

EDITO

« Une Newsletter pour mieux nous connaître, partager nos bonnes pratiques, suivre ensemble nos objectifs et nos chantiers. »

Depuis un an, je suis à la tête de Peugeot Citroën Retail. Grâce à vous, nous avons vendu 440 000 VN, 231 000 VO, 8,1 millions d'heures APV, 1,4 milliard d'euros de PR, réalisé un chiffre d'affaires de 9,5 milliards d'euros et réduit nos pertes de 40%.



Christophe Bergerand
Directeur de Peugeot Citroën Retail

Nous avons aussi connu une rupture en matière de **Sécurité** avec **85% de nos sites sans accident**. Par le biais du **Systeme d'Excellence**, nous avons déployé le **5S** dans **161 sites** et affiché un **Management visuel** opérationnel dans toutes nos concessions. **Bravo à tous !**

Pour autant, nous devons rester mobilisés et concentrer nos efforts pour **atteindre l'équilibre en 2012** tout en continuant de nous améliorer en **Satisfaction client**.

Le lancement de la **Newsletter N°1 Peugeot Citroën Retail**, à la suite de notre changement de nom, doit nous permettre à tous, dans chaque point de vente, **d'avoir le même niveau d'informations** en étant aussi bien Peugeot Retail que Citroën Retail, en France, au UK, en Espagne, en Allemagne... Cette diversité culturelle ne doit pas être un frein mais une force. Nous sommes 18 000 collaborateurs sur 430 sites dans 21 pays liés par une même activité : assurer la promotion des produits et services des Marques Peugeot et Citroën, et un même objectif : **atteindre l'équilibre en 2012**.

Il est important que cette **Newsletter soit relayée et affichée dans les points de vente tous les mois**.

Bonne lecture à tous ! Vidéo de Christophe Bergerand : <http://dm.inetpsa.com/index.php?id=97>

Le chiffre du mois



• **53 000**

**Record des ventes VN
Peugeot Citroën Retail - Mars 2011**

Les acteurs des Réseaux



« La Sécurité, c'est d'abord un état d'esprit. »

René Koczorowicz, Amélioration des conditions de travail et sécurité, Peugeot Citroën Retail

En intégrant le Groupe – SIMCA - il y a 40 ans, René Koczorowicz est devenu l'un des spécialistes de la Sécurité.

« J'ai démarré en tant que maintenancier, un CAP mécano en poche. Très vite, je suis devenu Technicien Régleur et j'ai supervisé 100 personnes. C'est en usine que j'ai appris mon métier sur la Sécurité ».

Il faut attendre 1997, pour que René exerce ses talents dans le monde du Commerce. En un an, il fait baisser le taux d'accidents de travail de 60 à 29. « Dans notre jargon, on appelle ça le TF, **Taux de Fréquence d'accidents** ». Peu à peu, il déploie les outils et formations adaptés qui assurent la Sécurité dans les ateliers. Sa méthode de travail : le **terrain** et la **formation continue**. « Tout le monde doit être formé, du directeur aux compagnons, en passant par les chefs de service. Même si c'est au manager de donner l'impulsion.

Chez PCR, nous venons ainsi de passer d'un TF de 4,79 à 2,32 avec 85% de sites sans accident. Notre **objectif 2011** : atteindre un **taux inférieur ou égal à 2 dans toutes les concessions**.

Ce que j'aime le plus dans ce métier ? Contribuer à la protection des salariés. »

Les Réseaux dans le monde



Peugeot Citroën Retail se mobilise pour les PSA Excellence Awards

Peugeot Citroën Retail se mobilise pour les PSA Excellence Awards visant à récompenser les meilleurs projets et bonnes pratiques ayant contribué à l'excellence des fonctionnements ou des résultats du Groupe. 10 dossiers ont été déposés par les équipes PCR de nombreux pays dans les catégories suivantes :



