

indice de satisfaction des concessionnaires 2015

ISC : résultats de la 11^{ème} enquête

C'est dans le cadre de sa traditionnelle conférence de presse, le 25 juin dernier, que Raphaël LUCCHESI (Président du SEDIMA), Benoît DAVID (Vice-Président), Anne FRADIER (Secrétaire Général) et Sylvie DOMENECH (responsable du service Economie) ont commenté les résultats de la 11^{ème} enquête ISC (indice de satisfaction des concessionnaires envers leurs tractoristes) et passé en revue les sujets d'actualité de la profession.

Un questionnaire en 61 points a été envoyé à tous les adhérents du SEDIMA en mai dernier. Les résultats expriment leur opinion à cette date. Les forces et faiblesses constatées au travers de cette enquête n'existent que dans le rapport concédants/concessionnaires et ne traduisent aucunement la valeur d'une marque ou d'un réseau auprès du client final.

Une tendance à la baisse pour pratiquement tous les concédants en 2015

Pour cette onzième édition, avec un taux de retour de 65 % (63 % en 2014), les adhérents ont montré à nouveau leur attachement à cette enquête qui vise à noter la relation qu'ils entretiennent avec leurs concédants. Pour rappel, la publication des résultats de la marque est soumise au respect de deux critères cumulatifs : un taux de réponse minimum de 30 %, qui doit représenter au moins 25 % des tracteurs standards vendus par la marque. Comme l'an passé, McCormick et Kubota n'ont pu satisfaire au deuxième critère, leurs résultats ne sont donc pas publiés.

Résultats 2015 et évolutions

Avec une moyenne générale toutes marques confondues de 10,8 en 2015 contre 11 en 2014, la notation de 2015 est globalement plus basse que celle de l'an passé et les écarts entre marques se restreignent. Si Fendt conserve sa première place dans l'indice de satisfaction des constructeurs, sa note passe pour la première fois depuis neuf ans en-dessous de 13.

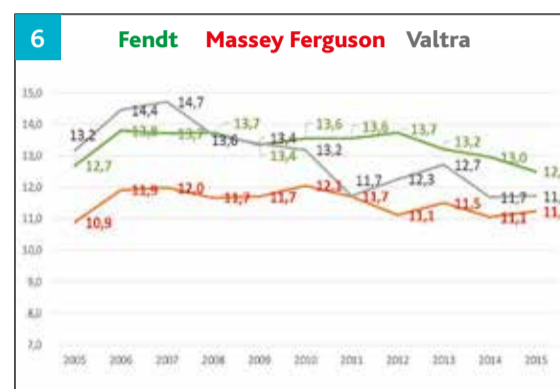
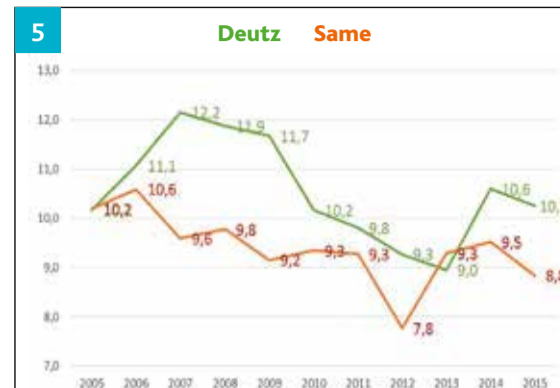
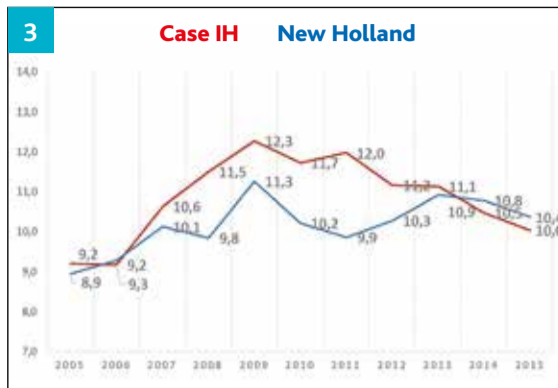
Après une chute importante de sa note en 2014 (9,7), John Deere retrouve une note supérieure à la moyenne (10,8), tandis que Same reste en-dessous de la moyenne et sa note continue de chuter (8,8) graphiques 1 et 2.

