

Indice de satisfaction des concessionnaires européens

Les distributeurs européens sont-ils plus satisfaits de leurs relations avec leurs concédants que leurs homologues français ?



De gauche à droite, le bureau du Climmag : Joost MERCK, Ulf KOPPLIN Vice-présidents, Erik HOGERVORST Président, Jelle BARTLEMA Secrétaire Général.



C'est en 2008 lors du congrès CLIMMAR de Neusiedl/See que l'Assemblée Générale du CLIMMAR (Centre de liaison des marchands réparateurs de matériels agricoles) a pris la décision de reprendre au niveau européen l'enquête ISC (indice de

satisfaction des concessionnaires envers leurs tractoristes) créée par la France en 2005.

A l'heure où les centres de décision des fournisseurs se sont déplacés du niveau national au niveau européen, voire mondial, il est intéressant de pouvoir comparer les résultats de l'enquête ISC de chacun des pays participants afin de mesurer ce qui est spécifique au pays et ce qui relève de la stratégie du constructeur. L'enquête ISC permet également de faire remonter aux directions européennes les résultats consolidés par marque des concessionnaires sur la relation qu'ils entretiennent avec leurs concédants.

Sur les 17 pays membres du Climmag, 8 pays participent à l'enquête. Il s'agit de l'Allemagne, la Belgique, le Danemark, la France, la Hollande, l'Italie, la Pologne, et le Royaume-Uni. Ces derniers représentent 75 % du marché européen. La France en charge de cette action au CLIMMAR réalise la compilation des résultats de tous les pays et les restitue chaque année aux adhérents du CLIMMAR lors du congrès annuel. Alain DOUSSET, responsable de la commission Internationale du SEDIMA, a commenté les premiers résultats 2015 au congrès de Stockholm en octobre 2015.

Les résultats ayant obtenu un taux de réponse significatif dans tous les pays ont ensuite été dévoilés à la presse lors d'une conférence qui s'est tenue le 6 novembre 2015 à Agritechnica. (photo ci-dessus)

Le classement général

Les résultats 2015 de l'ISC Europe sont, comme pour la France, orientés à la baisse pour la majorité des constructeurs.

Malgré une note en chute de 0,8 point par rapport à l'an passé, FENDT conserve la première place du classement, CLAAS la seconde et Massey Ferguson la troisième.

Par rapport à 2014, 2 marques ont progressé de façon significative : John Deere + 0,5 et Valtra + 0,3.

On note ainsi une certaine différence par rapport au classement France (cf. Sedimag' 265 de juillet/août 2015).

