la **certification SERMI**.

Portail erWin

Portail du Groupe Volkswagen dédié aux opérateurs indépendants.

Enregistrements:

- Inscription portail erWin
- Demande de contexte GRP VWAG

Consultation en ligne (service payant):

- Données du véhicule
- Manuels de réparation
- Manuels et checklists d'entretien
- Manuel Service Technique
- Schéma de parcours de courant
- Plan d'entretien numérique

Téléchargements:

- Fichiers d'installation et mises à jour des logiciels

Group Retail Portal (GRP)

Portail du groupe Volkswagen permettant un accès sécurisé aux applications

Permet l'acquisition:

- **Global-UserID + double authentification**

ODIS Service

Système de diagnostic des véhicules du Groupe Volkswagen.

Permet de réaliser (service payant):

- Le diagnostic des véhicules
- Le codage et le paramétrage des calculateurs ou de pièces intelligentes
- Les mises à jour logicielles des calculateurs (flashages)

Certification SERMI

Règlementation européenne permettant de réaliser des travaux relatifs aux composants de sécurité des véhicules.

Exemple de travaux concernés:

- Codage des clés
- Remplacement ou reprogrammation transpondeurs
- Système antidémarrage
- Airbags
- Systèmes d'aide à la conduite

Obtention:

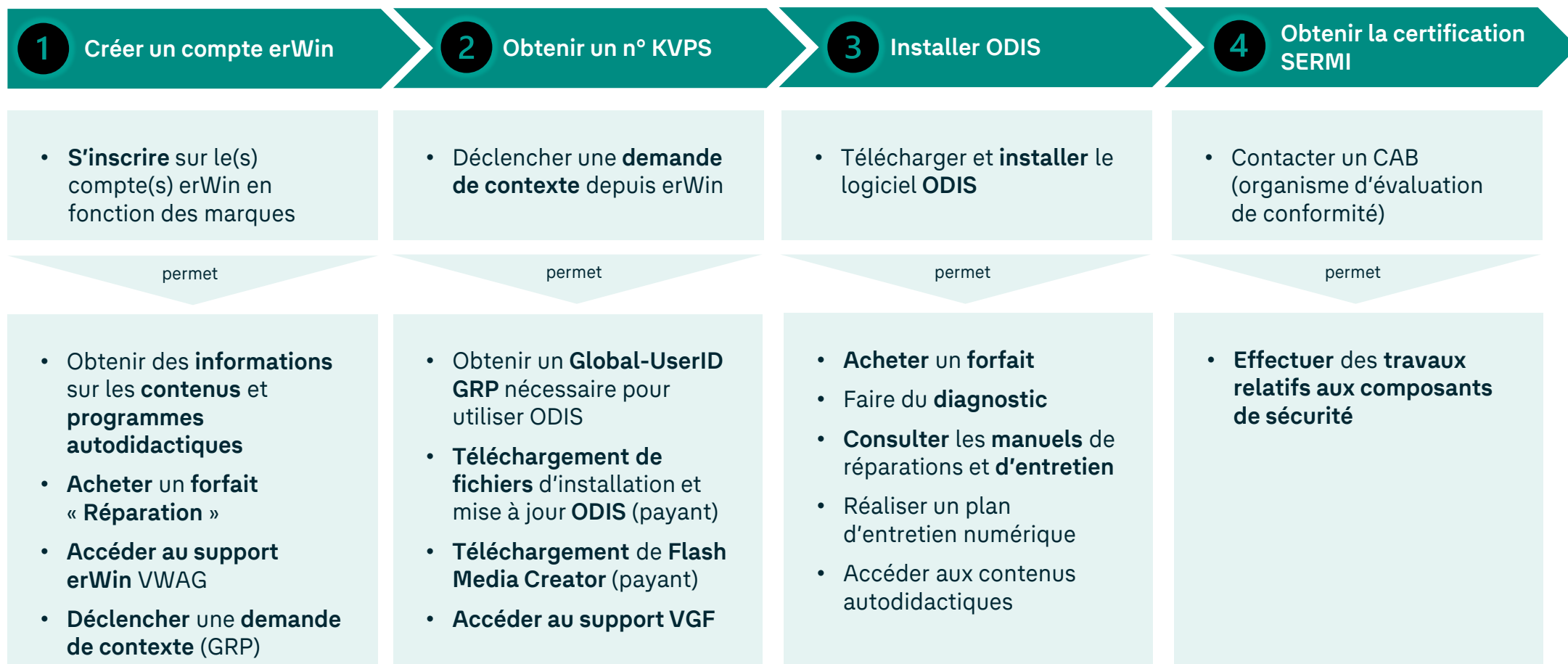
- Délivrée par un organisme d'évaluation de conformité (CAB)
- Validité de 5 ans possible



