

SES AGENTS AGRÉÉS GÈLENT LES COMMANDES

Que se passe-t-il chez Peugeot Algérie ?

Des volumes de ventes historiques jamais réalisés par le passé, une gamme de véhicules renouvelée et modernisée, un réseau qui s'agrandit mais, revers de la médaille, des clients insatisfaits, des délais de livraison qui s'étirent en longueur, des revendeurs parallèles qui imposent leur diktat, des agents agréés qui ne dissimulent plus leur colère et décident de geler les commandes, autant de situations paradoxales qui secouent en ce moment la filiale de Peugeot en Algérie. Est-ce la rançon du succès ? Est-ce la course effrénée aux volumes ? Ou est-ce l'incohérence d'une démarche volontariste qui a ignoré le fondamental, le plus important, en l'occurrence le client ?

Avec 24 784 ventes enregistrées durant les cinq premiers mois de l'année en cours et 10% de parts de marché, Peugeot a été effectivement bien au-delà des prévisions les plus optimistes et semble à l'évidence être dépassé par l'accélération des événements.

La hausse vertigineuse des commandes n'a laissé, selon toute vraisemblance, aucune chance à une politique sereine de vente et de gestion des approvisionnements.

Le client est alors détrôné de son statut de «roi» et se trouve livré à lui-même et souvent rabroué sans aucune explication sur le sort de son véhicule.

La sonnette d'alarme tirée

Les agents distributeurs, interface commerciale avec le client dans 80% des ventes réalisées par Peugeot, n'en peuvent plus de «subir à longueur de journée les accès de colère, du reste légitimes, des clients».

Une situation qui semble les préoccuper au plus haut point et décident ainsi de tirer la sonnette d'alarme.

Leur ras-le-bol s'est exprimé par une décision de suspendre la prise des nouvelles commandes jusqu'à «la satisfaction de nos revendications qui se résument à la réduction des délais de livraison qui s'étirent de plus en plus en longueur, l'amélioration des conditions d'acheminement des véhicules depuis les ports de débarquement, l'accélération des procédures administratives pour la régularisation des véhicules livrés, la revalorisation des commissions rétribuées aux agents agréés sur chaque véhicule vendu ainsi que d'autres exigences professionnelles».

Pour les membres du réseau, «Peugeot a failli dans ses engagements à l'égard de ses clients». Invité à donner son point de vue sur cette situation regrettable, le directeur général de Peugeot Algérie nous affirme : «Nous avons



Peugeot a failli dans ses engagements à l'égard de ses clients.

eu une réunion la semaine dernière avec quelques distributeurs de notre réseau qui nous ont fait part d'un certain nombre de demandes, notamment celles liées à l'amélioration de la logistique relative au transport des véhicules afin de rétrécir les délais de livraison des voitures. Un certain nombre de sujets abordés avec ces quelques distributeurs sont sur le point d'être définitivement réglés. Néanmoins, certains ont préféré «ralentir» momentanément la prise de commandes pour pouvoir gérer les commandes anciennes dans la

sérénité. Je tiens à rappeler que Peugeot Algérie a mis en place un dispositif exceptionnel pour remédier aux retards de livraison et les commandes se font normalement.»

Non-respect de la réglementation

Par ailleurs, ce bras de fer intervient au lendemain de la publication par la Fédération algérienne des consommateurs (Fac) d'un rapport accablant sur «l'anarchie et les irrégularités» qui caractérisent la commercialisation des véhicules neufs et le service après-vente en

Algérie. Son président ne prend pas de gants pour dénoncer des pratiques d'«arnaque» dont sont victimes les clients algériens.

Il évoquera le non-respect des clauses contractuelles par les concessionnaires, notamment les délais de livraison qui peuvent «aller de quelques semaines à quelques années», en citant l'exemple d'un client qui a été livré après «4 années d'attente».

Il précisera également la nationalité des marques incriminées régulièrement par les clients désabusés, en ajoutant que «ce sont principalement des firmes de nationalités française et coréenne».

Ceci étant, le cas de Peugeot est loin d'être l'exception, ce sont hélas des pratiques généralisées à beaucoup de concessionnaires qui font fi de la réglementation en vigueur.

La particularité du cas de la marque au lion, c'est surtout le «coup de gueule» des agents agréés qui dénoncent de l'intérieur l'attitude peu reluisante du constructeur à l'égard de ses clients.

La direction de la filiale se doit de prendre en urgence les dispositions nécessaires pour rétablir la confiance avec la clientèle locale et réhabiliter l'image d'une fidélité qui dure depuis de longues années.

Belkacem Bellil

LES FORTES CHALEURS L'EXPLIQUENT

La consommation électrique atteint de nouveaux records

La consommation nationale en électricité a enregistré, mercredi dernier, un nouveau record historique à 8 850 mW, en raison des fortes chaleurs.

