

**M. NOUREDDINE HASSAIM, DIRECTEUR GÉNÉRAL
DE TOYOTA ALGÉRIE :**

«Le service après-vente, une préoccupation majeure»

Il est à la tête de Toyota Algérie depuis déjà plusieurs années et il est aussi l'un des membres fondateurs de la filiale locale du groupe saoudien Jamil. Sa connaissance du monde de l'automobile depuis ses premiers balbutiements lui permet aujourd'hui d'avoir suffisamment de feed-back pour mieux se projeter dans l'avenir.

Quelle appréciation faites-vous du 13^e Salon d'Alger ?

Noureddine Hassaim : J'ai relevé avec beaucoup de surprise, du reste, une évolution qualitative de la participation des différents constructeurs à ce dernier Salon d'Alger. Les concessionnaires ont à l'évidence accompli beaucoup d'efforts pour rendre leur présence encore plus distinguée à travers des stands et des aménagements complètement changés. On dénote clairement une professionnalisation progressive du métier de l'automobile dans notre pays même si certaines pratiques du passé ont toujours la peau dure et nous font plonger au niveau de quelques stands dans l'ambiance de foire avec ses réclames et remises.

Globalement, on peut dire en effet que le Salon d'Alger est irrémédiablement placé sur la bonne orbite, celle des nouveautés et d'un service de qualité. Notre souhait est qu'il puisse s'ériger un jour en un haut lieu des technologies automobiles nouvelles et offrir ainsi aux Algériens l'opportunité d'en apprécier les évolutions.

La participation de Toyota cette année a été marquée par une absence totale de remises sur les prix de vos différents modèles...

C'est effectivement la démarche de Toyota Algérie depuis plusieurs années. Nous considérons que les remises sont un phénomène instantané et nous voulons en revanche accompagner le client dans son acte d'achat sur le moyen et le long terme. Autrement dit, comment permettre à notre client de profiter pleinement et longtemps de son véhicule. Nous estimons qu'il est plus utile de lui proposer une assurance tous risques d'une année, une alarme adaptée au véhicule et certifiée Toyota installée par nos services et même une assistance gratuite en maintenance durant 20 000 km afin de préserver au mieux les véhicules de qualité que nous commercialisons. Autant d'avantages importants qui font la différence par rapport aux pratiques des autres concessionnaires et qui permettent de rassurer, en définitive, le client sur la qualité de la voiture de son choix et surtout sur la pérennité de notre service après-vente. Nous voulons que le client se remémorera toujours des services rendus par Toyota.

Pour le reste, il appartient à tout un chacun de redoubler d'imagination durant toute l'année pour insuffler du dynamisme à l'activité commerciale de son entreprise.

Le service après-vente chez Toyota Algérie n'est pas encore à la hauteur de la qualité des produits que vous commercialisez. En êtes-vous conscients ?

Nous sommes conscients de cette lacune et nous adoptons une démarche qui prévoit précisément l'amélioration constante. Pour être honnête, je dirais que nous avons été victimes de notre leadership passé et présent dans le domaine du service après-vente en Algérie. Il était en effet faux de croire que ce statut allait nous servir de faire-valoir pour les années à venir. Un service de maintenance nécessite lui aussi un entretien pour le hisser à un niveau de qualité appréciable. Il est vrai que notre force de vente a permis de mettre sur le marché algérien un grand nombre de véhicules et le centre de maintenance d'Alger a été très vite submergé. Ses capacités ne sont plus en mesure de prendre en charge convenablement les besoins du client. Des travaux sont actuellement en cours pour développer ce service par la création de nouvelles unités, de même que nous avons renforcé le service de nuit afin de réduire la tension sur les équipes de jour.



Nous avons été par ailleurs défaits sur le système des rendez-vous qui n'arrivait plus à gérer la répartition des tâches entre les différents services. Nous venons de mettre en place une nouvelle structure entièrement informatisée afin d'absorber la demande de plus en plus croissante et répondre aux divers besoins des clients.

J'ajouterai aussi que le nouveau centre de Reghaïa qui accueille le service après-vente de Hino sera dédié à tous les véhicules utilitaires de Toyota, ce qui ne manquera pas de soulager le centre d'Alger.

