

# Résultats de l'enquête ISC 2013...

## L'analyse d'Anne FRADIER Secrétaire Général du SEDIMA

Rendez-vous désormais incontournable de l'année, l'enquête sur l'indice de satisfaction des concessionnaires (ISC) mobilise toujours autant les adhérents. Pour cette neuvième édition, la participation est en hausse de 15 %, ce qui prouve l'intérêt qu'ils portent toujours à cette enquête qui leur permet de s'exprimer librement sur les relations qu'ils entretiennent avec leurs concédants.

Les résultats expriment l'opinion des concessionnaires au mois de mai, date d'expédition du questionnaire. Il est bon de rappeler que l'enquête mesure la perception que chaque concessionnaire a de sa relation avec son tractoriste. Les faiblesses ou forces constatées n'existent que dans le rapport concédant / concessionnaire et ne traduisent aucunement la valeur d'une marque ou d'un réseau après du client final.

Les 10 mêmes marques figurent au classement depuis 2005, mais cela risque d'évoluer dans les prochaines années. En 2013, les concessionnaires KUBOTA ont répondu à l'enquête en plus grand nombre. La marque obtient une note générale de 13,6 mais, faute d'une antériorité suffisante, elle n'apparaît pas encore au classement général. McCORMICK risque d'en être exclu par manque de réponses suffisantes. Pour y demeurer les concessionnaires du réseau devront se mobiliser en plus grand nombre.

Pour tenir compte des évolutions évoquées ci-dessous, un toilettage de l'ISC est d'ailleurs envisagé pour 2014.



Raphaël LUCCHESI Président du SEDIMA, Anne FRADIER Secrétaire Général, et Benoît DAVID Vice-Président, ont présenté à la presse spécialisée le 27 juin dernier les résultats de la 9<sup>ème</sup> enquête ISC.

## Classement général 2013

Peu de surprise pour le classement 2013 : FENDT, VALTRA et CLAAS occupent comme l'an passé le peloton de tête. SAME et DEUTZ se positionnent en queue de peloton.

Si le classement fait plaisir à ceux qui sont dans les premiers et déplaît bien entendu à ceux qui sont derniers, le vrai intérêt de l'enquête consiste à observer les évolutions dues à une meilleure prise en compte des attentes exprimées dans les sondages précédents.

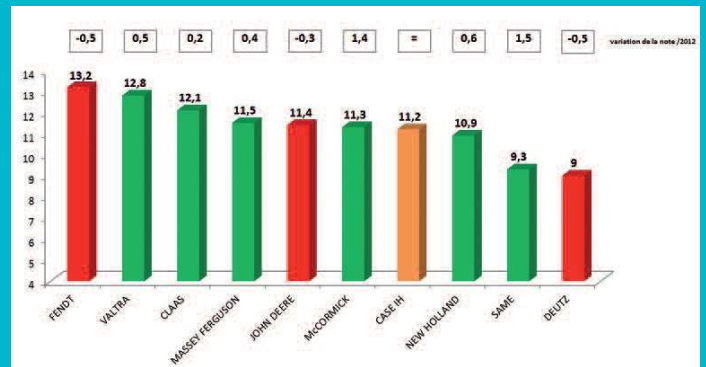
On peut ainsi observer que la note de FENDT est légèrement en baisse de 0,5 point alors que celle de VALTRA augmente de + 0,5 et celle de CLAAS de + 0,2.

Avec une note identique à l'an passé, CASE IH perd deux places. JOHN DEERE et NEW HOLLAND sont privés tous deux d'une place tandis que MASSEY FERGUSON qui avait perdu deux places en 2012 les reprend cette année. McCORMICK gagne également deux places mais ce résultat est à relativiser au vu du faible niveau de réponse.

A l'intérieur du groupe SDF, la note de DEUTZ baisse de - 0,5 point tandis que celle de SAME augmente de manière significative +1,5 point ; pour autant leurs notes sont inférieures à 10.

On peut toutefois se féliciter que depuis 2005, date de la première enquête ISC, les notes du classement général pour la plupart des marques tendent à s'améliorer, ce qui correspond à l'objectif voulu.

En 2005, la note générale toute marque confondue était de 10,8 elle est aujourd'hui de 11,3, soit une progression de 0,5 point.



En 2012 nous avons publié dans Sedimag' l'évolution de la note générale pour chacune des marques par groupe.