Chérif Bennaceur - Alger (Le Soir) - En ce début d'été, période de forte canicule, la consommation électrique augmente fortement. Un nouveau record d'utilisation des interrupteurs, notamment ceux des climatiseurs, a été atteint mercredi.

Selon l'Opérateur du système électrique national (OS, relevant du groupe Sonelgaz), la consommation a atteint les 8 850 mW, en raison des fortes chaleurs qui affectent quasiment tout le pays.

Ainsi, l'OS a enregistré mercredi à 14h une puissance maximale appelée (PMA) de 8 850 mW et à 21h45 une demande de 8 725 mW.

Dans ce contexte, l'opérateur constate que le maximum de la pointe matin durant ce mois de juin a dépassé l'appel de puissance maximale enregistré en pointe soir, pour la première fois dans l'histoire du système électrique algérien.

En outre, le record PMA matin, enregistrée mercredi à 14h, dépasse de 1 279 mW la PMA matin du mois de juin de l'année dernière, soit une puissance supplémentaire équivalente à la puissance totale d'une centrale électrique comme celle de Hadjret Ennous (Tipasa). Ce qui représente une évolution importante à deux chiffres de près de 16,8%, relève la même source. Également, l'OS note

que le pic enregistré mercredi à 14h a dépassé, de son côté, de 552 mW celui du matin de l'année 2011 (enregistré le 8 août 2011 à 14h), soit une hausse de 6,7%. La pointe soir enregistrée mercredi à 21h45 dépasse, quant à elle, la demande maximale soir du mois de juin 2011 de 13,5%.

Par ailleurs, l'OS s'attend à de nouvelles pointes de consommation électrique durant les périodes de canicule suite à la forte consommation électrique en ces périodes. Et notamment durant ce week-end où la consommation augmentera fortement en raison de l'utilisation des climatiseurs et la quête de boissons fraîches.

A charge, cependant, d'une alimentation ininterrompue. Ce qui n'est pas évident, avec les



Un pic de consommation a été enregistré pour la première fois en juin.

diverses coupures survenues notamment jeudi dans certains quartiers de la capitale et ailleurs. Et cela même si l'on

écarte tout délestage, comme l'affirmait récemment le premier manager du groupe Sonelgaz.

C. B.

Sonelgaz restructure la prévention et la sécurité

La Société algérienne de l'électricité et du gaz (Sonelgaz) a décidé de restructurer l'actuelle Société de prévention et d'action en sécurité (SPAS) en quatre sociétés régionales distinctes.

Cette décision, arrêtée le 10 juin 2012 par le conseil d'administration de ce holding public, répond selon Sonelgaz à la nécessité d'«assurer, dans des conditions meilleures, l'exercice des missions de prévention et de sécurité», à travers «une décentralisation du pouvoir de décision, aujourd'hui entièrement concentré au niveau de la direction générale à Alger». Selon les précisions de Sonelgaz, qui affirme

«demeurer l'actionnaire unique des quatre nouvelles sociétés», cette restructuration sera menée progressivement, d'abord avec la création des Sociétés du Centre et de l'Ouest, au plus tard le 1^{er} janvier 2013, et doit s'achever avec la création des Sociétés de l'Est et d'Alger à la fin du premier trimestre 2013.

Assurant que la scission de la SPAS en quatre sociétés «n'aura aucune incidence» sur les 16 000 postes d'emploi actuels, voire permettra la création de nouveaux emplois, la holding affirme qu'«aucune action de privatisation n'est envisagée».

C. B.

FINANCES

Les résultats de la BNA et du CPA en bonne progression

Les résultats 2011 des deux banques publiques BNA et CPA sont en bonne progression. Ainsi, la Banque nationale d'Algérie annonce un résultat net de 34,8 milliards de dinars en 2011, en progression de 6,8% par rapport à 2010.

Les performances de la BNA ont été également confirmées par une croissance de 8,1% pour les produits bancaires et de 12,26% pour les fonds propres de la banque. Sans fournir de données chiffrées sur ses réalisations, la BNA souligne néanmoins que ces résultats «traduisent la conjugaison des efforts de la banque grâce aux trois socles que sont la ressource humaine, le système d'information et l'organisation».

Avec plus de 2,2 millions de comptes, tous segments confondus, la BNA a poursuivi sa croissance en 2011 en réalisant un bilan total de 1 620 milliards de dinars, en hausse de 14% par rapport à 2010.

De même, le Crédit populaire d'Algérie a réalisé des bénéfices de 13,25 milliards de dinars en 2011 contre 10,4 milliards de dinars en 2010, soit une croissance de 27,4%.

Les comptes sociaux relatifs à l'exercice de 2011 font ressortir un total bilan du CPA de 990 milliards de dinars, selon le procès-verbal de la dernière assemblée générale (AG) de la banque publié dans la presse.

Les dividendes distribués aux actionnaires au titre de l'exercice écoulé sont de 4 milliards de dinars, selon ce procès-verbal.

C. B.