



Indice de satisfaction consommateurs

Résultats 2014 et focus sur les 10 dernières années

63 % des adhérents du SEDIMA ont répondu cette année à l'enquête ISC, soit 7 % de plus que l'an passé (cf. taux de réponses par marque). En répondant aussi nombreux, les distributeurs montrent l'intérêt qu'il porte à cette enquête qui leur permet de **faire part de leur ressenti dans la relation qu'ils entretiennent avec leur concédant tractoriste**. Pour ses 10 ans l'enquête ISC a mis à jour ses critères de diffusion et s'est enrichie d'une nouvelle rubrique concernant la protection contre le vol des tracteurs.

Des critères plus exigeants

Dans le Sedimag' de juillet 2013, pour tenir compte de l'évolution des réseaux, nous annonçons que la commission ISC devait s'interroger sur la mise à jour des conditions à remplir pour qu'une marque figure au classement. En 2004, lors de la mise en place de l'enquête ISC, pour figurer au classement chaque marque devait obtenir au minimum 10 réponses. En 2013, McCormick ne remplissait plus cette condition et Kubota s'en approchait. Face à ce constat, la commission ISC a cerné de nouveaux critères tenant compte de la représentativité des répondants et de leur poids économique. Une marque ne peut désormais figurer dans le classement que si elle remplit les deux critères cumulatifs suivants :

- ✓ 1^{er} critère : 30 % des adhérents au SEDIMA de la marque doivent avoir répondu à l'enquête,
- ✓ 2^{ème} critère : la part des tracteurs vendus par les répondants de la marque doit représenter au minimum 25 % du nombre total de tracteurs standards vendus par la marque en France l'année n-1.



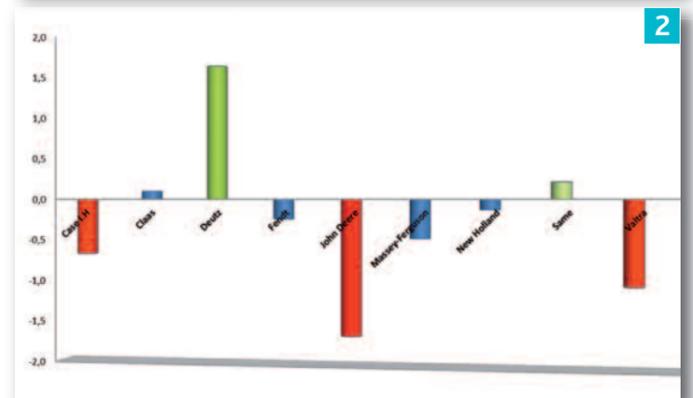
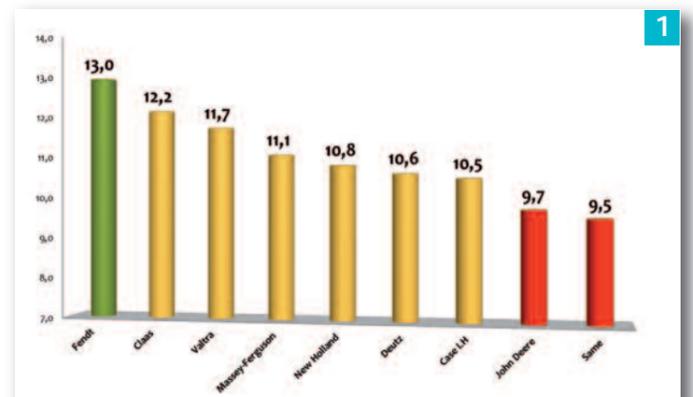
Le 26 juin 2014, Raphaël LUCCHESI et Anne FRADIER, Président et Secrétaire Général du SEDIMA, présentaient à la presse spécialisée les résultats de l'enquête ISC 2014.