Parcours utilisateur

4- PARCOURS UTILISATEUR

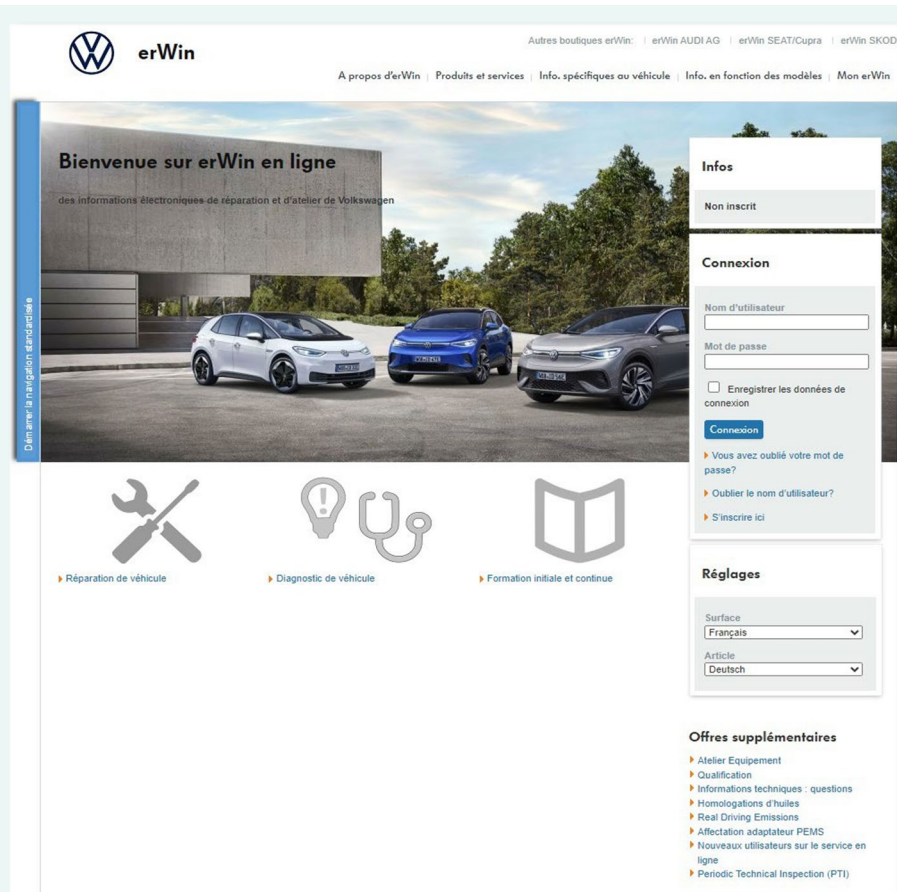
Voyons maintenant concrètement le **parcours** qu'un opérateur indépendant **doit suivre pour accéder aux systèmes techniques VW**. Il est à noter qu'un n° de **KVPS** (n° client VGF) est **requis** pour pouvoir utiliser le système de diagnostic **ODIS** et l'application **Flash Media Creator** (Mise à jour des systèmes d'info-divertissement).



