

autoactu.com

Réseaux - 10/01/2023 - #Jeep , #Opel , #Peugeot , #Fiat , #Stellantis , #Toyota

Le drôle de mois de décembre des concessionnaires Stellantis...

Par Florence Lagarde Directrice de la rédaction et Directrice de la publication

Vous êtes abonné

Offrir cet article



La part très élevée dans la dernière semaine des immatriculations de décembre des marques Peugeot, Citroën et Opel, est un signe visible des limites de l'optimisation à l'extrême en vigueur chez Stellantis. Le changement de prestataire logistique a dérégulé un système bien huilé créant des tensions avec les concessionnaires sur la pratique des immatriculations par "anticipation" avec un effet boule de neige. Explications.

Dans un précédent article, nous avons raconté les difficultés de livraison de Stellantis suite à la nouvelle organisation logistique à partir de juillet 2022.

Nous révélons également l'existence de véhicules immatriculés avant le 1er juillet, attendus par des clients en possession de leur carte grise, et perdus dans le "circuit logistique" depuis plusieurs mois.

Si l'essentiel de ces véhicules (mais pas encore tous...) ont été retrouvés, la désorganisation continue de peser sur le quotidien des réseaux à cause des immatriculations "en anticipation". Cette pratique (que Stellantis n'est cependant pas le seul constructeur à utiliser) consiste à

immatriculer en fin de mois des véhicules vendus à client quelques jours avant leur arrivée à la concession.

Quand le système fonctionne bien (comme c'était le cas jusqu'alors) le décalage ne dépassant pas une quinzaine de jours, cela ne prête pas à conséquence. Mais quand les 15 jours peuvent devenir 1 mois, voire 2, et même 3, c'est plus compliqué de le justifier auprès des clients, et ce n'est plus très sain.

"Nous avons des voitures qui nous ont été facturées, que l'on a immatriculées qui sont coincées dans le flux de transport et pour lesquelles nous n'avons pas d'information sur la date de livraison", nous a dit un de nos interlocuteurs qui estime qu'à ce stade c'est *"de la cavalerie"*. Cette situation a des conséquences en chaîne. Ces véhicules facturés au réseau ne peuvent pas être facturés aux clients (le constructeur a dû rallonger la période de franchise d'agios), les dotations pays dans les productions usines étant calées sur le volume en stock dans le pays ces véhicules sont déclarés livrés, ce qui fait démarrer la garantie, d'où la encore de potentiels litiges avec les clients...

Agacés, les concessionnaires auraient voulu "purger" ces anticipations en décembre pour ne plus traîner autant de décalage entre immatriculations et livraisons. Finalement, entre la réalisation de leurs objectifs et la solidarité avec leur constructeur, ils ont encore une fois joué le jeu... et les secrétaires commerciales n'ont pas eu beaucoup de congés entre Noël et le jour de l'an.

Dans le réseau Citroën 63% des immatriculations du mois ont été faites la dernière semaine de décembre contre une moyenne du marché à 35%. Toutes les marques de Stellantis sont au-dessus de cette moyenne avec 55% pour Opel, 53% pour Jeep, 49% pour Peugeot, 47% pour Fiat.

A titre de comparaison, seulement 15% des immatriculations de Toyota (avec en plus des volumes en forte hausse à +59% sur le mois...) ont été faites la dernière semaine. Les vacances ont certainement été meilleures dans le réseau Toyota...

Evidemment, ces immatriculations de fin de mois ne sont pas toutes des anticipations et certaines ont été livrées, mais dans le contexte de tension avec les transporteurs beaucoup n'ont pas pu l'être.

Lors d'une conférence de presse la semaine dernière, **Guillaume Couzy**, directeur France de Stellantis, a confirmé les difficultés logistiques : *"Nous sommes en phase d'amélioration mais nous allons encore souffrir au cours du premier trimestre. Nous ne sommes pas les seuls touchés par des problèmes de logistique. Tous les constructeurs sont impactés"*, a-t-il ajouté.

Le résultat de ces anticipations, ce sont des clients insatisfaits que les équipes des concessions doivent "tenir" d'autant plus que les indicateurs de satisfaction sont toujours le principal critère de rémunération. *"Il n'y a pas de budget pour régler les problèmes"*, souligne un de nos interlocuteurs.

L'allongement des délais logistiques n'est d'ailleurs pas le seul point d'agacement pour les

réseaux Stellantis qui relatent une difficulté du constructeur à produire les véhicules commandés par les clients et à les produire dans l'ordre des commandes : "*Le constructeur fabrique des voitures dont nous n'avons pas besoin tout de suite* [dans le cadre de renouvellement de flottes par exemple, NDLR] *et manque de composants pour produire les véhicules attendus par les clients*", nous a dit un de nos interlocuteurs.

Cette situation commence à faire émerger des doutes sur la poursuite de l'insolente réussite de l'entreprise devenue en quelques années l'un des constructeurs les plus rentables peu de temps après être passée pas loin de la faillite. "*Nous ne savons pas si les problèmes que nous avons avec le constructeur sont générés en externe où s'ils sont le résultat d'une optimisation poussée trop loin*", exprime l'un des membres du réseau.

Certains vont même plus loin : "*Si les choses ne s'améliorent pas, combien de temps est-ce que cela peut durer ? Notre crainte, c'est qu'il y ait une mise en danger du groupe par une politique jusqu'au-boutiste de baisse des coûts. Est-ce que l'on ne va pas commencer à payer les sur-économies ?*" Ce qui est certain, c'est que l'image de Carlos Tavares a pâli auprès d'un certain nombre de ses concessionnaires français...

Actualité suivante : Royaume-Uni : Britishvolt en pourparlers pour vendre une majorité de l'entreprise →