

Enquête ISC 2017

Focus sur des questions clés de la relation constructeurs distributeurs



Anne FRADIER

Secrétaire Général du SEDIMA

Commercialisation et marché parallèle

L'évolution des pratiques commerciales concernant la vente des pièces détachées perturbe la relation constructeurs/distributeurs.

Le conditionnement des remises de fin d'année des machines, lié à des objectifs de croissance d'achat de pièces détachées, induit des fuites de pièces dans des réseaux parallèles qui viennent en concurrence directe avec celui des concessionnaires. Si cette multiplication de créneaux de vente ne crée pas au global plus de chiffres d'affaires pour l'ensemble des acteurs, elle a clairement pour effet de détruire les marges. Par ricochet, en manque de marge, la distribution aura du mal à maintenir une politique de stocks de pièces détachées permettant de rendre un service efficace aux clients.

Ces pratiques à court terme risquent bien de pénaliser l'ensemble de la filière.

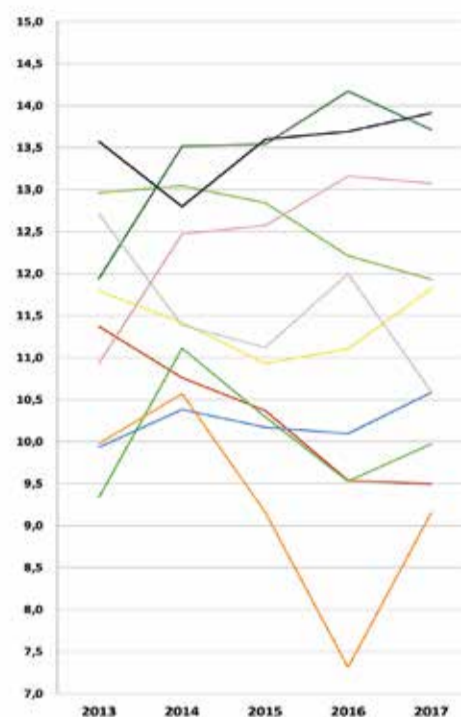
Dans le dernier Sedimag', vous avez découvert le classement 2017 de notre traditionnelle enquête ISC mesurant l'indice de satisfaction des distributeurs envers leurs concédants. Au-delà du classement, il est intéressant d'analyser comment chaque constructeur évolue avec son réseau au regard des sujets qui préoccupent les distributeurs.

Les membres de la commission ISC, représentant l'ensemble des marques, ont souhaité que vous soient présentées plus en détail les réponses à certaines questions prégnantes sur l'évolution des pratiques contractuelles des constructeurs et des comportements d'achat des clients. Ces questions concernent la commercialisation des pièces détachées, la location, le SAV et la garantie.

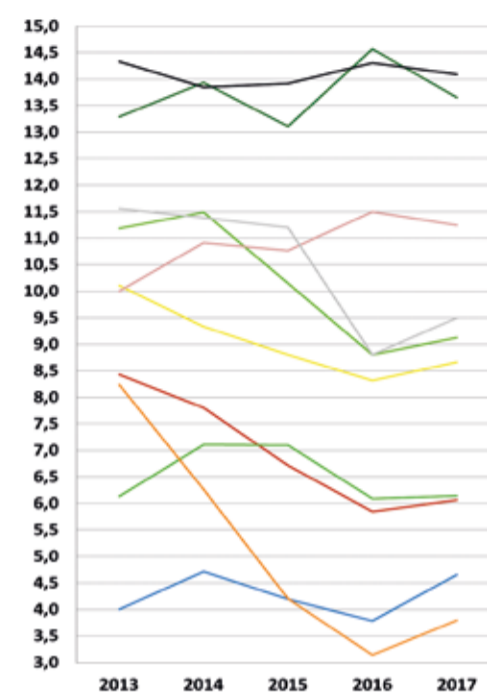
Attachés à ce que cette enquête serve de base de discussion constructive, nous conclurons par un focus mettant en parallèle les notes concernant la volonté des constructeurs d'améliorer leurs points faibles et leur note globale.

Nous vous présentons l'évolution sur les cinq dernières années des résultats à ces questions, sauf pour KUBOTA puisque pour ce dernier c'est la première année que la firme remplit les critères lui permettant de figurer au classement (cf. Sedimag' 285 de juillet/août).