Résultats 2014 du niveau de satisfaction des distributeurs envers leur concédant tractoriste

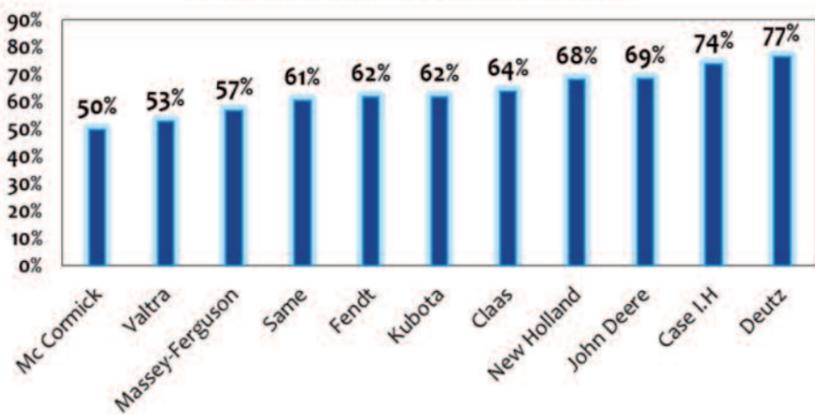
Bien qu'en légère baisse par rapport à 2013, Fendt obtient l'indice de satisfaction le plus élevé. Les concessionnaires John Deere et Same marquent leur insatisfaction en attribuant des notes en baisse (JD) par rapport à 2013 et inférieures à la moyenne (graphe 1).

Le graphe 2 permet de mesurer l'évolution de la note de chaque marque par rapport à 2014. On peut souligner une baisse des notes pour pratiquement toutes les marques sauf pour Deutz et dans une moindre mesure pour Same et Claas. Par contre 4 marques enregistrent une chute plus importante : John Deere, Valtra, Case IH et Massey-Ferguson.

Espérons que ces marques sauront se saisir des résultats de l'enquête pour échanger avec leur réseau comme certains l'ont fait l'an passé. Il semble que cela ait été payant pour Deutz puisque sa note a progressé (+ 1,6 % par rapport à l'an passé). L'objectif premier de l'enquête ISC n'est pas, rappelons-le, de comparer les marques entre elles mais bien de servir de support à un échange constructif du constructeur avec son réseau afin de trouver des réponses aux points de mécontentement.

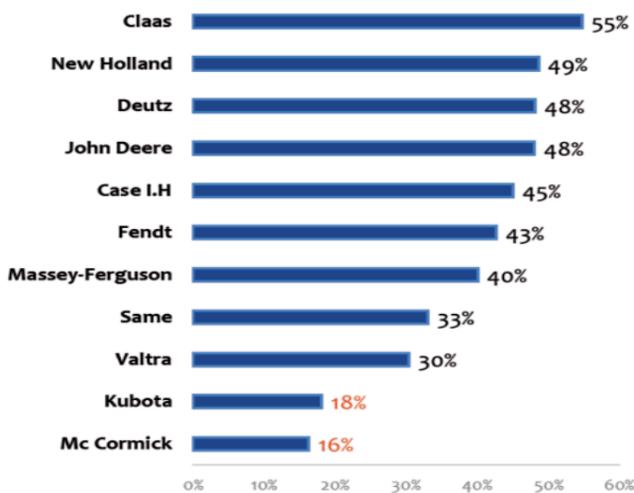


Taux de réponses par marque



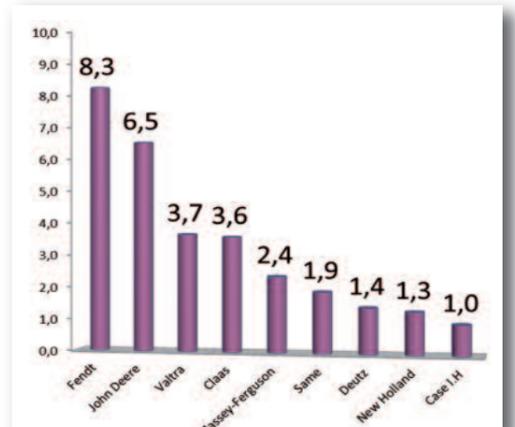
Pour 2014, toutes les marques ont rempli le critère d'audience (cf. graphe ci-dessus). Par contre, pour le 2^{ème} critère, Kubota et McCormick sont en deçà du taux de 25 % requis. McCormick sort donc du classement après 9 années d'ISC et Kubota ne peut pas encore y entrer (cf. tableau ci-dessous).