4- PARCOURS UTILISATEUR

 Accéder au portail erWin

Les portails **erWin** des marques sont accessibles via internet en utilisant les adresses suivantes:



- Volkswagen / Volkswagen Utilitaire : <https://volkswagen.erwin-store.com>
- Audi : <https://audi.erwin-store.com>
- Seat / Cupra : <https://seat.erwin-store.com>
- Skoda : <https://skoda.erwin-store.com>



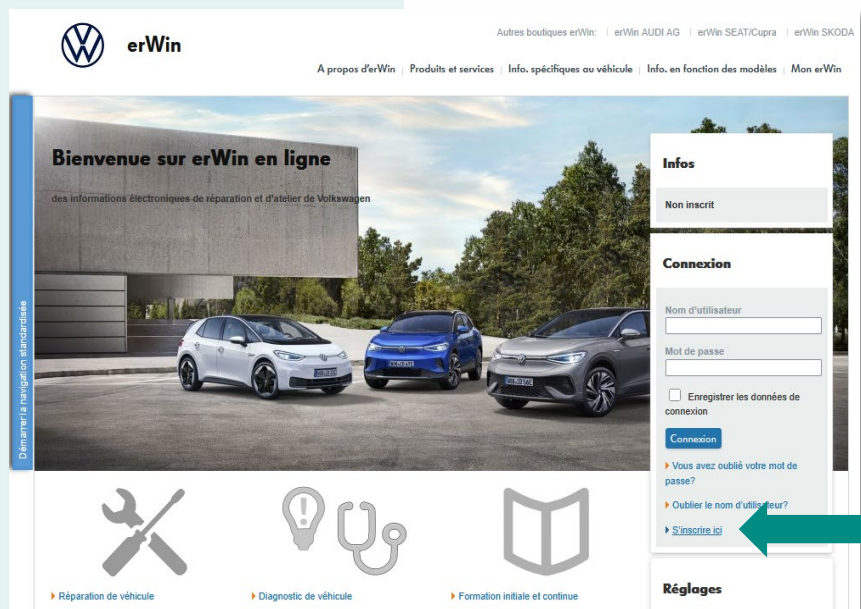
Les portails **erWin** et leurs **contenus** sont **gérés** intégralement par les **constructeurs**.

4- PARCOURS UTILISATEUR

1 Créer un compte erWin

L'inscription **erWin** est à réaliser sur le **site erWin** de chaque **marque** concernée.

L'inscription débute par un clic sur le lien « **S'inscrire ici** » et par l'**enregistrement d'un formulaire** envoyé en ligne au constructeur. Vous recevez ensuite par courriel un mot de passe que vous devrez utiliser avec votre nom d'utilisateur pour vous connecter. Le premier mot de passe devra être modifié. Une fois inscrit comme utilisateur **erWin**, toutes les **informations gratuites** du système sont immédiatement à **votre disposition**.



Depuis décembre 2025, le constructeur ne permet plus l'acquisition de forfaits aux particuliers !

L'option d'enregistrement en tant que particulier va être supprimée.

Inscription

Les champs bleus doivent être remplis

Nom d'utilisateur

E-mail *

Répéter e-mail *

Prénom *

Nom *

Type de client ☒ Entreprise ☐ Particulier

N° de T.V.A. intracommunautaire

Entreprise *

Type de société *

Téléphone

N° rue *

Lieu *

Code postal *

Pays *

Contexte de travail VW

Tous les champs marqués d'un * sont obligatoires.

En votre qualité de membre du marché indépendant vous avez la possibilité d'acheter une licence multiposte si vous êtes inscrit en tant que "Société". Vous trouverez d'autres informations après l'inscription sous l'option "Demander une licence multiposte".

Conditions générales de vente (CGV) pour votre abonnement erWin

Versión : 11/12/2025

§ 1 Domaine d'application et objet du contrat

1.1 Ces CGV sont valables pour la consultation d'informations électroniques du système de réparation et d'atelier erWin (appelées ci-dessous informations du SAV), sous forme de fichiers après leur téléchargement. Le partenaire contractuel est la VOLKSWAGEN AG.

☐ J'accepte les conditions générales de vente d'erWin online

☐ Je donne mon accord pour que mes données soient collectées, traitées et utilisées à des fins statistiques et pour l'envoi d'informations client. Elles ne seront en aucun cas transmises à des tiers, à l'exception de sociétés liées au groupe de la société Arrato SE.

4- PARCOURS UTILISATEUR

2

Déclencher une demande
de contexte

L'utilisation du logiciel de diagnostic **ODIS** requiert que **chaque utilisateur** soit **titulaire** d'un **Global-User ID**, obtenu à la suite d'une **demande de contexte de travail** réalisée sur le portail **erWin**. Cette demande est instruite par **l'importateur**, qui procède à l'attribution du **Global-User ID** et assiste l'utilisateur dans la configuration de **l'authentification forte (TOTP)**.