Commercialisation des pièces de rechange



Niveau de protection de votre marque contre le marché parallèle



NB : Les notes 2017 de Kubota sont 14,6 et 15,6.

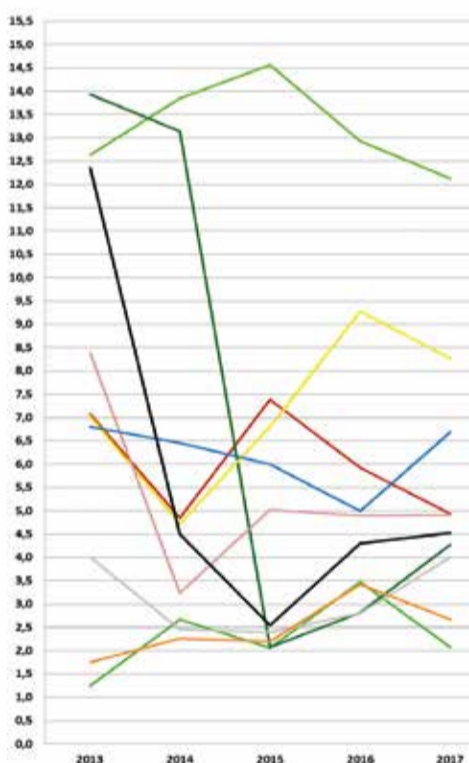
La location de matériels

Les concessionnaires s'interrogent aussi sur l'évolution du comportement d'achat de leurs clients concernant le matériel neuf. Notre profession va t'elle subir la même évolution que d'autres secteurs relative à la location de matériels ou à l'économie du partage ?

La presse agricole se fait régulièrement l'écho d'expérience dans ces domaines, mais très peu d'articles sont publiés sur la rentabilité réelle d'une telle pratique côté distributeur.

Si la location est une solution pour les clients pour certains types de matériels, ou certaines activités, encore faut-il que le niveau des loyers ait été bien appréhendé et la valeur de reprise, dès l'origine du contrat, bien déterminée. Face à la volatilité des marchés, les engagements de reprise des distributeurs peuvent peser très lourds dans leurs comptes si, en fin de contrat, le marché n'est pas au rendez-vous. Le niveau des notes obtenues sur cette question traduit des interrogations dans la plupart des marques.

Contribution à la location de matériels



NB : La note de Kubota 2017 est 6,5.

Légende des graphiques

- Case IH
- Claas
- Deutz
- Fendt
- John Deere
- Massey Ferguson
- McCormick
- New Holland
- Same
- Valtra



Santé & Prévoyance

ON SE COMPREND MIEUX QUAND ON EST PROCHE

Nous sommes l'interlocuteur privilégié des branches professionnelles dans la mise en place et le suivi des régimes de protection sociale complémentaires conventionnels de santé et de prévoyance.

Déployées sur plus de 100 sites en région, nos équipes de terrain interviennent au plus près des entreprises et des salariés, des employeurs et des particuliers.

Et, solidaires parce que nous ne voulons oublier personne, nous renforçons notre engagement social auprès des plus fragiles.



EXPERTISE
ACCOMPAGNEMENT

PROXIMITÉ

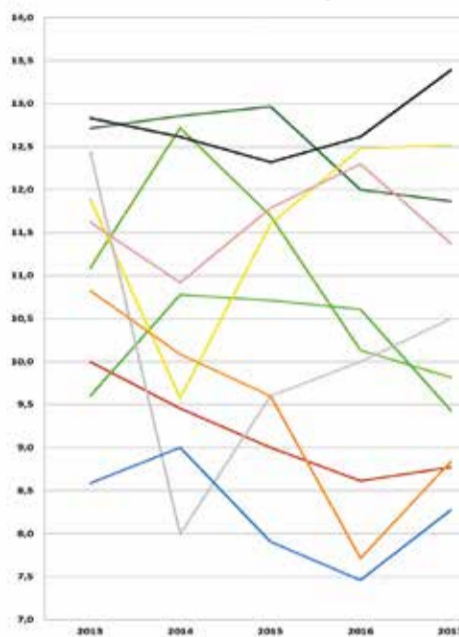
SOLIDARITÉ

Pour en savoir plus : Joël Bienassis
Direction des Accords Collectifs
Tél. : 01 76 60 85 32
dac-interpro@ag2riamondiale.fr

SAV & garantie : remboursement des travaux de garantie et possibilité de reconditionnement