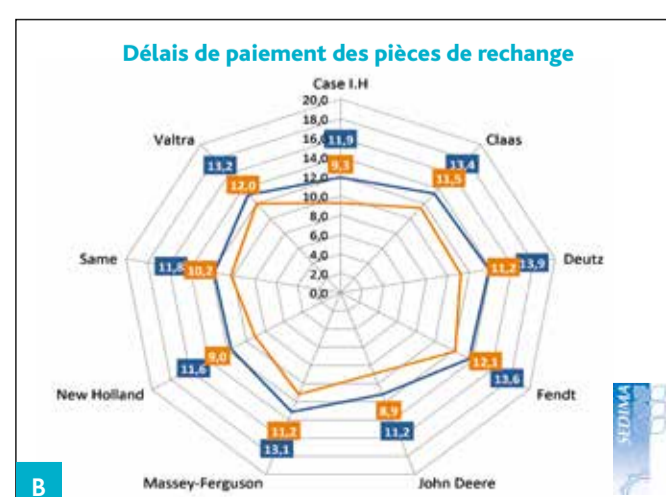
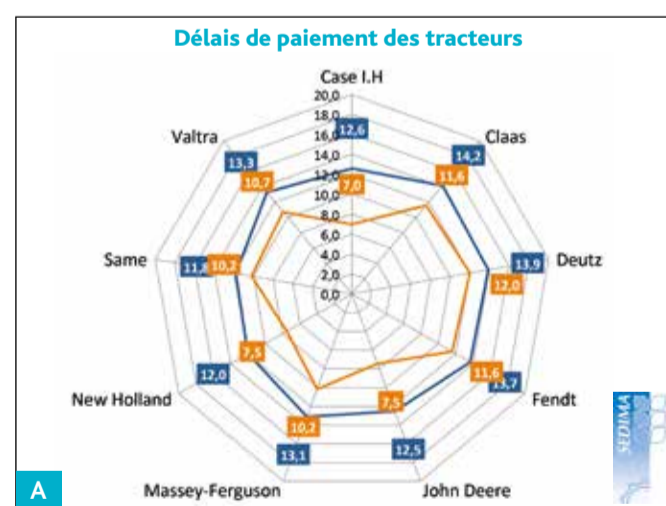
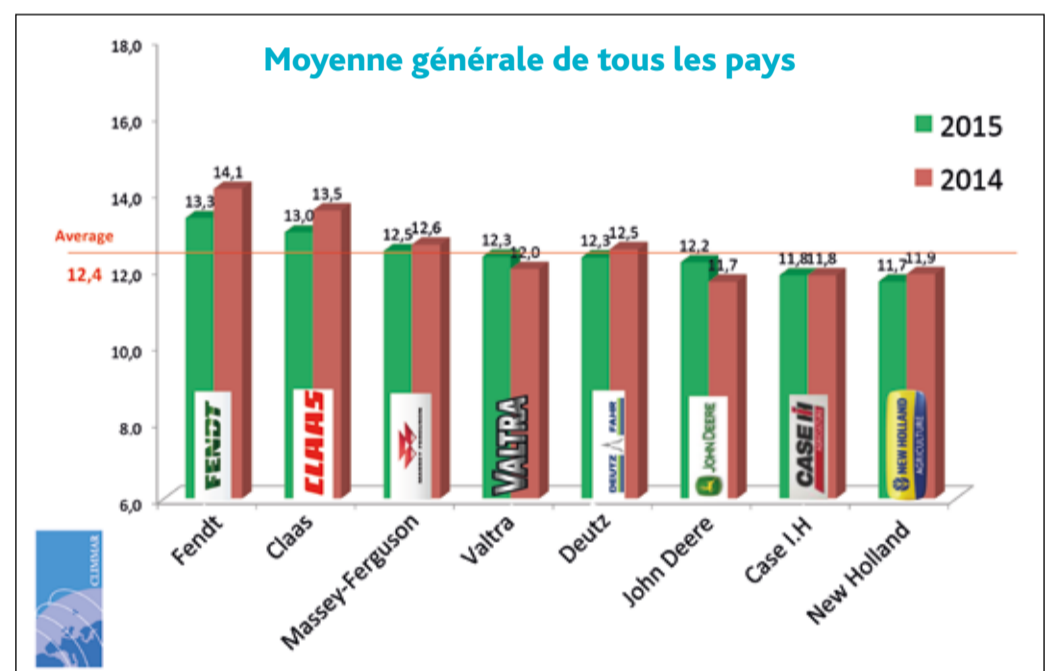
Ecart de la note 2015/2014

Après avoir analysé les résultats généraux, intéressons-nous aux questions qui sont au cœur des préoccupations des distributeurs en comparant les résultats Europe à ceux de la France.

Dans les graphes ci-contre figurent en rouge les notes de la France et en bleu celles de l'Europe.

Les résultats comparés concernent :

- ✓ les délais de paiement,
- ✓ les pièces détachées,
- ✓ la protection contre le vol,
- ✓ la formation et les hommes,
- ✓ les relations constructeurs/distributeurs,
- ✓ l'aide à la rentabilité,
- ✓ la volonté du constructeur de s'améliorer.



Les délais de paiement

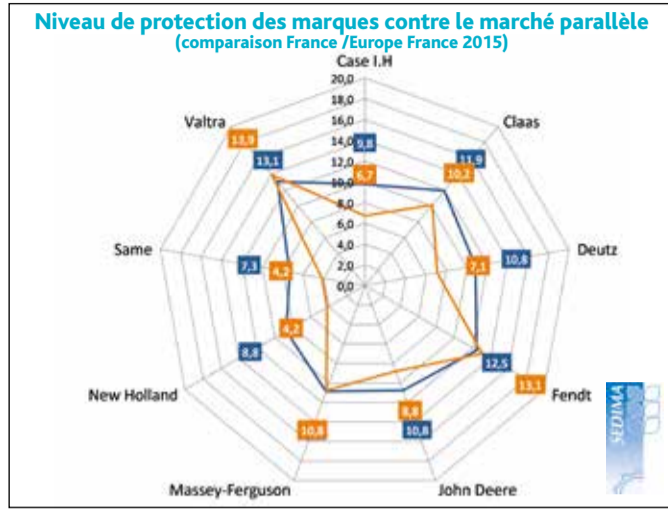
Sur cette question, il convient de constater que les notes de la France sont clairement inférieures à celles des distributeurs européens.