Evolution de la moyenne générale sur 11 ans

Les graphiques 3 à 7 font état de l'évolution des notes sur les 11 années d'ISC. Les marques d'un même groupe figurent sur un même graphique ce qui permet de constater les différences d'appréciation entre les marques.

Après deux années de baisse des marchés et les incertitudes pesant sur les évolutions à venir (cf. enquête de conjoncture page 5), les distributeurs attendent, pour passer cette période difficile, du soutien et de l'accompagnement notamment en ce qui concerne la commercialisation des pièces de rechange, le SAV, les garanties, les supports produits, les services informatiques dédiés et les délais de paiement.

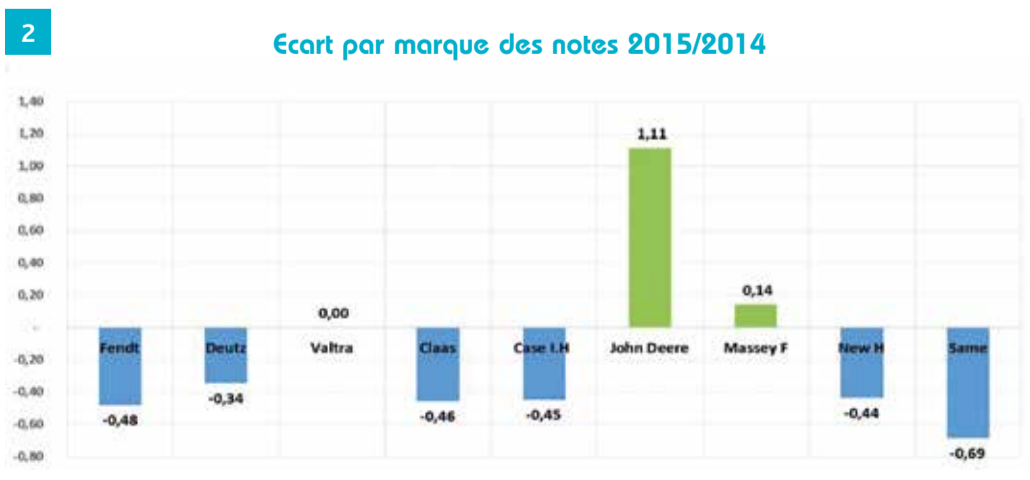
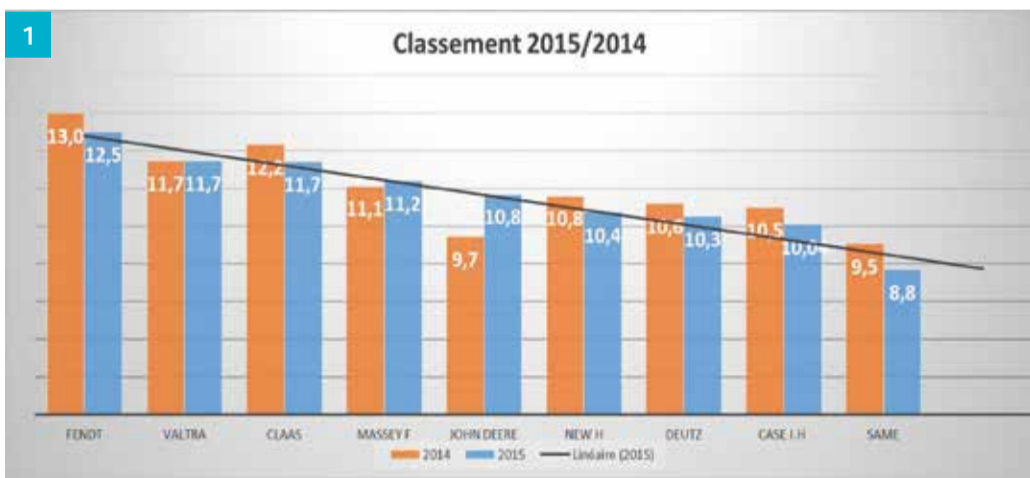
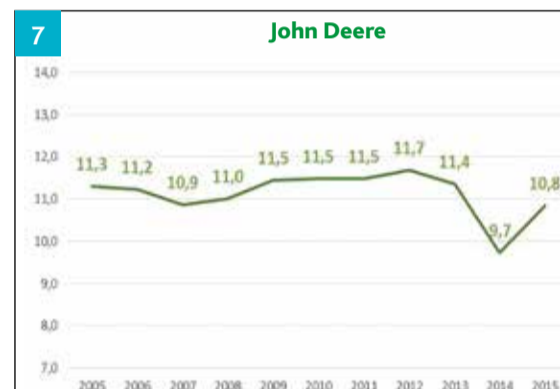
Les graphiques 8 à 12 donnent une vision globale des attentes des distributeurs et permettent de souligner qu'aucun constructeur n'est proche de la note de 20 et que des marges de progrès dans la relation demeurent.