The diagram illustrates the 4-step user journey for requesting a Global-User ID on the erWin portal:

- Step 1:** Access the erWin portal. The user is greeted with "Bienvenue sur erWin en ligne" and "des informations électroniques de réparation et d'atelier de Volkswagen". A menu is visible with options: "A propos d'erWin", "Produits et services", "Info. spécifiques au véhicule", "Assistant de produit erWin", and "Panier". A green arrow labeled "1" points to the "Assistant de produit erWin" link.
- Step 2:** Select the "Assistant de produit erWin" option. The assistant screen shows four main categories: "Réparation de véhicule", "Diagnostic de véhicule", "Formation initiale et continue", and "Informations complémentaires, demandes, formations et certification". A green arrow labeled "2" points to the "Informations complémentaires, demandes, formations et certification" link.
- Step 3:** Navigate to the "Demandes, formulaires et certification" section. A table lists available requests:

Thème	Demande	Nécessaire pour
Numéro client	En ligne dans erWin	Service Offboard Diagnostic Information System, commande d’équipement d’atelier, lecteur de diagnostic VAS
Group Retail Portal	Info	Service Offboard Diagnost...

A green arrow labeled "3" points to the "En ligne dans erWin" link for the "Numéro client" request.
- Step 4:** Fill out the "Demander un contexte de travail/Global User ID" form. The form includes fields for: Type de client (radio buttons for Entreprise, Centre de perfectionnement, Administration / autorité), N° de T.V.A. intracommunautaire, Entreprise, Raison sociale, Interlocuteur, Rue, Code postal, localité, E-mail, Téléphone, Fax, and Pays (dropdown menu set to France). A note states: "La demande du contexte de travail/GlobalUserID est en partie payante." and "Tous les champs marqués d'un * sont obligatoires." The form has "Demander" and "Annuler" buttons. A green arrow labeled "4" points to the "Demander" button.

4- PARCOURS UTILISATEUR

3 Installer ODIS

Les **packages d'installation** du logiciel de diagnostic **ODIS** doivent être **téléchargés** depuis le portail **erWin**. Le logiciel doit ensuite être **installé** sur **chaque appareil de diagnostic**. L'accès à la **zone de téléchargement** des packages nécessite d'avoir **préalablement** obtenu un **contexte de travail** GRP et souscrit un **forfait diagnostic**.

The diagram illustrates the user journey for installing ODIS software through the erWin portal. The journey consists of six steps:

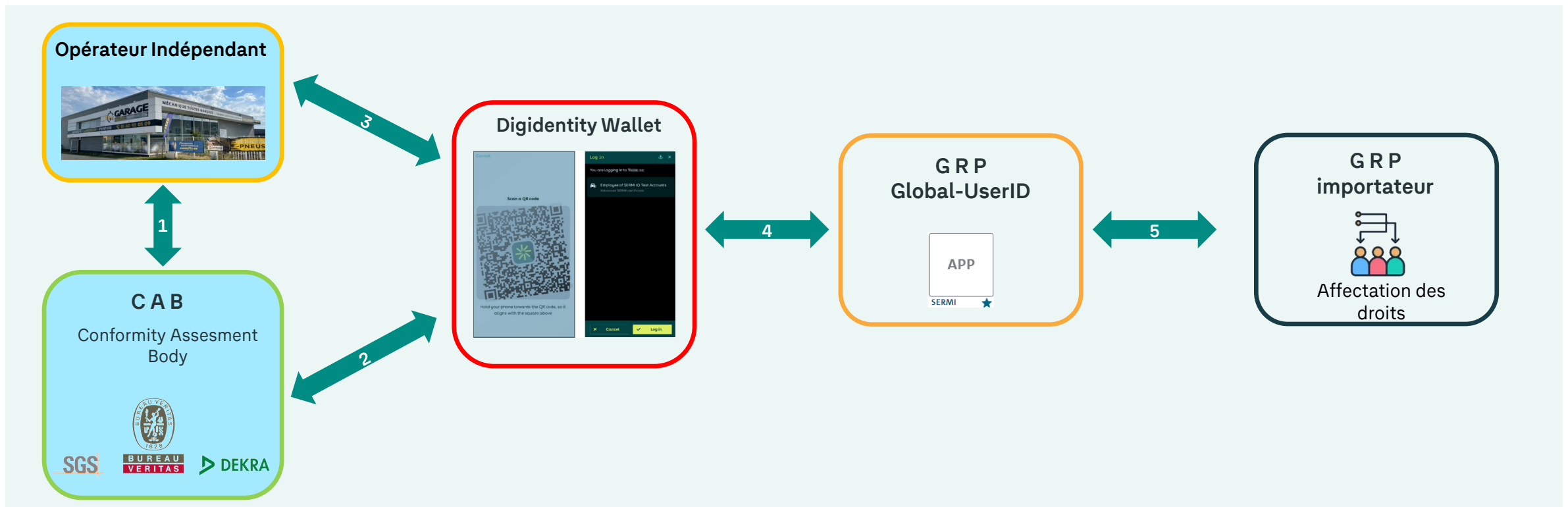
- 1**: Accessing the erWin portal. The screenshot shows the erWin logo and navigation menu. A green arrow points to the 'Assistent de produit erWin' link.
- 2**: Navigating to the product list. The screenshot shows the 'Afficher tous les produits' link. A green arrow points to this link.
- 3**: Selecting the ODIS software package. The screenshot shows the 'Logiciel de diagnostic Offboard Diagnostic Information System' page. A green arrow points to the 'Télécharger le CD Offboard Diagnostic Information System Service' link.
- 4**: Downloading the installation guide. The screenshot shows the 'Instructions succinctes pour l'installation du logiciel de diagnostic Offboard Diagnostic Information System Service' page. A green arrow points to the 'Installation_Guide_v_40.zip (25 Mo)' link.
- 5**: Downloading the ODIS service installation package. The screenshot shows the 'ODIS-Service_installation_25_3_0_20260318.zip (602 Mo)' link.
- 6**: Downloading the ODIS service update package. The screenshot shows the 'ODIS-Service_update_25_3_0-EU_20260318.zip (21793 Mo)' link.

i Suivez le **guide d'installation** pour installer **ODIS** [4]
Vous trouverez toujours ici la **dernière version** du logiciel [5]
Les **mise à jour de marques** sont fréquentes dans **ODIS**.
Pensez à **télécharger et à installer régulièrement** la dernière **version disponible** du package de mise à jour [6]

4- PARCOURS UTILISATEUR

4 Obtenir la certification SERMI

Pour obtenir la **certification SERMI**, vous devez d'abord contacter un **organisme certificateur** indépendant (**CAB**) qui déclenchera un processus d'**audit**. Une fois certifié, le CAB vous donne **accès** à l'application **DIGIDENTITY**, qui sert à **relier votre certification** à votre **Global-UserID GRP Volkswagen**. Après cette association, **Volkswagen Group France** vous active les **droits nécessaires** pour que vous puissiez intervenir sur les **opérations de sécurité** des véhicules du groupe.