- « **Quality** » : Amélioration de la qualité de service, **Citroën Mostoles** ; Améliorer la qualité du service livraison VN pour augmenter la satisfaction clients, **Peugeot Slica Lyon** ; Quality no limit, **Equipe centrale Peugeot Espagne**.
- « **Innovation** » : Rationalisation des impressions et optimisation de la gestion documentaire, **Peugeot Azur** ; Lean Improvements within a Dealership Environment, **Robins&Day Birmingham** ; Lunch & Go et Never Stop, **Peugeot Rouen Le Havre**.
- « **Safety** » : Créer la rupture et développer une culture sécurité durable dans Peugeot Citroën Retail, Equipe sécurité **RHPCR** ; Chantier 5S APV, **Peugeot Nantes**.
- « **Performance** » : Chantier amélioration des flux APV, **Citroën Pantin** ; Performance financement sur les ventes VN, **Citroën Paris Italie**.

509 dossiers ont, au total, été déposés et seulement trois dossiers par catégorie seront sélectionnés par les jurys. Dès le mois de mai, tenez-vous prêts à voter pour les finalistes !

En attendant les **résultats finaux du 21 juin**, nous remercions toutes les équipes participantes !

Consulter en ligne les 10 dossiers Peugeot Citroën Retail : <http://dcpi.pcinform.inetpsa.com/nav/domain/fiche.do?OID=203187899>

La vie des Réseaux



Peugeot Citroën Retail, une vitrine à la nouvelle image de Marque

Depuis le lancement de la nouvelle image de Marque Citroën suivie de celle de Peugeot, Peugeot Citroën Retail s'est structuré pour offrir au client une nouvelle vitrine.

C'est au sein de l'entité du « **Schéma Directeur** », chargée de gérer l'ensemble des infrastructures de Peugeot Citroën Retail, que l'équipe « **Projets Immobiliers** » travaille sur cet immense chantier. L'objectif : **mettre à la nouvelle norme d'identification Citroën ou Peugeot, les 430 points de vente Peugeot Citroën Retail**. Les 186 sites **Citroën Retail** doivent être tous déployés à fin **2011** et les points de vente **Peugeot Retail en 2012**. C'est la partie exposée au client qui est principalement concernée : façades, showroom, mobiliers, aires d'accueil, de livraison...

La **1ère phase du projet, l'étude**, est la plus longue; la plupart des concessions Peugeot Citroën Retail implantées en centre ville sont soumises à de fortes contraintes administratives et architecturales.

La **2e phase, dite de chantier**, peut s'étendre de 15 jours pour le simple « Restyling » d'une Blue Box, à 6 mois pour des travaux de restructuration. Si les contraintes en matière de charte graphique sont importantes et structurantes, les architectes « Projets Immobiliers » restent libres dans leurs prises de décisions et se focalisent sur le client pour en simplifier le parcours, et sur l'optimisation des coûts.

60 à 70% des chantiers Citroën Retail démarreront dans les trois prochains mois.

Autour des Réseaux



Du 3 au 13 mars, près de 700 000 visiteurs se sont rendus au salon de Genève, où 250 exposants de 31 pays s'étaient donné rendez-vous.

L'édition 2011 a marqué un véritable retour à l'optimisme avec un florilège de nouveautés en termes d'architecture, de services à bord, ou encore d'innovations technologiques.



Peugeot et Citroën se sont illustrées par la qualité de leurs stands au reflet de leurs nouvelles identités de marque. Mais également par les véhicules présentés : la **3008 HYbrid4**, la **508** et la **RCZ Asphalt** pour Peugeot, la **C4 e-HDi**, la **DS3** et la **DS4** pour Citroën.

Peugeot a également dévoilé en première mondiale la **nouvelle 308**, tandis que **Citroën** présentait pour la première fois en Europe son concept car **Metropolis** imaginé et réalisé à Shanghai par les équipes du **China Tech Center**.

Retrouvez les impressions de Jean-Marc Gales ainsi qu'un aperçu de la concurrence par les experts du Groupe :

http://dm.inetpsa.com/index.php?id=61&tx_ttnews%5btt_news%5d=503&tx_ttnews%5bbackPid%5d=60&cHash=c63721ab2b



Magazine Planète, n°5 mars/avril 2011

« Quand le Groupe renoue avec les embauches »

Depuis 2010, ont été réalisées **1100 embauches d'ingénieurs, de commerciaux** dans le Groupe.

