

# LIVRE BLANC

à l'attention des dirigeants  
du groupe PSA Peugeot Citroën



**Propositions communes des syndicats**

**FO PCA Usines et FO PCA Réseau Commercial**

**pour la France**



# Livre blanc à l'attention des dirigeants du groupe PSA Peugeot Citroën

Sortir de la crise par un redressement responsable et respectueux de ses salariés

*Depuis 6 mois, la division automobile du groupe PSA Peugeot Citroën est plongée dans une crise sans précédent. Au terme de deux expertises différentes, l'une menée par M. Sartorius, Inspecteur général des Mines, à la demande du Ministre du redressement productif, M. Montebourg, l'autre menée par le cabinet SECAFI ALFA, à la demande des syndicats de PCA (Peugeot Citroën Automobile), il ne fait plus aucun doute que la situation délicate du groupe est avérée et sérieuse.*

*Des solutions doivent être trouvées, de manière urgente, pour sortir le groupe de cette ornière. Mais de vraies solutions, qui répondent aux vrais problèmes ! Pas des solutions qui relèvent de l'attirail traditionnel de mesures toutes faites, aussi inefficaces que faciles à mettre en œuvre : faire porter sur les seuls salariés la responsabilité des difficultés et le coût du redressement financier.*

*Les salariés sont prêts à faire des efforts pour leur entreprise et ils le montrent depuis longtemps. Mais ils ne sont plus prêts aujourd'hui à être culpabilisés ni à servir de boucs émissaires. Ils attendent une feuille de route de la part de la direction. FO demande aux Dirigeants du Groupe de mobiliser toute leur énergie pour sortir l'entreprise de ses difficultés et préserver nos emplois d'aujourd'hui et de demain.*

*Comme nos élus l'ont déjà exprimé à maintes reprises en Comité Central d'Entreprise, FO reconnaît la gravité de la situation économique de l'entreprise. Mais FO ne cautionne pas, comme remède miracle, une réduction d'effectifs subie par les salariés du groupe, qui ne sont pas responsables des erreurs stratégiques, erreurs que FO dénonce depuis longtemps en CCE.*

*De plus, la réduction des effectifs ne peut pas être la réponse à la baisse alarmante des ventes de nos véhicules. La direction ne pourra pas nous faire croire que priver notre groupe d'environ 8 000 emplois, soit 8 000 compétences, suffira à faire revenir les clients dans nos points de vente. La solution ne peut pas être aussi simple !*

*La compétitivité d'une entreprise ne repose pas que sur le coût du travail, loin de là. Dans les pages qui suivent, FO aborde plusieurs aspects qui selon nous sont cruciaux : la question de la garantie des véhicules, du financement, de l'assurance, des stocks, des commandes, des délais de livraisons, des options, des pièces de rechanges, de la publicité... De l'avis de ceux qui ont contribué à la rédaction de ce livre blanc à l'attention de la direction du Groupe (salariés FO PCA de la Production, des Etudes, de la Vente et de l'Après-Vente), il y a matière, sur ces sujets, à réfléchir à la compétitivité de l'entreprise. D'une autre manière. Sans culpabiliser à tout prix les salariés mais plutôt en les écoutant et en les associant à la recherche de solutions.*

# Garantie constructeur gratuite de nos véhicules pendant 5 ans



Elle est commercialement nécessaire pour augmenter nos ventes, c'est incontestable face à la concurrence, notamment Sud-Coréenne.

Elle est aussi nécessaire pour fidéliser nos Clients dans les ateliers de nos garages.

Mais aujourd'hui la vente d'extensions de garantie payantes représente 30% de la rémunération de nos vendeurs dans nos Garages.

**L'extension constructeur gratuite de nos véhicules impliquant la perte de ces 30%, FO propose que la Marque mette un système de compensation pour nos vendeurs.**

**De plus FO propose que les vendeurs puissent toujours proposer à nos clients, en plus de l'extension de garantie constructeur, les deux extensions payantes supplémentaires :**

**la prévision qui intègre les pièces d'usure, ainsi que la maintenance qui intègre les pièces d'usure et les révisions périodiques.**

# Financement



Cela doit être l'objectif prioritaire pour nos vendeurs car **vendre de l'extension de garantie c'est bien pour fidéliser nos Clients** dans les ateliers de nos garages mais le financement est source de revenu prioritaire pour nos vendeurs et notre Entreprise.

**Aujourd'hui les taux d'intérêts proposés par Peugeot et Citroën sont parmi les plus élevés du marché, FO propose de les rendre plus concurrentiels.**

# Assurance



**La formule *Peugeot and Go* est trop peu connue, FO propose d'augmenter notre publicité sur nos propositions d'assurance.**

D'autant plus que les assureurs, non contents de profiter de notre timidité sur les assurances, développent de leur côté des offres de financement et, pire, d'extension de garantie !