Les écarts sont encore plus nets pour les délais de paiement des tracteurs (graphique A) que pour les pièces de rechange. (graphique B)

Anne FRADIER, Secrétaire Général du SEDIMA

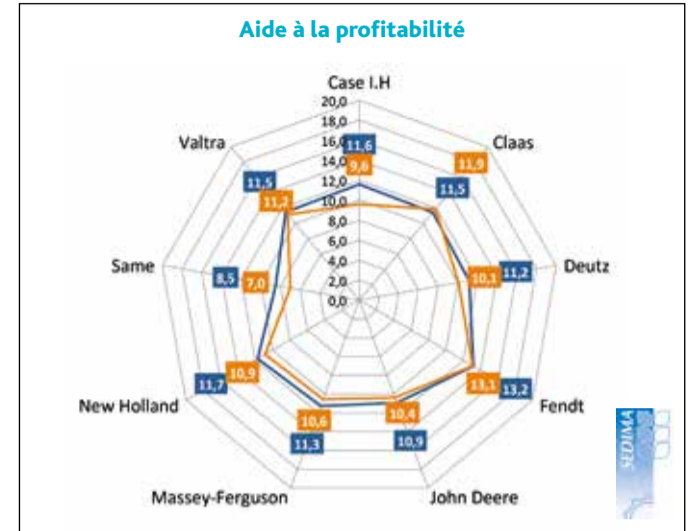
Les pièces détachées

Face au développement de la vente des pièces détachées sur internet, les distributeurs souhaiteraient plus de protection et ce d'autant que les objectifs de vente de pièces imposés par les marques augmentent et que les conditions se durcissent. A la lecture du graphique, on constate un écart de notation entre la France et l'Europe dans toutes les marques sauf pour celles du groupe Agco.



Aide à la rentabilité

Tout travail mérite salaire ! Qu'en est-il pour les distributeurs ? Les résultats au niveau européen comme au niveau France sont très moyens pour toutes les marques. Pour Same, la note au niveau France (7) et celle au niveau européen (8,5) sont très inférieures à la moyenne.



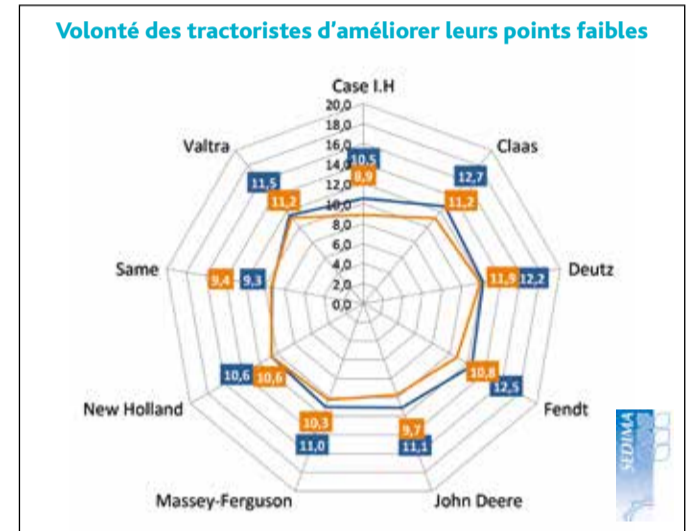
La protection contre le vol

Même insatisfaction des distributeurs sur cette question au niveau européen et au niveau France. Il semble que ce point ne soit pas prioritaire pour les constructeurs alors que les vols de tracteurs en concession sont toujours d'actualité. (cf. article page 2)



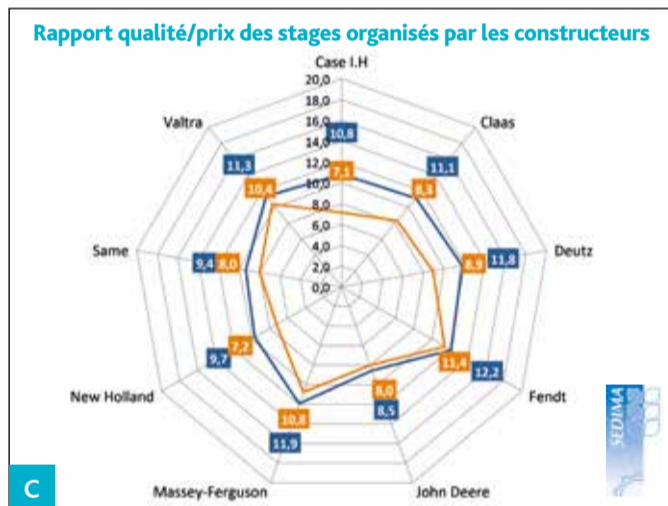
Volonté des constructeurs d'améliorer la relation

Rappelons que l'enquête ISC ne mesure pas la qualité des matériels de la marque, mais la relation distributeurs/constructeurs. L'objectif de l'enquête ISC est de fournir aux constructeurs les résultats de leurs marques afin qu'ils s'en saisissent et travaillent avec leurs réseaux à une amélioration de leurs points faibles.