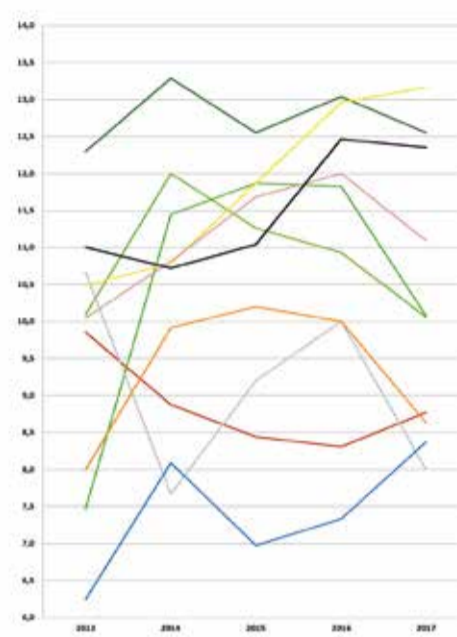
Concernant le SAV et la garantie, jusqu'à présent le mécontentement concernait principalement les matériels d'accompagnement. Les tractoristes constatent que l'électronique change les bases de remboursement. Les temps de recherche et de diagnostic ne sont pas pris en compte par tous les constructeurs et le renvoi des cartes électroniques défectueuses peut poser problème dans certaines marques. Ils critiquent aussi la pratique de certains constructeurs consistant à indexer le prix du remboursement de la garantie sur la performance commerciale. Ils constatent aussi que l'éloignement des services techniques à l'étranger ne facilite pas la résolution rapide des problèmes.

Remboursement des travaux de garantie



NB : La note de Kubota 2017 est 13,7.

Possibilité de re-conditionnement



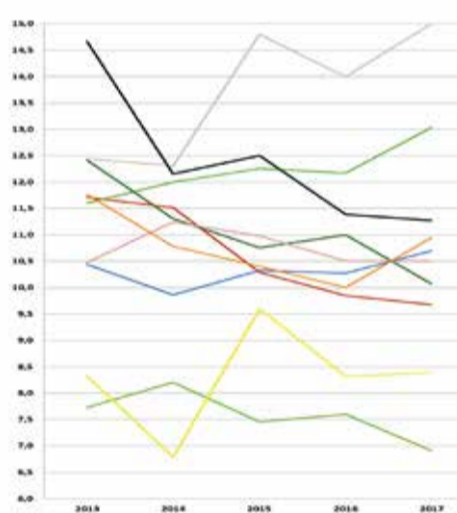
NB : La note de Kubota 2017 est 11,6.

Négocier les objectifs de vente

Les difficultés économiques des agriculteurs et les caprices de la météo ne sont pas des facteurs incitant à l'investissement. De plus dans un même département, les situations d'un client à un autre peuvent être très diverses. Les concessionnaires aimeraient par conséquent avoir plus d'écoute concernant la fixation des objectifs. Au plus près du terrain, ils peuvent mesurer la situation économique réelle de leurs clients et les répercussions que celle-ci aura en matière d'investissement.

NB : La note de Kubota 2017 est 11,6.

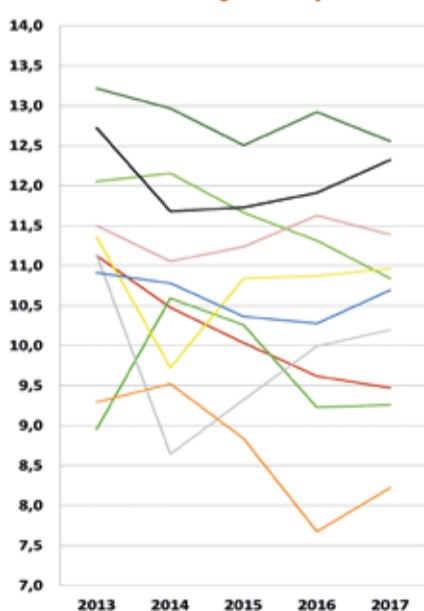
Possibilité de négocier les objectifs de vente