Part de tracteurs vendus en 2013 par les répondants/total de la marque



Nouvelle rubrique : "Protection contre le vol des tracteurs"

La presse s'est fait écho des vols de tracteurs chez les agriculteurs, mais ce phénomène touche également les distributeurs. Un des acteurs de l'assurance de la distribution souligne non seulement l'augmentation du nombre de tracteurs volés ces dernières années mais plus encore la valeur de ceux-ci. Comme le montre le graphe ci-contre aucun constructeur n'obtient la note de 10 (sur 20) concernant l'attente des distributeurs sur cette question. Il est donc urgent que tous les constructeurs se mobilisent, comme l'ont fait les vendeurs de voitures, pour intégrer dans la fabrication des matériels des systèmes permettant soit d'éviter ces vols, soit de retrouver rapidement les matériels volés.



GAMME ROLLSPEED
FAITES LA DIFFÉRENCE
AVEC LES R-SERIES !

10 MODÈLES
DISPONIBILITÉ RAPIDE



CHOISISSEZ LA VÔTRE SUR WWW.REMORQUEROLLAND.COM

Tél. 02 98 85 13 40
Fax : 02 98 21 38 15
info@remorquerolland.com

REMORQUES
ROLLAND

Constructeurs : déjà 10 ans !

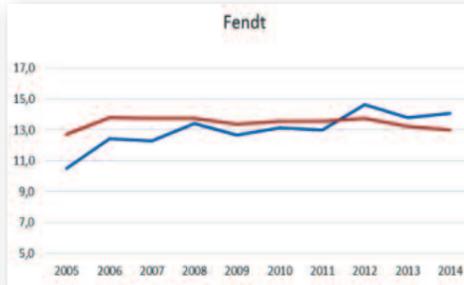
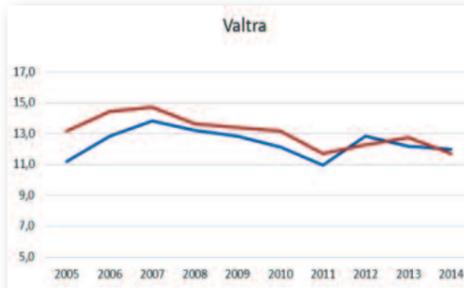
Retour sur les 10 ans de l'ISC

— Aide à la profitabilité — Note générale

Pour cet anniversaire, comparons l'évolution de la note générale attribuée à chaque constructeur sur les dix années à celle relative à la contribution de la marque à la rentabilité de l'entreprise. En effet, les obligations auxquelles sont tenus les distributeurs vis-à-vis de leurs concédants ne sont acceptables que si elles leur permettent d'assurer la rentabilité de leur entreprise. Les graphes ci-dessous mettent en parallèle ces deux notes.

Groupe AGCO

Pour le groupe AGCO, on peut souligner que sur les 10 ans, les distributeurs **Massey Ferguson** jugent plus sévèrement que les autres marques du groupe l'aide à la profitabilité de leur concédant. En revanche chez **Fendt** à partir de 2012, la note concernant l'aide à la profitabilité dépasse la note générale. Il en est de même pour **Valtra** en 2012 et 2013.



CLAAS

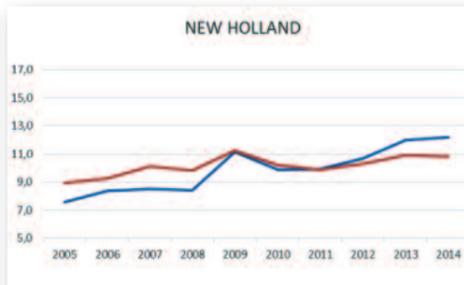
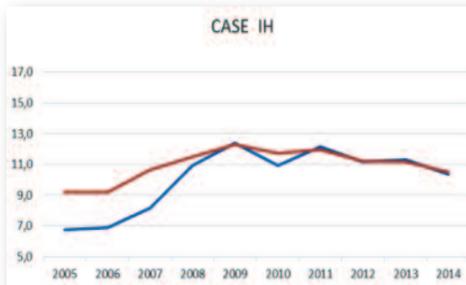
Si en 2005 et 2006 les distributeurs **Claas** affichaient un certain mécontentement concernant l'aide à la profitabilité, on peut constater qu'à partir de 2007 cette note remonte et suit celle de la note générale, hormis en 2011 et 2012. A partir de 2013, les deux notes se superposent.