Retrouvez le témoignage d'une intégration réussie, en découvrant le parcours d'une jeune diplômée Bac+5, **Julie Mouchon**, vendeuse VN/VO chez Peugeot Retail, à Paris Malakoff.



Magazine Défis Peugeot, n° 163 mars/avril 2011

« L'école du terrain »

En mars 2010, Peugeot Citroën Retail a lancé un programme innovant en trois ans, « **PSA fait grandir les talents** » dont l'objectif est de former sur le terrain les jeunes diplômés Bac+5 aux métiers de la vente et de l'ingénierie pour en faire des managers crédibles de demain.

Facebook, pages PSA fait grandir les talents / février 2011

Podcast de Frédéric Vuarin, Directeur de Citroën Retail France

« Un métier d'avenir »

Les multiples facettes des métiers au sein de Peugeot Citroën Retail et de la mission de nos conseillers commerciaux y sont présentées.

Pour consulter la page Facebook : <http://www.facebook.com/psafaitgrandirlestalents>



Challenge Peugeot Citroën Retail 2011

Face au succès du Challenge 2010, les **30 meilleurs concessionnaires Peugeot Citroën Retail de l'année 2011** seront récompensés.

Tout d'abord, il est évident que chaque directeur de site doit respecter ses propres engagements, en matière de **Sécurité**, de **Cash** et de **Management visuel**.

Le classement se fait selon deux critères :

1) ROC : atteindre l'objectif **ROC 2011** (classement / budget base 100).

Budget réalisé à : **110 %** = 110 points ; **100 %** = 100 points ; **90 %** = 90 points.

2) Satisfaction client : un système de **bonus** est mis en place pour ceux qui réaliseront les meilleures performances EQC VN et APV.

Bonus EQC : **Q1** = 10 points VN + 10 points APV = 20 pts ; **Q2** = 5 pts ; **Q3** = 0 pt ; **Q4** = - 5 pts.

Au total, le Challenge sélectionnera les **30 sites 2011 les plus performants** et parmi les 30 gagnants, le meilleur des meilleurs selon la répartition suivante : 4 gagnants Peugeot Retail France ; 4 gagnants Citroën Retail France ; 4 gagnants Peugeot Citroën Retail UK ; 4 gagnants Peugeot Citroën Retail Allemagne ; 6 gagnants Peugeot Citroën Retail Espagne / Portugal ; 8 gagnants Peugeot Citroën Retail International.

Deux classements intermédiaires au 30 avril (du 1er décembre 2010 au 30 avril 2011) et **30 septembre** (du 1er avril au 30 septembre 2011) récompenseront **15 gagnants**.

Le classement final, du 1er décembre 2010 au 31 décembre 2011, désignera les 30 gagnants finaux, dont le meilleur des meilleurs. **Bonne chance à tous !**



L'agenda



- **8 mars et 16 mars 2011 : Présentation des métiers et des offres de stages du groupe PSA Peugeot Citroën à HEC.** Peugeot Citroën Retail était représenté par Aigline James, Chef des Ventes, ancienne HEC.
- **30 et 31 mars 2011 : Réunion relais sécurité Peugeot Citroën Retail Monde** au Forum Armand Peugeot : échanges de bonnes pratiques, formations, point d'avancement du SMST.
- **05 et 06 avril 2011 : 1ère Réunion des Responsables RH et relais sécurité de la Zone Commerce International** sur Bratislava, par Teresa Violante, Animation transversale RH International.
- **07 avril 2011 : 1ère Convention Citroën Retail Allemagne à Francfort** suite à la mise en place de la **nouvelle organisation Citroën avec l'arrivée de Kees Boorsma**, lancement des outils et méthodologies d'animation en place côté Peugeot sur l'ensemble des sites Citroën (Key Box, réunions mensuelles...). **Intervention de Christophe Bergerand.**
- **12 au 14 avril 2011 : Séminaire Citroën Retail** à Enghien-Les-Bains réunissant tous les **responsables de sites** avec notamment la participation des RH et d'autres fonctions supports Peugeot Citroën Retail.