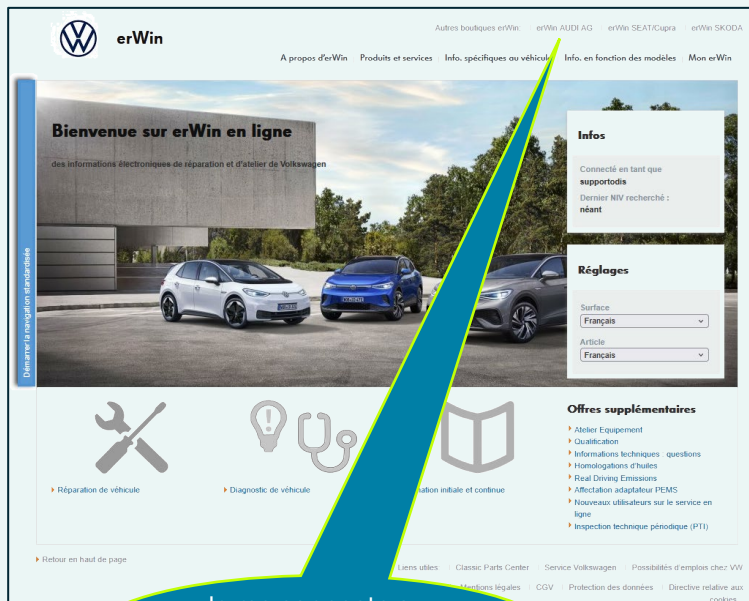




Principe de fonctionnement

5- PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT

Le portail **erWin** (Electronic Repair and Workshop Information) permet aux **opérateurs indépendants** d'accéder aux informations techniques constructeur et aux services nécessaires à l'entretien et à la réparation des véhicules. Après **création d'un compte** et **enregistrement auprès de l'importateur**, les utilisateurs peuvent **consulter la documentation** technique, télécharger les **outils de diagnostic** et les utiliser en souscrivant aux **services correspondants** (Réparation et/ou Diagnostic). Si l'utilisateur possède une **certification SERMI valide**, il peut **intervenir sur les composants de sécurité du véhicule**.



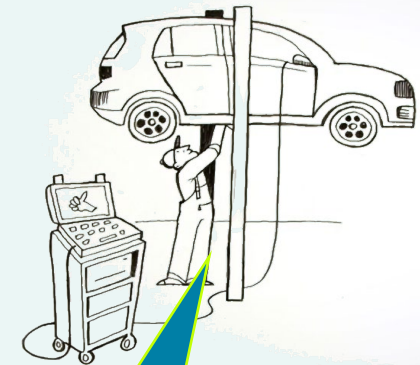
Je me connecte sur le portail de la marque concernée !

Panier

Documents électroniques	Prix unitaire	T.V.A.	Quantité	Prix
Forfait 1 heure avec droit dÙimpression	8,40 €	20,00%	1	8,40 €
Forfait VW Offboard Diagnostic Information System 1 heure - Contexte de travail : Diagnostic	12,00 €	20,00%	1	12,00 €
Crédit actuel				0,00 €
Sous-total				20,40 €
Total*				20,40 €
T.V.A. 19,00%				0,00 €
T.V.A. 20,00%				4,08 €
Montants (T.V.A incluse)				24,48 €

Indication pour les particuliers : L'accès aux données du véhicule (n° de production et équipement) et le plan de maintenance numérique ne sont pas disponibles.

J'achète le(s) forfait(s) dont j'ai besoin



Je diagnostique et je répare !

5- PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT

L'accès aux **informations techniques** et aux **services de diagnostic** via le portail **erWin** s'effectue par la souscription à des **forfaits d'accès**. Les opérateurs indépendants peuvent choisir la **durée du forfait** en fonction de leurs besoins (par exemple à l'heure, à la journée, à la semaine, au mois ou à l'année). Une fois le forfait sélectionné et **acheté directement** sur le portail erWin, l'utilisateur bénéficie pendant la période choisie de l'accès aux informations techniques constructeur ainsi qu'aux services associés, tels que l'utilisation du logiciel de diagnostic ODIS Service. Les modalités et les tarifs des forfaits peuvent varier selon la marque et sont disponibles sur les portails **erWin** correspondants.

Exemple d'une grille de forfaits « Diagnostic »

Logiciel de diagnostic Offboard Diagnostic Information System  [Télécharger le CD Offboard Diagnostic Information System Service](#)

Durée [Durée] ▼

Contexte de travail VW 

[Ajouter l'article à mon panier](#)

[est FR580460. Cliquer ici, pour l'utiliser.](#)

[Durée]
1 heure (14,40 € TVA incl.)
1 jour (36,00 € TVA incl.)
7 jours (158,40 € TVA incl.)
30 jours (302,40 € TVA incl.)
365 jours (2.534,40 € TVA incl.)

Exemple d'une grille de forfaits « Réparation »

Accès aux « Informations individuelles sur le véhicule » et aux « Informations relatives au modèle ».

Durée [Durée] ▼

[Durée]
1 heure avec droit d'impression (10,08 € TVA incl.)
1 jour avec droit d'impression (43,20 € TVA incl.)
7 jours avec droit d'impression (187,20 € TVA incl.)
30 jours avec droit d'impression (446,40 € TVA incl.)
365 jours avec droit d'impression (4.104,00 € TVA incl.)