Conclusion

Les résultats de l'enquête Indice de satisfaction des concessionnaires 2015 sont adressés courant juillet à chaque tractoriste. Cette démarche a pour objet de faire que les relations tractoristes concessionnaires s'améliorent au bénéfice conjoint des réseaux et des marques concernées.

Anne FRADIER
Secrétaire Général du SEDIMA



Le rendez-vous européen des professionnels de l'élevage

SOMMET DE L'ÉLEVAGE

2 000 animaux | 1 300 exposants | 85 000 visiteurs

7-8-9 OCTOBRE 2015

CLERMONT-FERRAND FRANCE

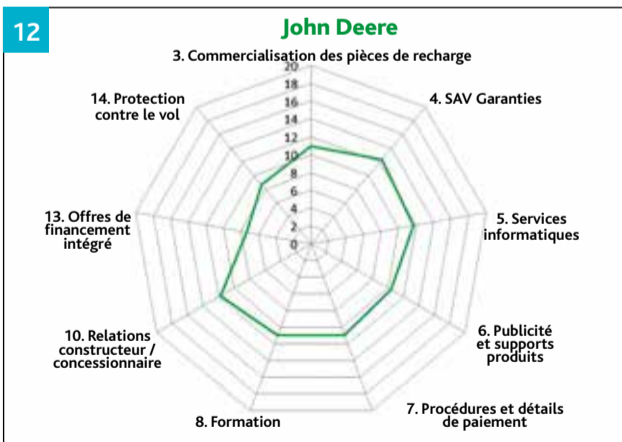
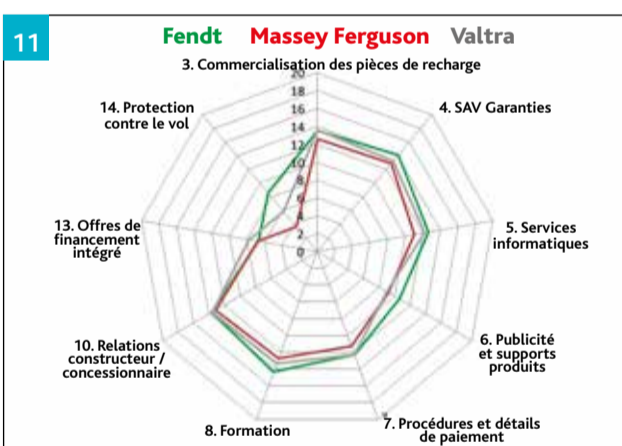
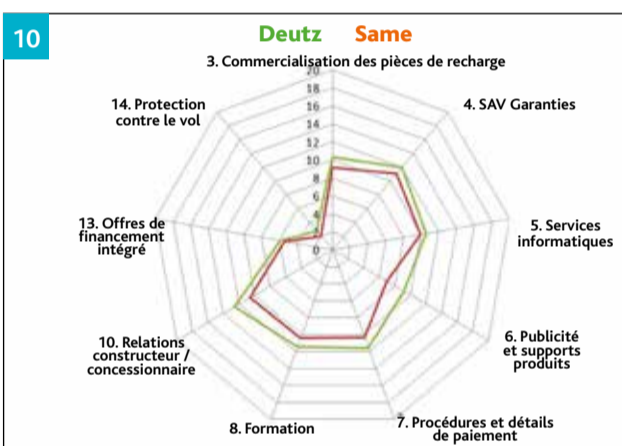
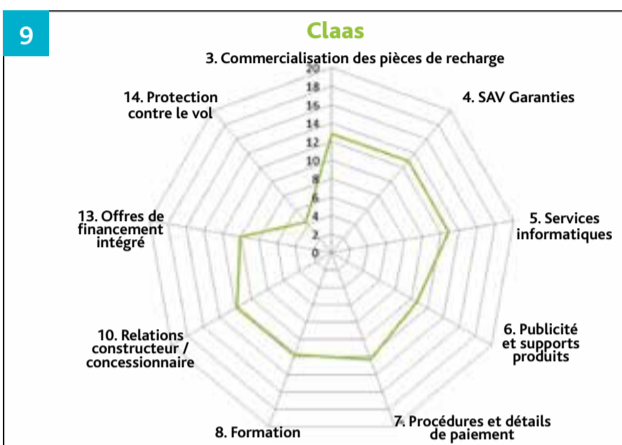
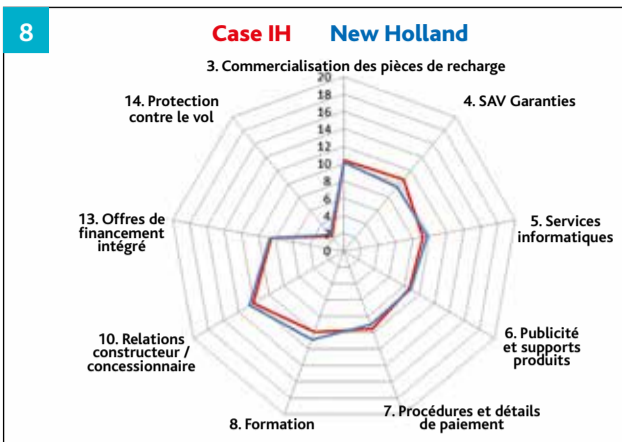
Téléchargez votre ENTRÉE GRATUITE* sur www.sommet-elevage.fr