C'est un comble pour nos vendeurs Peugeot et Citroën, qui ont en premier nos clients dans leur bureau, de constater que l'assureur arrive, dans un deuxième temps, à vendre des financements et, comble du comble, des extensions de garantie à nos clients qui sortent de nos garages.

**Un assureur ne doit pas pouvoir vendre un financement et encore moins de l'extension de garantie à nos clients**, cela ne peut pas devenir son business d'assureur, notre Groupe doit tout faire pour empêcher cela.

# Stocks



Le dilemme des stocks est bien connu : les usines en veulent car pendant ce temps elles produisent, les vendeurs en veulent car les stocks leur donnent le maximum de souplesse pour réaliser leurs ventes et ce dans le meilleur délai... mais cela coûte trop cher !

FO n'apporte pas de solution miracle en terme de taille de stock mais fait une proposition sur sa gestion, qui peut influencer sur sa taille.

**FO propose l'internationalisation des stocks, surtout en Europe. Quand un Client français commande, qui sait si son véhicule n'est pas disponible dans un pays limitrophe ?**

Bien sûr il y a des spécifications techniques et normatives dans chaque pays, **mais ne peut-on pas simplifier la diversité induite par celles-ci sur nos véhicules pour justement permettre la rotation des stocks entre au moins les pays européens ?**

L'existence de nombreux mandataires au sein même du Pays de Montbéliard, en plus d'être un crève-cœur pour tous les Salariés PSA de cette région, démontre que le Groupe a une marge d'amélioration sur sa gestion des stocks européens.

# Systeme de Commande



Une commande saisie le jour J par un vendeur n'est plus modifiable le lendemain J+1 par ce même vendeur.

C'est un manque de souplesse très handicapant pour nos ventes car bon nombre de Clients demandent des options supplémentaires après l'achat.

Il est facile d'imaginer ce que pense un Client qui revient le lendemain de sa commande et à qui on refuse de modifier la voiture de ses rêves alors que, c'est un comble, il était prêt à nous donner plus d'argent pour ce faire !

**FO propose de lever cette impossibilité de modification des commandes à J+1, voire jusqu'à J+5.**

D'autant plus que cette impossibilité a un effet pervers : pour accéder quand même à la demande de modification du Client, certains vendeurs annulent la commande initiale et commandent un autre véhicule.

Cela pourrait être la solution ? Hé bien non car en fait **la commande initiale n'est pas annulée, elle est désaffectée au Client, la voiture sera quand même fabriquée et tombera dans notre stock, sans Client pour l'y retirer !**

Combien de véhicules arrivent ainsi inutilement dans le stock ? Quel coût pour la société ? La réponse peut, peut-être, à elle seule justifier la levée de l'impossibilité de modification des commandes à J+1, voire jusqu'à J+5.

# Organisation des Commandes



Cette organisation manque de fluidité, aux dépends de nos clients.

En effet, si un Client commande un Véhicule Particulier le 31 du mois N, sa commande sera prise en compte pour une fabrication le mois N+1.

Si ce même Client vient le lendemain dans nos garages et commande le même Véhicule Particulier le 1er du mois N+1, sa commande sera prise en compte pour une fabrication le mois N+2 !

**À 1 jour près, le Client subit 1 mois de délai supplémentaire !**

**FO propose la mise des commandes des Véhicules Particuliers au fil de l'eau, sans cet effet de palier, comme c'est déjà le cas pour nos VUL.**

# Prévision des Commandes



Chaque mois les prévisions de commandes des garages sont encadrées par des limites de potentiel de fabrication dans nos usines terminales.

Par exemple **un site comme Sochaux ne pourra pas fabriquer plus de X 3008 avec un toit ouvrant ou Y DS5 avec boîte de vitesses BMP. Car les usines terminales déclarent au Commerce un potentiel mensuel maximum avec les fournisseurs** de ces toits ouvrant ou de ses boîtes de vitesses BMP.

Mais de leur côté les usines ont négocié plus que ce maximum avec le fournisseur: en effet, celles-ci, pour se couvrir des incidents logistiques, négocient à raison une souplesse d'approvisionnement supérieure avec les fournisseurs.

**FO propose que cette souplesse soit mise à disposition du Commerce, de sorte que les garages puissent en profiter pour ajuster au mieux leurs besoins qui évoluent tous les jours. Même si cette souplesse doit être alors augmentée chez le Fournisseur, ce qui économiquement peut être viable si cela permet d'augmenter nos ventes dans les garages.**

# Délais de livraison



**Il faut en moyenne 8 semaines entre la prise de commande et la livraison en garage d'un véhicule neuf.**

**Ce délai est trop long, FO propose que ce délai soit ramené à 4 semaines, comme savent le faire nos concurrents.**

Cela nous fait perdre des Clients, d'autant plus que lorsque nos garages reprennent le véhicule d'occasion du Client, plus le délais de livraison du véhicule neuf est long, plus la côte argus du véhicule d'occasion se déprécie, aux dépends du Client.

