



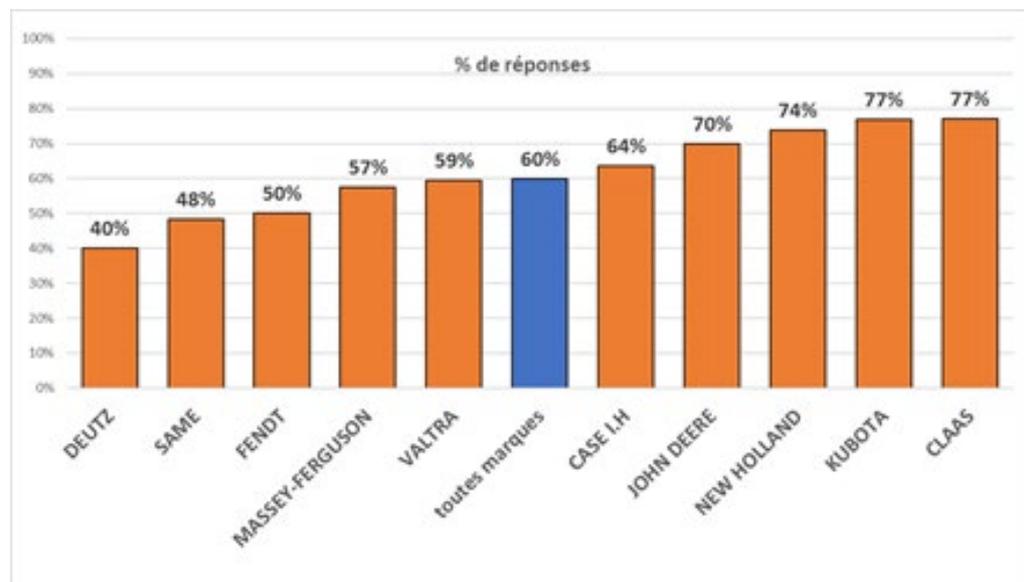
# SEDIMA

## Communiqué de Presse Résultats ISC Conférence du 28 juin 2021

### Résultats de la 17<sup>ème</sup> enquête ISC

*(Indice de satisfaction des concessionnaires envers leurs tractoristes)*

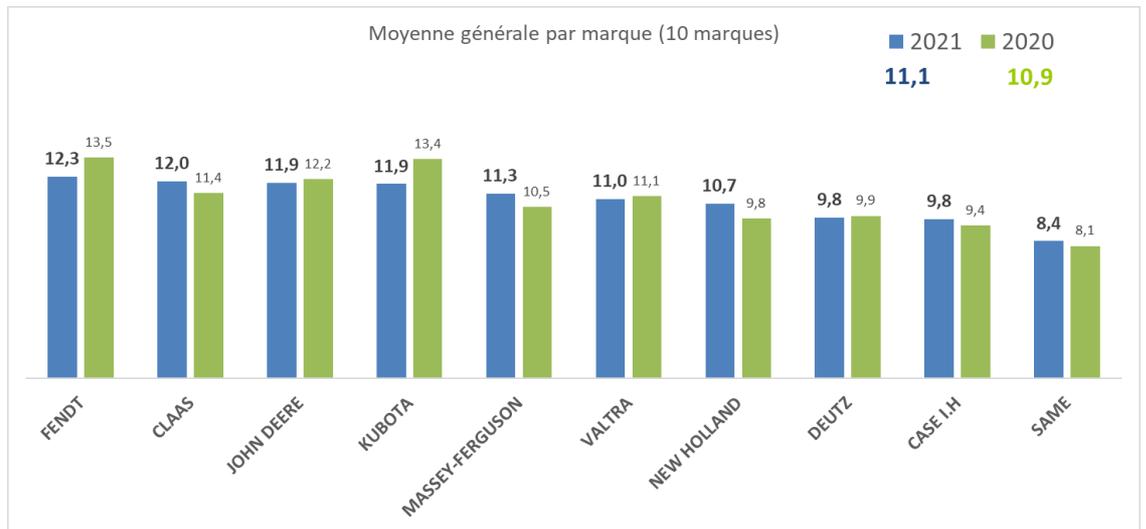
60% des adhérents tractoristes toutes marques confondues représentant près de 70% des tracteurs vendus au niveau national ont répondu à l'enquête.



On constate cette année un resserrement des notes avec une moyenne générale qui augmente légèrement mais qui demeure faible soit 11,1.