Cette année nous mettons le focus sur les items qui ont trait à la trésorerie. La bonne tenue du marché des matériels neufs ces deux dernières années se répercute sur le stock des matériels d'occasion. Le concessionnaire doit ainsi financer l'achat du neuf et les reprises de matériels d'occasion de plus en plus récents donc coûteux. Il se doit d'être vigilant sur sa trésorerie pour ne pas fragiliser son entreprise.

Face à cette problématique, une rubrique intitulée "offre de financement intégré" composée de 6 questions a complété le questionnaire en 2012.

Nous avons choisi de vous présenter l'évolution des notes relatives aux délais de paiement des tracteurs neufs et celles de l'offre de financement de l'occasion car sur ces deux points les concessionnaires ont des attentes très fortes.

## Les délais de paiements des tracteurs

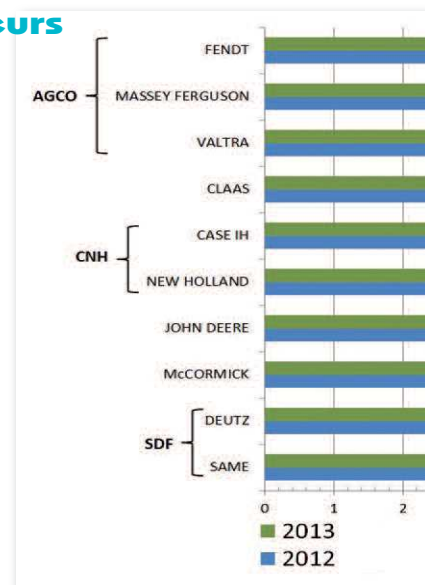
(cf. graphique page 5), seuls VALTRA, FENDT, McCORMICK et CLAAS ont une note supérieure à 10.

Si on analyse les résultats par groupe, on peut s'étonner des écarts de notations notamment ceux constatés chez AGCO entre VALTRA (12,3) et MASSEY FERGUSON (9,6).

Avec une note de 12,3 en 2013 VALTRA occupe, comme l'an passé, la première place alors que CASE IH se positionne dernier avec une note de 7.

Les marques qui avaient une note supérieure à 10 en 2012 (FENDT, VALTRA, CLAAS et McCORMICK) ont continué de progresser en 2013 avec une belle évolution de la note pour McCORMICK (+1,3) et VALTRA (+1).

Les marques qui avaient une note inférieure à 10 (NEW HOLLAND, JOHN DEERE, DEUTZ et SAME) en 2012 se sont améliorées sauf CASE IH (-0,2) et MASSEY-FERGUSON (-0,2). On peut saluer la remontée spectaculaire de SAME qui passe d'une note de 5,2 en 2012 à 8,9 en 2013.



# ...et au final qui est le gagnant ?

## Les offres de financement de l'occasion

Unanimité générale du mécontentement des concessionnaires sur cette question : aucune marque n'obtient la note minimale de 10, la moyenne générale passe de 5,3 en 2012 à 5,5 en 2013, ce qui est encore très loin de la moyenne de 10.

Comme en matière de délais de paiement **VALTRA** occupe la première place avec une note de 9 et **DEUTZ**, la dernière, avec une note de 2,1.

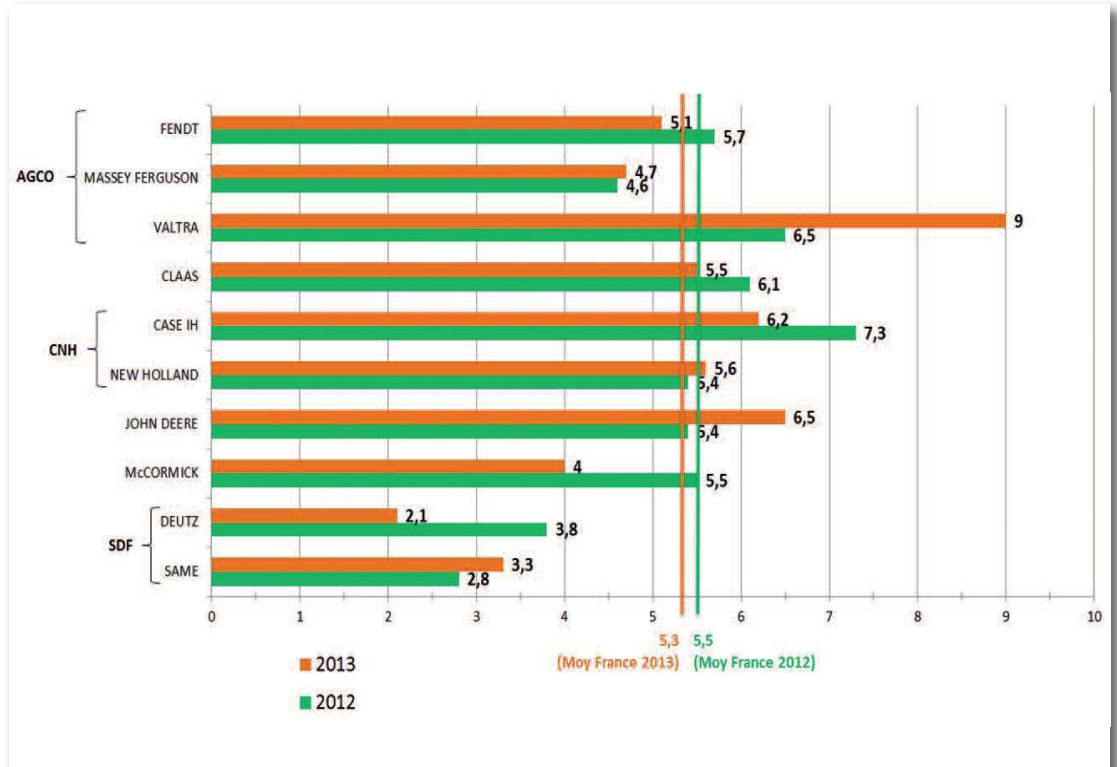
Parmi les marques qui se sont nettement améliorées, on peut citer **VALTRA** (+2,5 points) et **JOHN DEERE** (+1,1).

