

# Fournisseurs de tracteurs: Les revendeurs sous les feux de la rampe

Depuis 2005, le Syndicat National des Entreprises de Service et de Distribution du Machinisme Agricole (SEDIMA) effectue chaque année un sondage ayant pour objectif de déterminer le niveau de satisfaction en ce qui concerne les relations commerciales avec ses fournisseurs de tracteurs. Après un certain scepticisme initial et une certaine résistance de la part des fabricants, ces derniers semblent maintenant consacrer à nouveau plus d'attention à leurs revendeurs. Le Centre de Liaison International des Marchands de Machines Agricoles et des Réparateurs (CLIMMAR) a encouragé ses membres à effectuer ce sondage dans d'autres états membres ; cela a été le cas, outre la France, en Allemagne et en Suisse.

Ce n'est pas le fruit du hasard si le syndicat français a introduit ce baromètre de satisfaction : en effet, la France constitue le plus gros marché du tracteur en Europe occidentale. Alain Douset, vice-président du SEDIMA et président actuel du CLIMMAR, se déclare extrêmement satisfait de l'évolution du baromètre de satisfaction des revendeurs en France. Après des débuts marqués par des attaques et des agressions de la part des fabricants et des importateurs à l'encontre du syndicat, les résultats sont aujourd'hui perçus comme une incitation en faveur d'une communication plus libre sur le marché. Les points faibles dans l'évaluation des marchés sont considérés comme le point de départ d'une amélioration et non plus comme une agression contre un fournisseur de tracteurs. Selon Douset, la raison a triomphé, les fabricants et importateurs devant veiller en fin de compte, conjointement avec les revendeurs, à ce qu'ils disposent d'un réseau de distribution efficace. Outre les facteurs économiques, le facteur humain revêt une importance capitale, dont l'évolution s'est justement avérée très positive en France depuis l'introduction du baromètre de satisfaction.

Convaincus par les répercussions positives à long terme de ce baromètre, les syndicats de revendeurs en Allemagne, en Suisse, en Autriche, en Italie et en Angleterre ont également décidé d'effectuer une étude du niveau de satisfaction des revendeurs (sur la base du modèle français). L'Allemagne et la Suisse ont effectué un sondage en 2008 déjà ; c'est le tour de l'Autriche en 2009, tandis que l'Italie et l'Angleterre effectueront les premiers sondages en 2010.

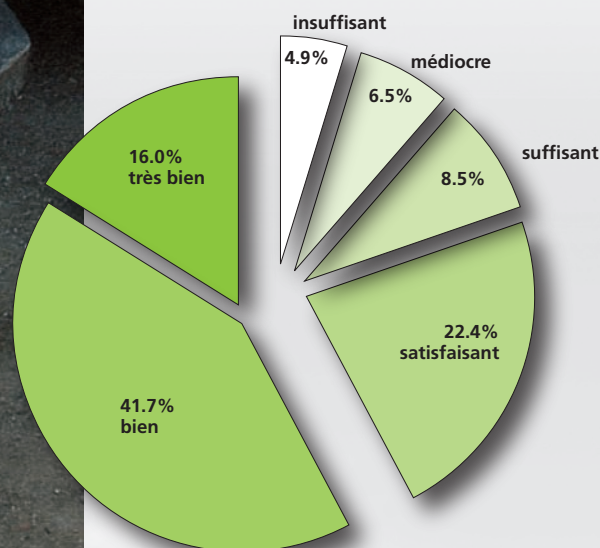
Le tableau ci-contre permet de comparer la France (2008 et 2009), l'Allemagne et la Suisse (2008). Ce qui est étonnant, c'est qu'en France, John Deere, New Holland et Claas représentent à eux seuls plus de 50% du marché du tracteur, alors que dans les statistiques des revendeurs, ils occupent en revanche les catégories moyenne et inférieure. Les marques Valtra et Fendt, relativement nouvelles en France, sont quant à elles bien classées, avec une part de marché totale de 11,5%, vraisemblablement parce que le lancement de marques jeunes et en pleine expansion sur de nouveaux marchés ne s'avère efficace, outre les compétences techniques correspondantes, que

moyennant de bons rapports avec le commerce. Les leaders du marché tels que John Deere ou New Holland, en revanche, défient constamment les revendeurs avec de nouvelles stratégies de marketing, de suivi et de contrôle de gestion. Il s'agit souvent de stratégies à long terme, qui ne sont cependant pas toujours immédiatement concevables ou applicables pour le revendeur.

