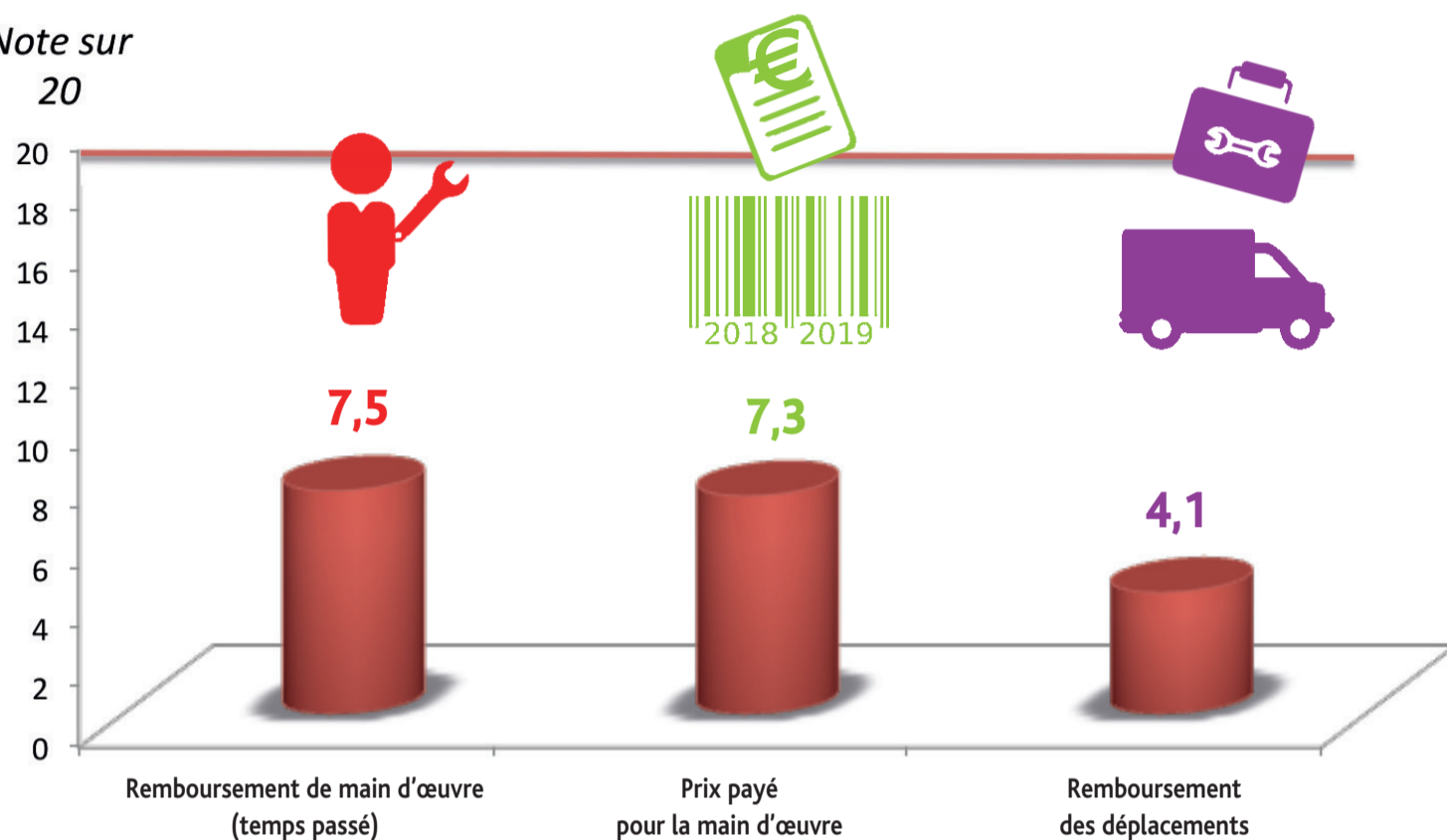


Entretien

Non qualité et garantie

Tout va bien, n'est-ce pas, mais peut mieux faire !

Note sur
20Enquête SEDIMA
sur la non qualité
et la garantie
des matériels

(hors tracteurs et moissonneuses-batteuses)

En 2015,
198 entreprises
(représentant 531 réponses)
ont attribué à leur fournisseurs
les notes suivantes :

- 7,5 sur 20 pour le remboursement de la main d'œuvre (temps passé),
- 7,3 sur 20 concernant le prix payé pour la main d'œuvre,
- 4,1 sur 20 pour le remboursement des déplacements.



» Que vous inspirent les résultats de l'enquête SEDIMA 2015 sur la non qualité et la garantie ?