Par contre, il semble que **CLAAS**, **CASE IH**, **MCCORMICK** et **DEUTZ** fassent la sourde oreille, aux attentes de leurs distributeurs sur cette question, car leurs notes ont baissé par rapport à l'an passé.

Même constat en matière d'analyse des notes à l'intérieur des groupes, là encore on note des écarts significatifs de notation au sein du groupe **AGCO**.

Si le métier de l'occasion est sans conteste du ressort des distributeurs, les constructeurs devraient être à l'écoute de leur réseau sur cette question, car la politique d'achat du matériel neuf est interdépendante du niveau des stocks.

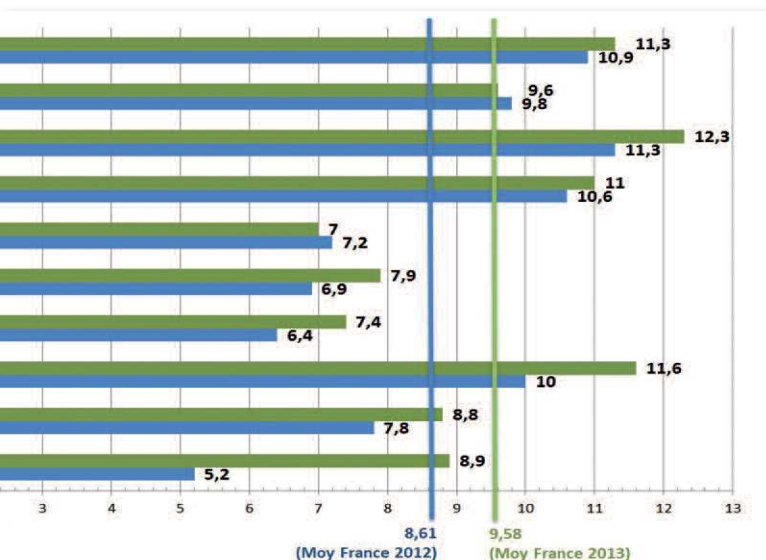
Les concessionnaires soucieux de la pérennité de leur entreprise sont mobilisés sur cette question et ne sont pas prêts à tout pour répondre aux sollicitations des constructeurs en matière de prévision d'achat des matériels neufs !



Les concessionnaires qui ont répondu à l'enquête ont déjà reçu l'ensemble des résultats de leur marque.

Les directions françaises et européennes des constructeurs vont les recevoir avant fin juillet.

Le Bureau Exécutif du SEDIMA souhaite les rencontrer afin de poursuivre la démarche de progrès des relations constructeurs/distributeurs initiée par le SEDIMA depuis 2005.



**SOMMET DE L'ÉLEVAGE**  
 2 000 ANIMAUX - 1 250 EXPOSANTS - 80 000 VISITEURS  
 Le rendez-vous européen des professionnels de l'élevage  
 2-3-4 OCTOBRE 2013  
 CLERMONT-FERRAND / FRANCE  
[www.sommet-elevage.fr](http://www.sommet-elevage.fr)  
 SOMMET DE L'ÉLEVAGE - Tél. +33 (0) 4 73 28 95 10 - info@sommet-elevage.fr