Les **paiements s'effectuent en ligne par carte bancaire**. Possibilité de **prépaiement par virement** à partir d'un montant **égal au tarif d'un forfait mensuel**. La **souscription** à un forfait se réalise **marque par marque** en fonction des besoins. Référez-vous aux **conditions générales de vente** disponible dans le portail erWin.



Prérequis et matériels

6- PREREQUIS ET MATERIELS

Différentes options de matériels sont disponibles pour utiliser ODIS Service

	DESCRIPTION	OBTENTION	SOURCES LOGICIEL	SUPPORT
Testeur VAS préconisé	VAS 6150/F/G	Commande auprès du service Equipement/Outillage de l'importateur	Packages d'installation du logiciel ODIS Service et des mises à jour de données à télécharger depuis le portail erWin des marques	Support complet (logiciel et matériel)
Testeur non préconisé	PC du commerce non homologués par le constructeur	Responsabilité de l'Opérateur Indépendant avec le respect des prérequis		Aucun support matériel Support limité au logiciel ODIS Service
VCI préconisée	VAS 6154/A/B	Commande auprès du service Equipement/Outillage de l'importateur	Intégrés au logiciel ODIS Service	Support complet (logiciel et matériel)
VCI non préconisée	PassThru conforme à la norme SAE-J2534 et compatible ODIS*	Responsabilité de l'Opérateur Indépendant *	Fournies par le fabricant	Pas de support

* Pour savoir si l'appareil utilisé a été validé, adressez-vous à l'assistance du fabricant d'appareils PassThru correspondant

6- PRÉREQUIS ET MATERIELS

Le logiciel de diagnostic du service ODIS n'est autorisé que pour une exploitation sur des appareils de diagnostics appropriés.

Prérequis matériels

- 2 GHz CPU minimum
- 4G B RAM minimum
- 100 Go disque disponible minimum, file system NTFS
- Carte graphique 800x600 mini, recommandé 1024x768
- Prise USB 3.0

Prérequis logiciels

- Windows 11 – 64 bits
- Microsoft Edge, Mozilla Firefox (pour avoir les pleines fonctionnalités)
- Pack d'exécution WebView2
- Pack Antivirus
- Adobe Acrobat Reader DC

Prérequis IT

- Compte erWin
- Compte GRP (Global User Id) avec double authentification forte
- Lien Internet > 2 Mbit/s sans proxy
- Droits d'administrateur nécessaires pour chaque installation/mise à jour du service ODIS

Prérequis pour travaux touchant à la sécurité

- Certification SERMI



Support et Formation

7- SUPPORT ET FORMATION

Le support d'un opérateur indépendant est assuré comme pour un réparateur agréé à condition d'utiliser le matériel préconisé.

Dimensions

Description

Support (1^{er} et 2^{ème} niveau)