RL : Elle permet de mettre en avant un certain nombre de chiffres et confirme que les problèmes de non qualité et de garantie n'ont pas tous été résolus par la signature du Code de Déontologie. Le contexte économique étant devenu complexe, ce qui était possible à une certaine époque (à savoir réserver une part de la marge dégagée sur la vente d'une machine pour financer le coût des garanties) n'est plus possible aujourd'hui. Parce que les marges sont insuffisantes et que trop de frais (de main d'œuvre, de taux de main d'œuvre et de déplacements) sont engagés sans être remboursés.

» En posant ce constat, quel est votre objectif ?

RL : Partant du principe que nous sommes tous (concessionnaires et constructeurs) des partenaires responsables et investis dans la chaîne de distribution des agroéquipements,

il faut que chacun assume ses responsabilités tout en étant solidaire. Vendre, réceptionner, préparer une machine et la mettre à disposition du client final, en lui assurant une formation si nécessaire, est bien du rôle du concessionnaire. Passée cette étape, quand un problème de non qualité ou de garantie surgit (erreur de livraison, défaut de pièces, etc), son bon sens technique et commercial fait qu'il doit le gérer au plus vite et dans les meilleures conditions.

**marges insuffisantes,
trop de frais,
chacun doit assumer
ses responsabilités...**

L'objectif est de ne plus avoir d'écarts de traitement entre les constructeurs qui ont mis en place une organisation de prise en charge et ceux qui ne l'ont pas fait, tant sur l'aspect administratif (délai de réponses), technique (proposition de solutions) que financier (prise en charge des coûts).

» Quelles difficultés rencontrez-vous sur le terrain ?

RL : Les temps barémés établis en atelier par les constructeurs sont souvent éloignés de la réalité terrain du distributeur. Il est très régulier de devoir faire deux déplacements (diagnostic et dépannage) pour une seule résolution de panne. Et lorsque le client se situe à 2 h de la base, il est difficile d'admettre que 8 h de déplacement doivent être « offertes ». Le traitement d'une telle garantie ne peut se réduire à la seule prise en charge de la pièce... Sans compter le délai irréaliste de retour des pièces, le non respect des dispositifs de déclaration des garanties, la complexité croissante des dispositifs... Autant de contraintes qui pèsent chaque jour un peu plus dans le compte de résultat du concessionnaire.

» Y a-t-il une incidence sur votre politique de recrutement ?

RL : Les concessions recrutent de plus en plus de responsables qualité / garantie. Ils ont pour rôle de définir la politique de gestion de la non

Depuis que le commerce existe, le suivi après-vente des matériels vendus est posé.

Le machinisme agricole n'a pas échappé à la règle.

Conscients du problème, les partenaires de la filière des Agroéquipements avaient rédigé et signé en 2004,

le « Code de Déontologie ».

Ce document édictait les règles que les professionnels de la filière toute entière acceptaient de voir appliquées.

Résumé en quelques mots, il était affirmé que « l'application de la garantie ne doit pas pénaliser le distributeur. »

Quid aujourd'hui de cette question ?

Entretien avec Raphaël LUCCHESI, Président de la commission Qualité Garantie du SEDIMA.



L'avis du président

Un problème majeur qui dépasse désormais la simple relation Constructeur-Distributeur

Cette question de non prise en charge de la qualité soulevée par Raphaël LUCCHESI est d'autant plus importante et d'actualité qu'elle commence à déborder de chez le distributeur et toucher de plein fouet :

Le client final

Dans un nombre significatif de cas, les anomalies et le manque de prise en charge est tel que le distributeur arrive en limite de capacité financière pour pouvoir prendre en charge la non qualité usine. Arrive alors une situation grave chez le client qui se retrouve face à un problème majeur de non fonctionnement, avec pour seul recours une action juridique à l'issue longue et hypothétique, de nature à compromettre la pérennité même de son exploitation dans les cas les plus graves.

Les industriels

Dans un contexte de marges sous grande tension, les distributeurs deviennent beaucoup plus regardant aux coûts induits du non remboursement en garantie. De plus en plus souvent ces coûts dépassent les marges générées lors de la vente. Dès lors la seule solution pour les distributeurs est de cesser leurs relations commerciales avec cet industriel. Ce dernier, alors privé d'accès au marché, sera voué à disparaître purement et simplement.

Pierre PRIM

qualité et de la garantie au sein de l'entreprise, l'optimiser et l'améliorer en mettant en place des normes et procédures, en interne et à l'externe avec les fournisseurs.

Les sommes en jeu sont trop importantes pour que rien ne soit fait ou géré à l'aveugle. Par exemple le taux horaire retenu qui doit progresser (quand il y en a un), même si certains constructeurs proposent des conditions plutôt correctes.

non qualité et garantie des contraintes qui pèsent chaque jour sur la concession

>>> Un début de solution à tout ça ?