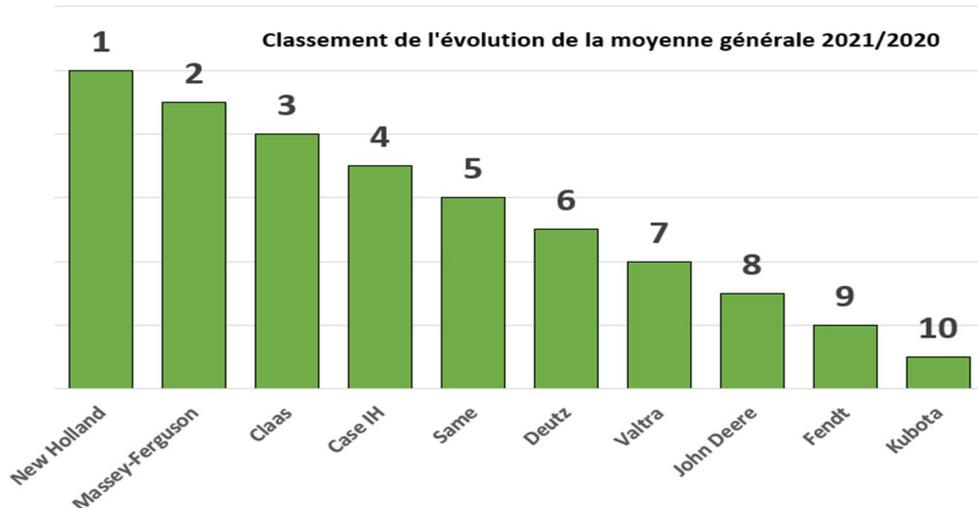


# SEDIMA



Kubota, qui au niveau du classement par note occupait la deuxième place en 2020, recule à la 4<sup>ème</sup> place. Sa note baisse de 13,4 à 11,9 en 2021. Fendt se maintient en première place mais avec une note en nette baisse 12,3 contre 13,5 l'an passé.

Le podium de la « meilleure » progression revient cette année à New Holland (+0,9 points), Massey Ferguson (+0,8 points), et Claas (+0,7 points), tandis qu'on enregistre une forte baisse pour Kubota (-1,5 points) et Fendt (-1,2 points).





# SEDIMA

## SAV Garanties :

Si de timides améliorations apparaissent sur le traitement des garanties, la moyenne reste basse. On constate une nette dégradation sur cette question pour Kubota (-1,4 points /2020) Fendt (-1,4 points /2020) et John Deere (-0,7 points /2020), et une amélioration significative pour New Holland ( +1,3 points /2020).

## La formation :

Concernant la formation, on mesure un écart de 4 points entre la note la plus basse pour Case IH (10,4) et la plus haute pour Massez Ferguson (14,6). Les notes se dégradent pour Deutz, Fendt, Case IH et Kubota.

Mais c'est sur la question du rapport qualité prix des stages que la situation demeure très tendue avec une moyenne à 10,3 contre 9,8 en 2020. Case IH, Valtra, et New Holland n'obtiennent pas la moyenne de 10. Toutefois on peut constater une progression de plus de 1 point pour New Holland, John Deere, Same, Massey Ferguson et Claas.

## Dispositions financières :

Sur l'accompagnement financier, la note moyenne sur les délais de paiement reste globalement stable mais avec une évolution négative plus marquée pour Kubota et Fendt et une progression pour Same dont la note fait un bond de presque deux points passant de 7,9 à 9,8.

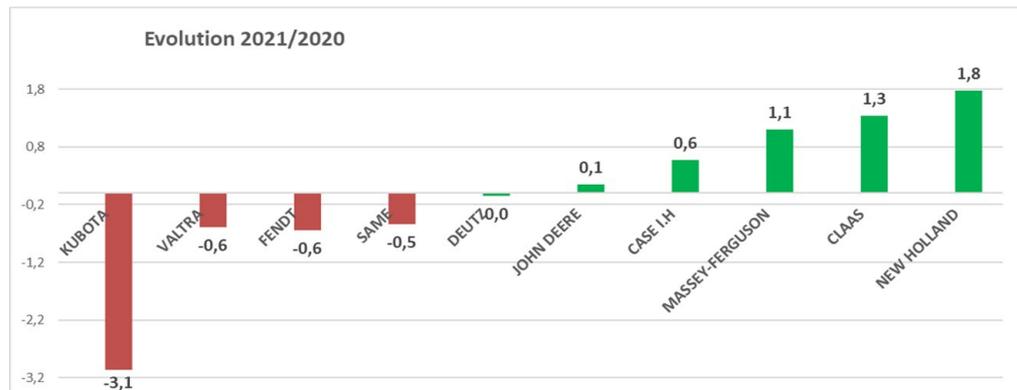
Pour les offres de financement intégré c'est toujours une grande insatisfaction avec une moyenne générale de 8,9. On peut déplorer un plongeon de la note pour Fendt et Kubota et une amélioration significative pour New Holland et Massey Ferguson.