Code : **SEDIMAG** * Offre limitée

www.sommet-elevage.fr

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

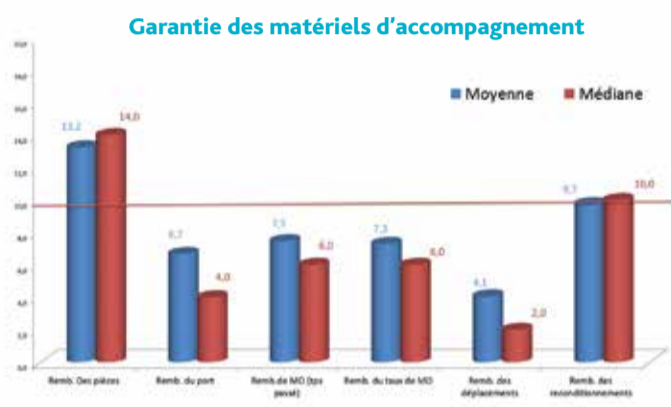
les actus du SEDIMA et les plus de la loi « Macron » pour la profession



Résultats de l'enquête garantie : de gros progrès attendus chez les constructeurs

Suite aux mécontentements exprimés par les distributeurs sur la qualité et la garantie des matériels d'accompagnement, le Bureau Exécutif du SEDIMA a demandé à la commission Qualité Garantie de réaliser une enquête sur ce sujet.

Le graphique ci-dessous présente la moyenne et la médiane de la note globale toutes marques confondues (full-liners inclus sauf : matériels automoteurs, tracteurs, moissonneuses et ensileuses) calculées sur la base des 553 réponses obtenues aux questions concernant le remboursement des pièces, du port, de la main d'œuvre, des déplacements, des reconditionnements.



Il est à noter que pour un même type de matériel, les règles appliquées au titre de la gestion des garanties divergent très sensiblement. À tel point qu'en ne faisant rien pour « aller dans le bon sens », certains peuvent au final tirer profit des écarts de pratiques avec leurs concurrents. Le SEDIMA estime cette situation anormale et plaide auprès d'AXEMA pour une évolution de cette situation. Chaque constructeur va recevoir courant août le résultat de l'enquête pour sa marque afin qu'il puisse mesurer les attentes de son réseau.

Le SEDIMA démissionne de l'APRODEMA

Face aux difficultés rencontrées dans la mise en œuvre des nouveaux statuts, le SEDIMA a fait part de sa décision de démissionner de l'APRODEMA au cours du conseil d'administration de l'APRODEMA du 19 juin 2015.