RL : Pour aider les concessionnaires à mieux gérer la non garantie et la qualité dans leur quotidien, la commission Qualité Garantie du

SEDIMA, que je préside, mène depuis plusieurs mois un certain nombre d'actions : la rédaction d'une charte sur les conditions de garantie destinée aux distributeurs et aux constructeurs, la création d'une fiche synthétique permettant d'appréhender le coût des garanties et le suivi des remboursements, et la réalisation d'un formulaire à disposition des adhérents du SEDIMA pour évaluer, avant toute collaboration avec un nouveau fournisseur, ses conditions de prise en charge des garanties.

>>> D'autres projets pour 2018 ?

RL : La décision de publier un ISC (Indice de Satisfaction des Concessionnaires) sur la non qualité et la garantie a été prise. L'enquête a démarré le 19 janvier 2018. Une mise en commun avec les membres de la commission Qualité Garantie doit intervenir mi-mars pour une publication dans un prochain numéro de Sedimag'.

Commission Garantie du SEDIMA

Stéphane BONFILLOU	DAFP (89)	Bernard LATHIERE	Lathiere (16)
Mathieu BOURGEOT	Groupe Lecoq (28)	Raphaël LUCCHESI	Concept Elevage (53) Président
Patrick COLLARD	Collard & Fils (51)	Samuel MAXANT	Sam Agri (54)
Jacky DELAGREE	Delagree (35)	Denis PIVOTEAU	Cap Alliance (45)
Damien DOUILLET	Douillet (53)	Charles TELLIER	Modema Agri (49)
Laurent FUCHS	Alsater (68)	Olivier RICTER	SEDIMA Secrétaire de la commission
Pascal JOHANNET	Promodis (45)		

Témoignage



Simplifier les process garantie

Jean-Charles CARCHET préside la SAS Agri Montauban, concession New Holland dont le siège social se situe à Montauban (82). L'entreprise emploie 34 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 19,4 M€. Avec 3 bases, elle se déploie dans les départements du Tarn et Garonne (82) et du Lot (46). Il témoigne de la réalité du terrain en matière de garantie...

Comment traitez-vous les problèmes de garantie au sein de votre concession ?

Notre priorité est de toujours donner satisfaction à notre client en lui apportant la meilleure des solutions le plus rapidement possible. Lorsqu'un matériel est en panne, en période de semis, de labour ou de récolte, le client utilisateur ne peut pas attendre la visite d'un inspecteur technique ou le rapport d'expertise du constructeur, nous prenons donc les devants et notre service technique intervient immédiatement pour effectuer la réparation, voire le changement de pièce. Si elle n'est pas disponible chez nous ou au magasin central de notre fournisseur, nous démontons une pièce neuve sur un matériel que nous avons en stock pour dépanner notre client. Puis nous faisons la déclaration de garantie.

Ce process peut-il perdurer ?

Non, car les matériels de prêt et les pièces coûtent de plus en plus cher. Pourtant la satisfaction de nos clients en cas de panne passe toujours par la rapidité de nos interventions et la qualité de nos pièces d'origine. Par ailleurs nos concessions ne peuvent pas toujours immobiliser des matériels de remplacement et attendre la décision de prise en charge du service garantie du fournisseur pour effectuer la réparation. Enfin la main d'œuvre de nos techniciens est de plus en plus onéreuse et souvent c'est seulement 50 % qui est pris en charge.

Quel serait le nouveau fonctionnement ?

Il nous faut à court terme, ensemble, avec nos fournisseurs, remettre en question ces process administratifs qui sont souvent trop longs et trop complexes dans l'urgence du terrain. Nous devons pouvoir référer au plus vite à l'inspecteur technique local pour qu'il prenne les décisions sur les prises en charge et conforte nos responsables d'ateliers dans leurs démarches afin d'éviter tous différents ultérieurs sur les remboursements. Un partenariat gagnant/gagnant, une vraie relation de confiance entre distributeurs et fournisseurs doit s'améliorer et se mettre en place dans l'intérêt de tous...



Un peu d'humour

Une machine est retournée par un distributeur à son fournisseur.

Il s'avère que le motif de panne est dû à un mauvais serrage des roues de l'outil par un des techniciens de la concession.

L'industriel prend-il en charge la panne ?

Non !

Un produit distribué par un concessionnaire présente des défauts de qualité.

L'industriel prend-il en charge tous les coûts inhérents à la panne ?

Non !

Cherchez l'erreur...

SEDIMA'S DAYS

Quel cap aujourd'hui pour nos entreprises de demain ?

12 & 13 avril 2018

LA BAULE

Conférences, ateliers, rencontres...

Syndicat National des Entreprises de Service et Distribution du machinisme agricole, d'espaces verts, et des Métiers spécialisés

Réservation et renseignements sur le site sedima2018.com