Groupe CNH

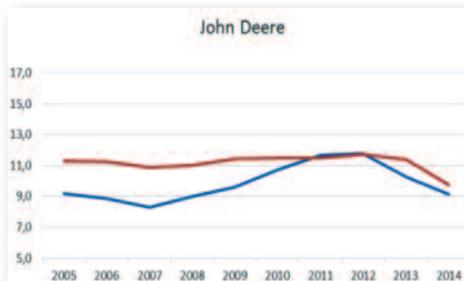
De 2005 à 2007, CNH obtient des notes inférieures à la moyenne. Elles progressent ensuite avec toutefois une différence pour **New Holland** dont la note de rentabilité en

2013 et 2014 dépasse la note générale tandis que pour **Case IH** la tendance sur les dernières années est à la baisse pour les deux notes.



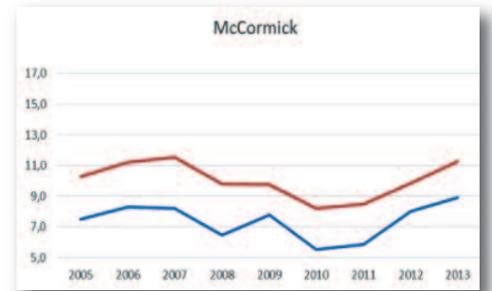
John Deere

Jusqu'en 2011, on observe pour **John Deere** un écart négatif entre la note d'aide à la rentabilité et la note générale. A partir de 2010 on entrevoit une amélioration avec un rapprochement des deux courbes qui se situent au-dessus de la moyenne. Mais dès 2013, les deux courbes sont en baisse avec à nouveau en 2014 des notes inférieures à la moyenne.



McCormick

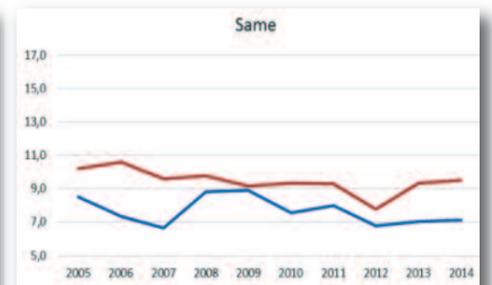
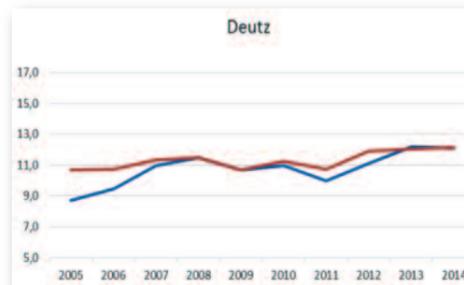
Bien que ne figurant plus au classement en 2014, on peut suivre l'évolution des notes de **McCormick** sur 9 ans. De 2005 à 2013, les distributeurs McCormick ont jugé très négativement la contribution de leur marque à la rentabilité de leur entreprise avec des notes toujours inférieures à 10. On constate un écart relativement important entre la note générale et la note d'aide à la profitabilité. Cet écart se rétrécit légèrement depuis 2012.



Groupe SDF

On observe une nette différence dans la notation entre **Same** et **Deutz**. Sur les 10 dernières années la note relative à la profitabilité n'a jamais atteint la moyenne chez

Same et la note générale est plutôt plus basse que chez **Deutz**. A partir de 2008, la note de **Deutz** relative à l'aide à la profitabilité suit la courbe de la note générale hormis en 2011.



Les résultats ISC ont été présentés lors d'une conférence de presse le 26 juin dernier. Les adhérents qui ont participé à la campagne ISC vont recevoir les résultats complets de leurs marques. Ces résultats seront comme à l'accoutumée adressés aux constructeurs en France ainsi qu'aux sièges européens dans les jours qui suivent. Une analyse plus complète de l'enquête ISC 2014 sera présentée aux adhérents du SEDIMA aux réunions régionales de cet automne.

dossier Anne FRADIER

SOMMET DE L'ÉLEVAGE

2 000 animaux
1 250 exposants
82 500 visiteurs

1-2-3 OCTOBRE 2014

Le rendez-vous européen des professionnels de l'élevage

CLERMONT-FERRAND / FRANCE

www.sommet-elevage.fr

twitter @sommet_elevage facebook www.facebook.com/sommet.elevage