La formation et les hommes

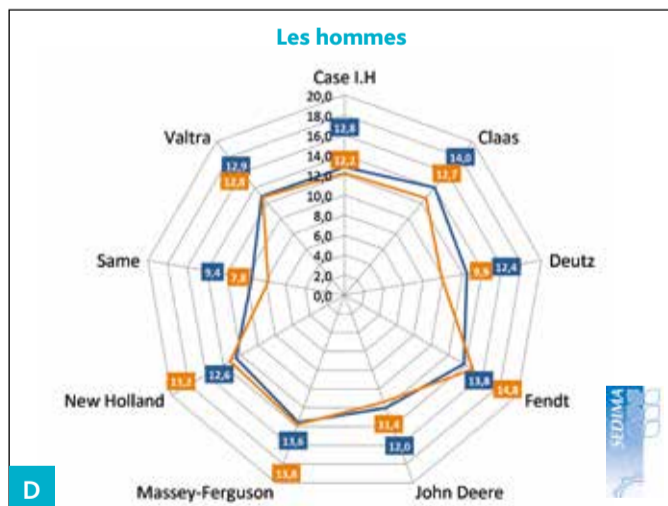
Si aujourd'hui personne ne conteste la nécessité de la formation pour accompagner le développement des nouvelles technologies et assurer un service après-vente de qualité, le débat autour de la qualité de la formation et le coût de celle-ci demeure très vif.



Face à des marchés de plus en plus concurrentiels et volatils, les constructeurs devraient porter une plus grande attention à l'enquête ISC qui leur permet d'avoir une connaissance détaillée des attentes de leurs distributeurs et donc de leurs clients directs. Cette prise en compte ne peut être que positive pour la motivation de leurs réseaux. Ils seraient ainsi plus aptes à défendre auprès du client final les couleurs de leurs marques, ce qui ne pourrait être que bénéfique pour leurs parts de marché.

Aujourd'hui, face à la complexité et à l'incertitude des marchés, le métier de distributeur nécessite plus de relations humaines, d'écoute et de considération et peut-être un peu moins de tableaux de bord !

A la question concernant le rapport qualité prix des formations, les notes des distributeurs français sont inférieures à celles des distributeurs européens à part pour John Deere. Cet écart est même de 3 points pour Claas. (graphique C)



Les notes concernant les hommes sont globalement positives aussi bien en France qu'en Europe hormis dans le réseau SDF. (graphique D)

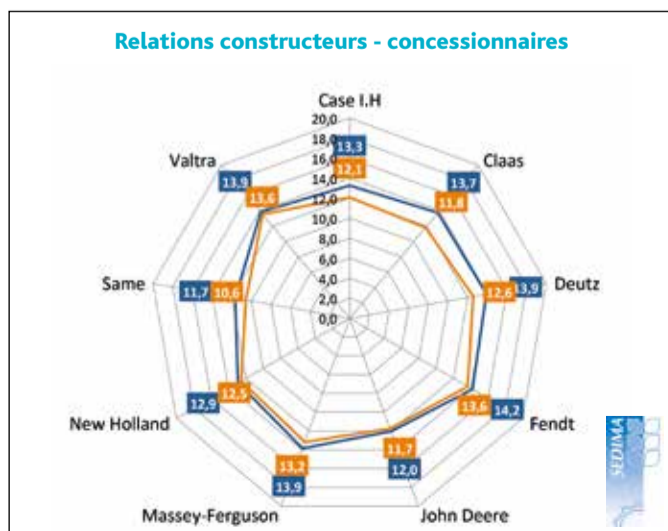
Légendes des graphiques

■ Europe 2015 ■ France 2015

Les relations constructeurs/distributeurs

On note peu d'écart entre l'appréhension européenne et celle des distributeurs français.

Aucun constructeur n'a de note inférieure à la moyenne, ce qui démontre que les distributeurs restent très attachés à leurs marques.



Actimat
Le financement de votre matériel agricole
Plus qu'un financement, un partenariat
Crédit Mutuel