Ne pensez-vous pas qu'un réseau de proximité efficace est la meilleure alternative pour un service après-vente performant ?

C'est juste, et dans le cadre de notre nouvelle stratégie de développement, nous prévoyons, certes, de renforcer les capacités d'intervention de nos différents succursales, mais nous envisageons surtout de disposer d'un tissu d'agents agréés capable de relever avec nous le défi d'un SAV de qualité. Notre plan d'action prévoit l'encouragement de cinq agents par an pour parvenir à terme à un réseau de 30 représentants à travers l'ensemble du territoire national. Des agents engagés par des investissements à la hauteur des attentes des clients. Notre objectif, c'est de disposer de structures complémentaires à nos succursales et qui seront assistées dans leur phase de lancement par des équipes pluridisciplinaires de Toyota Algérie.

Il est vrai également que certains de nos agents actuels qui faisaient plus la vente de véhicules ressentent aujourd'hui, en raison de la baisse de leurs volumes, le besoin de disposer de structures de service après-vente et d'investir dans un créneau tout aussi bénéfique pour leurs affaires et pour le client. Il va sans dire que ces réalisations seront aux normes et aux standards de Toyota Algérie.

Comment vous vivez chez Toyota Algérie la mise en application des dernières mesures du gouvernement concernant le secteur de l'automobile ?

Nous devons en tout état de cause nous adapter à ces mesures même si elles ne sont pas favorables au développement de notre activité. Il est clair que les autorités ont décidé de mettre en place des verrous pour juguler la forte demande sur l'automobile qui reste l'expression d'un besoin de plus en plus pressant en mobilité.

C'est une nouvelle phase qui exigera de nous une plus grande vigilance parce que nos futurs clients auront un niveau d'exigence encore plus élevé. Ceci nous amène dès à présent à reconsidérer notre démarche et revisiter certaines de nos opérations afin de les adapter aux nouvelles données du marché.

Ceci étant, nous restons convaincus que le marché renouera prochainement avec la croissance parce que nous ne pourrions continuer à tourner le dos à un besoin vital de la population, en l'occurrence le transport.

**Propos recueillis
par B. B.**

**M. SEFIANE HASNAOUI, DIRECTEUR GÉNÉRAL
DE NISSAN ALGÉRIE :**

«Le Salon est un succès technologique»

Le développement des activités de Nissan au cours de ces dernières années repose sur une meilleure organisation, la structuration d'un réseau d'agents agréés fiables et efficaces et une gamme robuste et parfaitement adaptée aux besoins de la clientèle locale. Son patron, M. Hasnaoui, nous fait part dans cet entretien de ses préoccupations actuelles et futures...

Etes-vous satisfait de la qualité de représentation du Salon d'Alger ?

Pour moi c'est un salon positif qui annonce une nouvelle approche dans la relation entre le public algérien et l'automobile. Des stands qui mettent d'une manière générale plus en valeur la technologie automobile et ses incidences positives sur la mobilité. Chez Nissan, l'accent a été mis sur les avancées techniques et stylistiques réalisées par le constructeur et qui sont plus en phase avec les attentes de clients de plus en plus exigeants. C'est un stand qui incarne dans sa conception et son aménagement la rigueur de Nissan et la qualité des produits que nous commercialisons. La nouvelle sportive Nissan GT-R est, à notre sens, le bel exemple des capacités d'innovation et de créativité du constructeur.

Le Salon de l'automobile ne devrait pas être uniquement le prolongement des services commerciaux et de leurs hôtes déambulant entre les véhicules à l'affût des clients potentiels.

Côté fréquentation, tous les participants s'accordent à dire que celle-ci a été moindre que les éditions précédentes en raison sans doute des circonstances socioéconomiques du pays et de sa période d'organisation qui intervient au lendemain des fêtes de l'Aïd et de la rentrée scolaire et sociale. Deux événements qui mettent à rude épreuve les portefeuilles des ménages et réduisent ainsi leurs ambitions d'accéder à l'acquisition d'une voiture.

J'ai constaté aussi que la majorité des concessionnaires présents ont amélioré sensiblement la qualité de leurs stands et proposé des nouveautés qui suscitent l'attention des visiteurs.