De fait, l'APRODEMA n'est plus fondée à porter la parole de la Distribution.

Ceci ne remet pas en cause les actions dites « filière » telle que la Convention Nationale des Agroéquipements.

Le SEDIMA concentrera ses moyens pour la promotion des métiers, des formations et des emplois de la distribution sur l'ASDM, association de la branche dont elle est un des acteurs principaux.

Les organisations professionnelles SEDIMA, DLR (TP, manutention) et FNAR sont les 3 composantes de l'ASDM. Elles représentent plus de 75 000 emplois (dont 35 000 pour le SEDIMA).



Délais de paiement

Grâce à cette loi et à la mobilisation des organisations professionnelles, dont le SEDIMA, l'accord dérogatoire conclu entre AXEMA (industriels), SEDIMA, SMJ (espaces verts) et FNAR (artisans ruraux) en juin 2013, va être pérennisé pour notre secteur professionnel.

Les délais de paiement applicables pour les produits à forte saisonnalité seront arrêtés, dès la publication de la loi, à 110 jours pour le matériel agricole et à 55 jours pour le matériel espaces verts.

Conduite des matériels agricoles : enfin...

Après plusieurs années de démarche et revendication, la profession est en passe d'obtenir une dérogation pour la conduite des véhicules et appareils agricoles. Toute la filière des agroéquipements s'est mobilisée sur ce dossier. L'opération de lobbying menée par le SEDIMA auprès des sénateurs et députés, relayée individuellement par les adhérents, a produit tous ses effets. Saluons également l'engagement de la CGPME qui a soutenu notre demande.

Dès la publication de la loi, les salariés des concessions, tout comme les employés municipaux et les affouagistes, pourront conduire avec un simple permis B tous les véhicules et appareils, agricoles ou forestiers, dont la vitesse n'excède pas 40 km/h.

Suramortissement

Cette mesure exceptionnelle d'un an, du 15 avril 2015 au 15 avril 2016, vise à encourager l'investissement des entreprises en leur permettant un suramortissement de 40 %.

Si cette mesure est saluée par la profession, elle confère un avantage fiscal significatif aux matériels neufs par rapport aux matériels d'occasion très récents (retours de location ou reprises).

Les distributeurs doivent donc rester très vigilants sur les prix de reprise et la valorisation de leurs stocks d'occasion récents.

Enquête de conjoncture

Réalisée par le SEDIMA en mai dernier, cette enquête mesure l'activité au 1^{er} semestre 2015 et les perspectives pour le 2nd semestre. Les distributeurs estiment que les commandes de matériels sont à la baisse sur le 1^{er} semestre en comparaison à l'année précédente. Ces chiffres en diminution concernent aussi bien les matériels neufs (pour 64 % des interrogés) que les matériels d'occasion (pour 54 %).

Les niveaux de stocks des matériels d'occasion sont supérieurs à la normale pour près de la moitié des répondants.

Dans les secteurs grande culture, polyculture-élevage, équipements d'élevage et espaces verts, la vente des pièces en magasin est quelque peu stable et l'activité à l'atelier s'oriente positivement.

Le secteur viti-viniculture tire son épingle du jeu avec une bonne activité au magasin et une progression à l'atelier.

Pour le 2nd semestre 2015, une tendance baissière reste dominante sur les différents marchés, excepté celui de la viticulture et, dans une moindre mesure, les espaces verts et les équipements d'élevage.

Malgré ce manque de visibilité, la profession poursuit ses recrutements qui sont estimés à 2500 salariés pour 2015. Les embauches se font principalement à l'atelier, au commerce et au magasin (respectivement 49 %, 20 % et 19 % des recrutements).



Prendre du recul pour réfléchir à la stratégie et aux actions futures du SEDIMA, c'était l'objectif des deux réunions qui se sont tenues à l'approche de l'été. La commission Communication (photo à gauche) a eu lieu les 8 et 9 juin en délocalisé à Bergerac (24) et le séminaire du Bureau Exécutif s'est déroulé près de Paris les 8 et 9 juillet.

Vous recherchez une gamme complète de services incluant le Cloud, CRM, M2M, ERP de gestion ?

commercial@eti.eu - 05.65.757.757 - www.eti-info.fr