

Edition du Mercredi 20 Février 2008

Actuel

Un secteur en friche Assistance automobile

Inaugurée en 2007, Dz-Assistance semble avoir réalisé de bons résultats lors de ses débuts, selon son directeur, Nabil Daoudi.

Il indique que "le bilan de mai à septembre est très positif. Nous avons ouvert plus de 800 dossiers, dont environ 40% de dossiers médicaux et 60% de dossiers techniques. Les prestations médicales comprennent des transports en ambulance, des hospitalisations, des rapatriements sanitaires et l'envoi de médecins à domicile".

Les prestations techniques, quant à elles, se répartissent entre les remorquages sur courtes, moyennes ou longues distances, les dépannages sur place, les rapatriements de véhicules avec ou sans chauffeur. "Nous avons également organisé des expertises pour les véhicules accidentés, pris en charge l'hôtel pour les clients qui ne pouvaient pas rentrer chez eux en raison d'un véhicule en panne ou accidenté", a-t-il ajouté.

"Notre réseau de prestataires a vraiment joué le jeu : tous ont répondu, même à des heures indues, la nuit, les week-ends et les jours fériés, aux sollicitations de notre plateau d'assistance, joignable 24H/24 heures et 7J/7.

Beaucoup de prestations médicales ont été réalisées à la demande de sociétés d'assistance françaises et étrangères, DZ-Assistance étant le correspondant unique de plusieurs d'entre elles.

Les entreprises ont compris l'avantage à tirer d'un tel service : gain de temps, qualité du service et économies budgétaires. DZ-Assistance gère un parc de plus de 1 000 véhicules. Quant aux particuliers, ils sont de plus en plus nombreux à appeler en cas de panne ou d'accident.

Concernant les perspectives du marché algérien, on souligne à Dz Assistance souligne que "le domaine du service est un secteur en friche en Algérie, pourtant la demande est forte et les ressources existent. J'espère que nous serons de plus en plus nombreux à travailler en ce sens, afin de rattraper le retard pris dans ce domaine sur les pays voisins".

Daoudi n'hésite pas à investir dans la formation des employés. "Il est impératif que chaque chargé d'assistance, dès lors qu'il a un client en ligne, intègre qu'il est le représentant de notre société de service et que sa réactivité et la prise en charge immédiate et adaptée à chaque client est sa mission prioritaire. Le client est ainsi écouté, rassuré, pris en charge et informé régulièrement de l'avancement de la prestation mise en place pour répondre à son besoin".

En 2008, il s'agit d'obtenir un partenariat avec un constructeur automobile, ajoute Nabil Daoudi.

DZ-Assistance est la première société d'assistance en Algérie, offrant aux particuliers et aux entreprises un service novateur en cas d'accident ou de panne de véhicule.

Nabil Daoudi a une expérience de 11 années chez Mondial Assistance France. Le concept est simple : une panne, un accident, il y a le numéro de téléphone à appeler 021 293 293 et en moins de 30 mn, un dépanneur est sur place. Le véhicule peut être dépanné sur place (en cas de problème de batterie, de clés oubliées à l'intérieur du véhicule...) ou bien il est remorqué vers le garage ou le concessionnaire le plus proche. Les passagers du véhicule ne sont pas oubliés non plus car le retour au domicile est pris en charge.

A.Y