# Options



Notre catalogue d'options est trop grand ( $\neq$  richesse des équipements proposés).

Cela crée **une diversité de nos véhicules qui handicape nos garages** car les commandes sont trop aléatoires. En effet, un garage commande environ 50% de ses véhicules neufs « à l'aveugle », c'est à dire sans avoir de réel Client à l'instant de la commande.

Trop d'options complique alors la tâche du vendeur quand il devra essayer de vendre ces véhicules à un Client réel.

Ces véhicules difficilement vendables vieillissent et plus ils sont vieux, plus il est difficile de les vendre ! D'autant qu'un vendeur n'a aucune incitation financière à vendre un vieux véhicule.

**Ce grand catalogue d'options handicape aussi les usines** car cela complique et gonfle les chaînes logistiques d'approvisionnement des pièces.

Cela complique aussi énormément les nomenclaturisations de nos véhicules, nomenclatures qui orchestrent le fonctionnement de nos usines terminales.

**FO propose donc la simplification des niveaux de finitions de nos véhicules en y intégrant plus de « pack » qui rationalisent le catalogue des options.**

**Sur l'exemple d'autres constructeurs, notamment asiatiques.**

# Retour d'expérience



Quand le Marketing définit le cahier des charges d'un nouveau véhicule, comment l'avis de ceux qui voient nos clients tous les jours est-il pris en compte ?

**En effet nos vendeurs s'étonnent de voir apparaître ou disparaître à tort des équipements sans correspondance avec le besoin des Clients.**

Surtout dans le cas des séries spéciales souvent sous-dimensionnées en volume, ce qui nous fait dépenser de la publicité inutilement.

**L'avis des Vendeurs est primordial, FO propose que chaque cahier des charges marketing soit directement validé par leurs représentants.**

# Retour d'expérience



Quand les Bureaux d'Etudes développent une T9, comment l'avis de ceux qui réparent tous les jours nos 308 est-il pris en compte?

**En effet, nos mécaniciens s'étonnent de voir réapparaître des défauts quand le nouveau véhicule arrive dans les garages.**

Avec les coûts garantie que cela implique pour notre Entreprise.

*Exemples :* le système de maintien de la roue de secours de 307 SW se grippe sur chaque véhicule, il a pourtant été aveuglément reconduit sur 308 SW, le reverrons-nous sur T9 ?

Les tiroirs sous les sièges passager sont très difficiles à ouvrir (en plus du volume insuffisant), pourtant ils sont systématiquement reconduits dans nos gammes.

**L'avis des Garages est primordial, FO propose que chaque cahier des charges DRD soit directement validé par leurs représentants.**

# Pièces de rechange



**Les horaires d'ouverture de nos comptoirs des pièces de rechange ne sont pas en phase avec les habitudes des consommateurs.**

Quand répare-t-on son véhicule ? Le week-end si on eu la chance d'aller chercher les pièces un soir de la semaine en sortant tard du travail ou si on a la chance d'acheter ces pièces le samedi a.midi quand on démarre les réparations.

Les horaires d'ouverture de nos comptoirs des pièces de rechange ne permettent pas de répondre à ce besoin, résultat : les rayons automobiles des supermarchés font le plein le soir et sont noirs de monde le samedi a.midi. C'est un véritable crève-cœur à voir dans des villes comme Montbéliard ou, pire, comme Vesoul...

**FO propose une augmentations des horaires d'ouverture de nos comptoirs des pièces de rechange avec des promotions ponctuelles.**

**FO demande le respect des conventions collectives qui induit forcément l'embauche de personnel supplémentaire.**

# Veille technologique



Quand **Ford propose sur une Focus, voire une Fiesta, certains équipements dont nous ne disposons sur une DS5**, fleuron technologique de la Marque CITROEN, cela fait peine à constater, surtout si on se rappelle comment André CITROEN a construit la réputation de sa marque.

*Exemple*: park assist sur Ford Focus et Fiesta, radar anti-collision sur UP!...

**FO propose le réveil technologique de nos gammes avec un enrichissement des équipements proposés à nos Clients.**

# Publicité commerciale

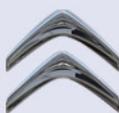


Quand Chevrolet réalise un spot de publicité où l'on ne voit que ses véhicules sous tous les angles, Peugeot promet sa 208 avec un message au 4ème degré, incompréhensible où l'on voit à peine le véhicule.

Pire, Peugeot arrive à promouvoir nos véhicules Hybrides qu'en montrant nos véhicules qu'à... la fin du spot de publicité ! Et en photo ! Un comble !

**Pire encore, nous arrivons à lancer un Peugeot 4008 sans publicité !**

**Côté Citroën, nous sommes 9 fois champions du monde WRC avec Sébastien LOEB et nous n'en faisons pas d'exploitation commerciale.**



**Propositions communes des syndicats**

**FO PCA Usines et FO PCA Réseau Commercial**

**pour la France**