Amélioration des points faibles du constructeur

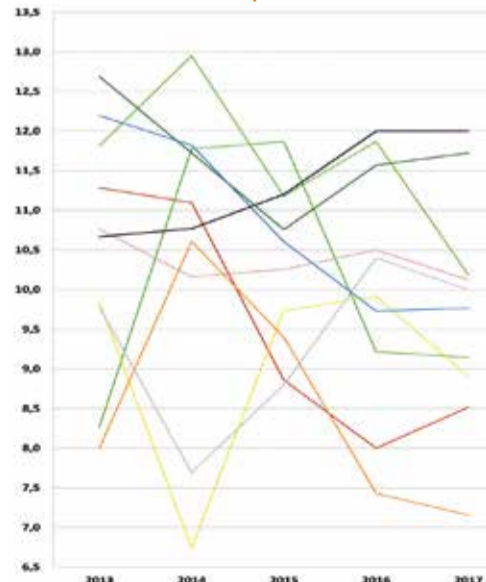
L'enquête ISC devrait permettre au concessionnaire d'exercer toujours mieux son métier. Réalisée sans pression, c'est un outil au service des constructeurs qui leur offre un bon moyen de mesurer leurs performances et de les comparer à leurs concurrents. Les résultats ci-dessous soulignent le parallèle entre la note générale et celle obtenue à la question concernant la volonté du constructeur d'améliorer ses points faibles.

Evolution de la note globale moyenne sur 5 ans



NB : La note de Kubota 2017 est 13,3.

Comment jugez-vous la volonté de votre tractoriste d'améliorer ses points faibles ?



NB : La note de Kubota 2017 est 14,9.

Suite à l'intérêt suscité par l'ISC, le SEDIMA a été chargé par 8 pays membres du CLIMMAR (Allemagne, Pays-Bas, Danemark, Belgique, Grande-Bretagne, Pologne, Italie, France) de les aider à mettre en place la même opération. Les résultats européens 2017 seront présentés au congrès du CLIMMAR qui aura lieu du 5 au 7 octobre 2017 au Luxembourg. Sedimag' reviendra sur le sujet dans un prochain numéro.

La rentrée du SEDIMA

Toujours plus de service pour nos adhérents !



■ **Immatriculer en un clic depuis la concession tous vos matériels roulants** (remorques, chariots, presses,...) c'est désormais possible ! Le SEDIMA a signé une convention avec le Ministère de l'Intérieur. Notre prestataire est la société TMS (cf. page 1).

A l'automne

■ **Le nouveau site internet SEDIMA** sera disponible pour les adhérents, avec toujours plus d'infos et une nouvelle rubrique dédiée aux offres d'emplois et de stages.

■ **Le site SIMONET de cotation des occasions fait aussi peau neuve** : plus de modulations et de fonctionnalités pour une cotation au plus juste de vos matériels d'occasion.

■ **Promotion du secteur et de ses emplois** : la campagne de communication initiée par notre association de branche, AGEFIDIS, pour valoriser l'image de nos métiers et recruter des jeunes se poursuit (envoi d'un kit de communication aux entreprises, annonces dans le Bon Coin, affichage et publicité au Space, au Sommet de l'Élevage et à Salonvert, publicité à venir dans les magazines Femme Actuelle et Auto Moto pour sensibiliser les parents sur les possibilités d'emplois et d'avenir dans nos métiers).

■ **Le SEDIMA au plus proche du terrain** : présence à la Foire de Châlons, au Space, à Salonvert et au Sommet de l'Élevage pour accueillir nos adhérents et faire découvrir tous nos services à tous ceux qui souhaiteraient nous rejoindre.

■ **Et nos traditionnelles réunions régionales** du 7 novembre au 7 décembre (cf. page 3).

Bonne rentrée à tous et venez nous retrouver nombreux sur les salons et aux réunions régionales !



Actimat

Partenaire du monde agricole,
le Crédit Mutuel est présent
sur vos salons agricoles de rentrée.
Venez nous rencontrer et bénéficiez
des conditions Actimat spécial salons 2017!

Le Crédit Mutuel propose une nouvelle offre de crédit-bail et de location financière sur les lieux de vente des partenaires concessionnaires. Ces grilles proposent des solutions sur mesure permettant d'adapter les loyers au cycle de production des exploitations agricoles. Avec ACTIMAT, vous bénéficiez ainsi d'une gamme de financement adaptée à la diversité des situations de vos clients agriculteurs, tout en leur apportant des solutions fiscales et comptables. Pour en savoir plus, contacter votre interlocuteur Actimat ou venez nous rencontrer sur les salons agricoles de rentrée.

Crédit Mutuel

CNCM - 88/90 rue Cardinet - 75017 Paris - Septembre 2017.