## Relation constructeurs / distributeurs :

L'enquête ISC constitue une base de dialogue entre les constructeurs et les distributeurs sur les attentes de chaque réseau pour améliorer la relation au quotidien. Sur cette question les concessionnaires sont très sceptiques sur la réelle volonté des constructeurs d'être à leur écoute. La note générale sur cette question demeure faible 10,7 mais elle progresse légèrement. Sur cette question, Fendt perd cependant 3,1 points alors que Massey Ferguson, Claas et New Holland gagnent plus d'un point.

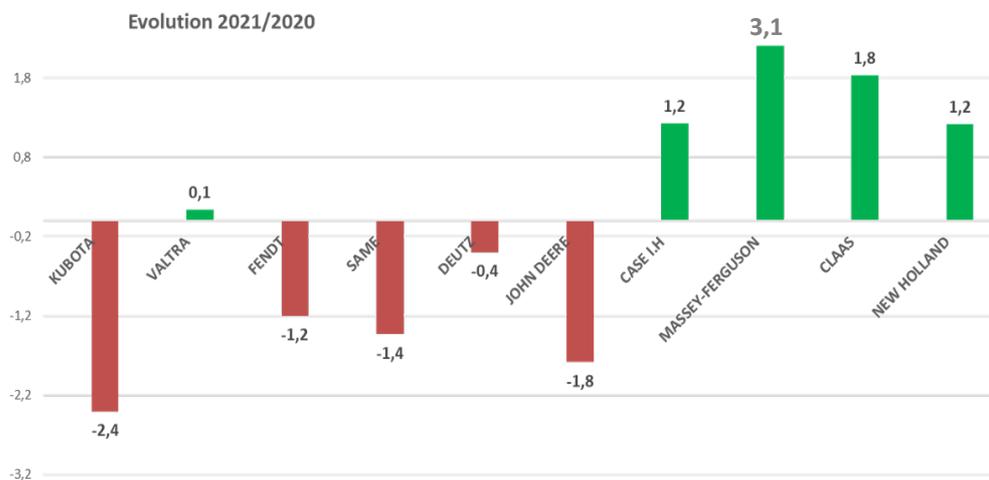


# SEDIMA



### Relations humaines :

A l'heure où certains concédants restructurent leurs réseaux, il paraissait important de mettre en avant les notes concernant les relations humaines. Les marques qui enregistrent les plus fortes baisses sur ces questions concernent KUBOTA (-2,4) , John DEERE (-1,8), SAME (-1,4). FENDT(-1,2). La plus belle progression concerne Massey Ferguson (+3,1).



Pour mettre à l'honneur les constructeurs qui ont une démarche positive envers leur réseau, le SEDIMA remettra les trophées « *Satisfactions* » à l'occasion de ses Sedima's days 2022.



# SEDIMA



## Le SEDIMA en bref :

Créée en 1919, le SEDIMA regroupe plus de 800 adhérents, soit près de 1 600 points de service et de vente sur l'ensemble du territoire.

La double vocation du SEDIMA :

- assurer une représentation responsable des acteurs de la profession ;
- offrir à ses adhérents une large plateforme de services opérationnels.

Le SEDIMA est la principale organisation professionnelle de la filière des agroéquipements. (Les entreprises de service et de distribution représentent en France 50 % du CA et 60 % des salariés de la filière des agroéquipements.)

Le SEDIMA est l'organisation majoritaire de la branche SDLM

*(arrêté du 29 nov 2017 – JO du 25/12/2017).*

### Secrétaire Général SEDIMA

Anne FRADIER  
Tél 01.53.62.87.00  
anne.fradier@sedima.fr

### Relations Presse SEDIMA

Laurence ROUAN  
Tél 05 53 61 65 88 - 06 87 24 54 27  
lrouan.agrimedia@wanadoo.fr