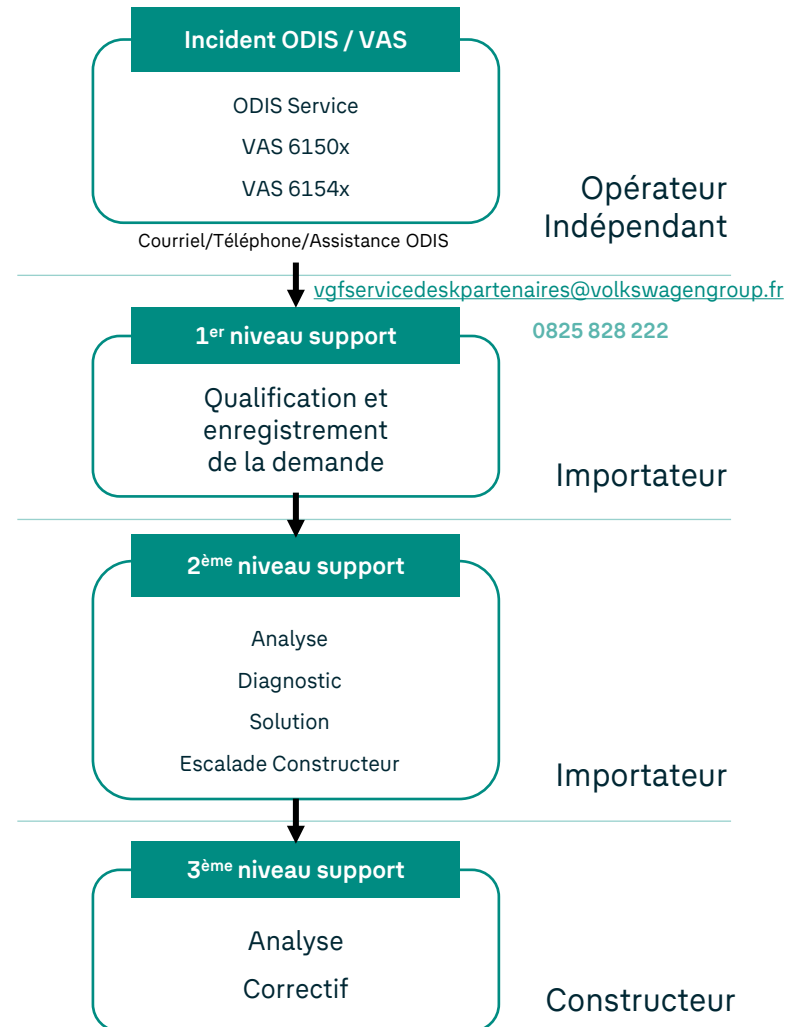
- L'importateur assure le support de 1er and 2ème niveau des opérateurs indépendants sur son marché.
- La qualité du support d'un opérateur indépendant utilisant les matériels homologués est la même que pour un réparateur agréé.

Support (3ème niveau)

- Le support de 3ème niveau & le support du matériel VAS sont assurés par le constructeur (OEM).

7- SUPPORT ET FORMATION

Vue d'ensemble de la structure du support – Diagnostic avec ODIS Service



- L'opérateur indépendant déclenche une **demande d'assistance ODIS** (bouée dans ODIS) pour un incident lié à l'**exécution d'un plan de contrôle**, un **flashage**, un **codage** ou ouvre un **ticket** au **Service-Desk VGF** pour un incident sur un **matériel préconisé** ou lié au logiciel **ODIS Service**.
- Le dossier est pris en charge par le support ODIS de l'importateur.
- La structure du support ODIS pour les opérateurs indépendants est identique à celle des réparateurs agréés.

7- SUPPORT ET FORMATION

Le support complet 1er, 2ème et 3ème niveau est assuré si et seulement si ODIS Service est installé sur un matériel VAS préconisé par le constructeur (OEM).

	Appareils VAS	Autres Portables/matériels
Support Matériel	Le support du matériel n'est assuré que si ODIS Service est installé et utilisé avec des matériels-VAS préconisés.	Le matériel est exclu du support en cas d'utilisation d'un matériel non-VAS.
Support 1 ^{er} & 2 ^{ème} niveau Logiciels	Le support logiciel est assuré par l'importateur.	Le support du logiciel par l'importateur est limité et se restreint au seul contenu du guide de dépannage.
Support 3 ^{ème} niveau Logiciels	Le constructeur (OEM) assure le support matériels et logiciels des niveaux 1 et 2 de l'importateur.	Le support du logiciel par le constructeur (OEM) est limité et se restreint au seul contenu du guide de dépannage.

7- SUPPORT ET FORMATION

La formation assurée aux opérateurs indépendants est comparable à la formation des réparateurs agréés

Dimensions

Description

Formation VGF

- Les **programmes de formation des réparateurs agréés** est entièrement mis **à la disposition** des **opérateurs indépendants**.
- La **plateforme logistique** de l'importateur peut être contactée pour la planification au **03 58 34 61 20**
- La **formation** est **facturée** par l'importateur au **même prix qu'un réparateur agréé**

Auto-apprentissage

- Les **programmes d'auto-apprentissage** sont des documents associés aux **modèles**, qui contiennent différentes descriptions fonctionnelles. Ils servent à la formation des mécaniciens en entreprise.
- Les programmes d'**auto-apprentissage** sont accessibles depuis les portails **erWin**
- L'acquisition d'un **forfait réparation** est nécessaire