Même si certains marchés ont été développés en priorité, pour diverses raisons, entre les différents pays et aussi vraisemblablement évalués avec « bienveillance », des déclarations transnationales explicites peuvent être formulées. D'une manière générale, on peut féliciter tout particulièrement les marques Fendt et Valtra, suivies par SAME/DEUTZ/FAHR, pour leurs efforts en faveur de bonnes relations avec les revendeurs. Les leaders du marché sont bien obligés de reconnaître que sur le marché, où la concurrence est rude, les avancées technologiques et la fidélisation brutale de la clientèle ne sont pas les seuls facteurs décisifs : les relations humaines entre les fabricants/importateurs et les revendeurs auront une importance croissante. La relativement bonne situation de Claas en



## Rapport distributeurs/fournisseurs (toutes marques confondues)



Allemagne pourrait être due à la répercussion directe du facteur humain (famille de fabricants) dans le même pays.

Au sein du CLIMMAR, les membres sont conscients qu'une telle enquête implique toujours dans une certaine mesure des « influences subjectives ». Quoiqu'il en soit, l'étude transnationale montre que même s'ils sont obtenus différemment dans les différents pays, les résultats semblent être relativement parlants. Nous devons

avoir pour objectif de mettre en relief les points faibles afin de profiter de l'opportunité d'amélioration, conjointement avec les fabricants/importateurs. Alain Dousset, président du CLIMMAR, l'a souligné de façon pertinente: « Nous ne cherchons pas une guerre des tranchées avec les fabricants/importateurs, mais la passerelle qui relie les deux parties ! »

Andreas Furgler  
(en référence à l'article de Wolfgang Kutschenreiter / TECHNIQUE AGRICOLE)

L'évaluation du rapport entre le commerce et les importateurs/fabricants est basée sur les sept critères suivants :

- 1 Services d'information
- 2 Relations publiques et support produits
- 3 Déroulement des ventes et délais de paiement
- 4 Formation
- 5 Rapport entre le fabricant/l'importateur et le partenaire commercial
- 6 Soutien de la rentabilité du partenaire commercial
- 7 Disposition du fabricant à améliorer ses points faibles

## Baromètre de satisfaction des revendeurs | Évaluation globale sur la base de l'ensemble des critères

France 2009 5 <sup>e</sup> sondage annuel		France 2008 4 <sup>e</sup> sondage annuel		Allemagne 2008 1 <sup>er</sup> sondage annuel		Suisse 2008 1 <sup>er</sup> sondage annuel	
Classement/marque	Points	Classement/marque	Points	Classement/marque	Points	Classement/marque	Points
1. Valtra	13.4	1. Fendt	13.75	1. Fendt	15.16	1. Fendt	15.94
2. Fendt	13.37	2. Valtra	13.66	2. Claas	14.57	2. Same / Lamborghini / Hürlimann	13.64
3. Case IH	12.28	3. Deutz-Fahr	11.88	3. Valtra	13.22	3. Valtra	13.46
4. Massey Ferguson	11.7	4. Massey Ferguson	11.67	4. Same	11.59	4. John Deere	13.42
5. Deutz Fahr	11.66	5. Case IH	11.5	5. Massey Ferguson	11.33	5. Deutz-Fahr	13.26
6. John Deere	11.46	6. Claas	11.5	6. John Deere	11.08	6. Aebi	12.44
7. New Holland	11.27	7. John Deere	11.01	7. Deutz-Fahr	10.88	7. New Holland	12.04
8. Claas	10.66	8. New Holland	9.85	8. Case/Steyr	9.74	8. Reform	11.78
9. Mc Cormick	9.77	9. Same	9.78	9. Landini	8.19	9. Massey Ferguson	11.4
10. Same	9.16	10. Mc Cormick	9.77	10. Mc Cormick	7.9	10. Case IH	11.08
				11. New Holland	7.75	11. Claas	10.42
						12. Steyr	10.32
<b>Moyenne</b>	<b>11.473</b>	<b>Moyenne</b>	<b>11.437</b>	<b>Moyenne</b>	<b>11.037</b>	<b>Moyenne</b>	<b>12.433</b>