Vous pensez donc que le mois d'octobre n'est finalement pas la bonne période pour l'organisation du salon ?

C'est certain que le mois d'octobre avec ses rentrées sociale et scolaire n'est pas la période idéale pour l'organisation d'un Salon automobile. Les Algériens se sont habitués au mois de mars qui correspond en plus à la période des vacances scolaires de printemps. Nous étudierons dans le cadre de l'AC2A l'opportunité d'un retour à cette période et fidéliser ainsi les passionnés d'automobile.

Nissan Algérie se propose aujourd'hui comme un opérateur incontournable dans le monde de l'automobile. Où en est le plan de développement que vous avez annoncé l'année dernière ?

La stratégie de développement de Nissan Algérie repose essentiellement sur la mise en place d'un réseau de proximité fiable et performant capable de prendre en charge efficacement les besoins de nos clients là où ils se trouvent. Ce réseau est conforté dans sa mission par cinq succursales installées dans les principales régions du pays et dotées de tous les équipements et moyens humains nécessaires pour soutenir et orienter les membres du réseau. Elles sont de taille moyenne et incarnent le rôle d'une direction régionale. L'objectif final est de nous hisser en permanence à la hauteur de la confiance de nos clients.

Il est clair que le recrutement des membres du réseau obéissait à un cahier des charges



rigoureux qui ne laisse guère la place aux petites ambitions. Ils disposent de toutes les infrastructures et des espaces exigés pour une concession automobile, à savoir un show-room spacieux et suffisamment éclairé pour une meilleure mise en valeur des véhicules, un atelier d'entretien et de maintenance et un magasin de pièce de rechange.

Comment avez-vous vécu la mise en application des dernières mesures gouvernementales réorganisant le secteur de l'automobile ?

D'emblée, je vous dirai qu'obligation nous est faite de nous adapter à ces mesures et prendre les dispositions nécessaires pour assurer la continuité dans nos activités. L'Etat a un rôle de régulation économique que nous ne contestons nullement.

Cependant, nous aurions souhaité qu'il y ait eu au préalable une concertation avec les principaux concernés afin d'éviter les malentendus au cours de la mise en application. Les pouvoirs publics gagneraient énormément en instituant une tradition de consultation avant la prise de décisions aussi importantes que celles-ci. Cela ne diminue en rien de l'autorité de l'Etat ; au contraire, il en sort grandi à travers des dispositions réglementaires qui obtiennent l'approbation des principaux concernés. Nous aurions pu, en effet, apporter notre expertise dans le domaine et aider le gouvernement dans la prise de ses décisions.

Un sujet revient aujourd'hui au centre des débats et des discussions, en l'occurrence l'investissement dans l'automobile dans notre pays. Quel en est votre point de vue ?

On est en attente de propositions concrètes qui pourraient ressusciter l'industrie automobile en Algérie. Car il ne faut pas perdre de vue que notre pays dispose d'un savoir-faire qui remonte aux années 1960 avec les usines Renault notamment et la SNVI qui constitue toujours un des moteurs de l'industrie nationale ainsi qu'un tissu de sous-traitants qui activent pour la plupart dans la discrétion et qui sont estimés, selon les dernières statistiques, à environ 300 fabricants de composants divers.

Il appartient aujourd'hui à l'Etat de réfléchir sur la meilleure manière de relancer cette industrie dans le cadre d'une concertation globale et avec un choix stratégique clarifié. Nous sommes prêts pour notre part à apporter notre aide pour peu que le gouvernement daigne bien nous écouter et nous considérer comme des partenaires dans cette perspective. De par l'expérience des uns et des autres et de notre maîtrise du sujet, nous sommes en mesure de susciter l'intérêt des constructeurs et de les associer à une réflexion sérieuse autour de projets qui seront développés en partenariat avec des opérateurs nationaux, d'abord dans la consolidation de la sous-traitance et l'assemblage en CKD. Une étape fondamentale dans l'émergence d'une véritable industrie automobile dans notre pays. Et je peux vous assurer alors que la voiture algérienne ne serait pas une utopie.

Propos recueillis par B. B.