

Raphaël Lucchesi : « À force de tirer sur la ficelle, elle risque de rompre »

© 07/05/2018 | 👤 Benoît Egon • 📰 Terre-net Média

Raphaël Lucchesi gérant de Concept élevage et ancien président du Sedima (Syndicat national des entreprises de services et distribution du machinisme agricole) s'exprime sur les difficultés rencontrées par les concessionnaires dans une de leurs missions : le service après-vente, notamment pendant la période de "garantie constructeur". Il explique aussi quels sont les risques pour les agriculteurs... et pour les constructeurs qui seraient trop restrictifs en matière de garantie.



Raphaël Lucchesi gérant de Concept Elevage et ancien président du Sedima (@Terre-net Média)

Terre-net (TN) : Quel est le rôle d'un concessionnaire de machines agricoles ?

Raphaël Lucchesi (RL) : « Son rôle est complexe. Il **conseille** le client dans l'achat du matériel, en organisant quand c'est nécessaire des visites "au loin" pour présenter des matériels rares ou spécifiques. Après la **vente**, le concessionnaire **réceptionne et prépare** (montage des accessoires, des options, procède aux réglages) le matériel en vue de sa **livraison ou l'installe** (irrigation, élevage, viti-vini, etc.) directement chez le client. Suite à quoi, il livre le matériel et **forme** le client pour une bonne utilisation (de plus en plus d'informatique, de technicité).

Mais son rôle ne s'arrête pas là, il assure la fonction "**après-vente**" : assistance utilisation, réglages/dépannages sur site ou à la concession dans le cadre de la garantie. De manière régulière, il **prête** (ou plus rarement loue) du matériel pour dépanner son client (équipement en panne (neuf ou occasion) ou bien retard de livraison de la part du constructeur).

L'entreprise **gère les occasions** (une machine neuve peut déclencher 2 ou 3 cascades de reprises ; aussi vrai en traction qu'en récolte ou bien outils d'accompagnement), les stocke et fait son affaire de les remettre en état avant revente.

Pour faire tout cela, le concessionnaire dispose d'**une équipe disponible et formée** souvent placée à un régime d'astreintes (parfois jusqu'à 7 jours/7, 365 jours/an et parfois même 24 heures/24). De plus il maintient un **stock de pièces élevé** pour faire face aux situations routinières ou d'urgence.

Enfin le distributeur **finance l'ensemble de son activité** (stocks de pièces, de matériels neufs et d'occasion) et gère les **problèmes de recouvrements** chez des clients qui connaissent des trésoreries souvent tendues. »

Terre-net (TN) : Dans votre réponse je constate que l'un des rôles principaux est le service. Quels problèmes récurrents rencontrez-vous pour assurer cette mission de service auprès des agriculteurs ?

Raphaël Lucchesi (RL) : « Ils sont de plusieurs ordres. Tout d'abord, la **réception de matériels nécessitant beaucoup de travail** pour que les matériels répondent aux exigences de nos clients ; il n'est pas rare que des matériels nécessitent des reconditionnements à la demande des constructeurs avant ou tout juste après livraison chez nos clients. Ceci mobilise les moyens du concessionnaire pour des tâches qui vont perturber l'organisation globale de l'entreprise. Contrairement à ce qu'on pourrait penser, il ne s'agit pas de cas isolés. Ceci représente un coût non négligeable, pas ou peu pris en compte par les constructeurs.

Ensuite, nos personnels suivent régulièrement des **formations "nouveaux produits"** ; c'est une obligation à laquelle nous ne pouvons pas nous

soustraire si nous voulons rester "en pointe". Un des problèmes réside dans l'intervalle entre la formation et la mise en pratique sur le terrain. Le 2e peut provenir du fait que le matériel reçu n'est pas au même niveau d'évolution que ce qu'on pouvait penser (en avance ou retard), et là, il faut chercher. Le décompte du temps est difficile à mesurer ; ¼ d'heure par-ci, 2 ½ heures par-là. C'est le total qui finit par faire peur ! »

Terre-net (TN) : En parlant de qualité des matériels et des garanties, n'est-ce pas votre rôle en tant que distributeurs de les assurer ?

Raphaël Lucchesi (RL) : « Il est évident qu'il est du rôle de la distribution au sens large du terme de prendre en compte les **problèmes de garantie**, cela l'est beaucoup moins quant il s'agit de problèmes liés à la **non qualité des matériels**. Les réglages, les mises au point, la préparation pour "mise à la route" est en principe intégrée dans le calcul du prix de vente.

Ce qui ne l'est pas, c'est quand on dépasse certaines bornes et qu'il faut pallier aux **défaillances du constructeur**. Les budgets prévus pour travailler en atelier sont totalement explosés quand il faut intervenir sur site en effectuant plusieurs déplacements voire rapatrier le matériel ; il faut y rajouter les temps de diagnostic, de dépannage, les temps magasin et les frais de port, etc. Quand il n'est pas question de prêter un matériel parce que le client a besoin de travailler. À ce stade là il serait logique et normal que nos fournisseurs s'engagent davantage et répondent aux attentes de leurs distributeurs. »

Terre-net (TN) : Le constructeur vous rembourse bien des prises en charges pour vous permettre d'assurer les garanties ?

Raphaël Lucchesi (RL) : « Eh bien! Pas tout à fait. Nous ne sommes pas toujours d'accord (ou très rarement) sur :

- Le principe même d'une participation financière
- Le taux horaire pris en charge
- Le volume d'heures retenu
- La prise en compte des temps de diagnostic (avec des matériels toujours plus sophistiqués et onéreux)
- La prise en compte des déplacements, des transports des matériels, des ports aller et retour des pièces. »

Terre-net (TN) : Ce problème est-il semblable pour tous les types de matériels (tracteurs et matériel d'accompagnement) ?

Raphaël Lucchesi (RL) : « On observe des **prises en charges très hétérogènes** selon que le produit incriminé ressemble à un véhicule à moteur, un outil de travail du sol, un pulvérisateur ou bien encore du matériel de traite ou équivalent.

Selon notre dernière enquête du Sedima (printemps 2018), les écarts (d'un groupe métier à un autre) peuvent aller du simple au double en ce qui concerne les critères "remboursement de la MO au temps passé" ou le "taux horaire" pris en compte. Nous ne pouvons plus considérer que la marge sur les matériels vendus couvrira les questions de garantie et de non-qualité. »

Terre-net (TN) : Ces défauts de qualité et de garanties sont-ils liés à la conception des machines ou à leur assemblage en usine selon vous ?

Raphaël Lucchesi (RL) : « Tout est possible ! Du **défaut de fabrication** (contrôle qualité), de **l'erreur de commande**, de l'erreur d'adresse de livraison au produit **insuffisamment testé/rodé** avant d'être mis en circulation. Parfois, le début imminent du démarrage d'une saison agricole (labours, fauchages, récolte, etc.) pousse certainement à honorer des délais mais en prenant quelques risques. Pour qui ? Je vous laisse le soin d'imaginer ! »

Terre-net (TN) : Quels seraient les risques pour un agriculteur en cas de remboursement défaillant des garanties auprès du concessionnaire ?

Raphaël Lucchesi (RL) : « À force de tirer sur la ficelle, elle risque de rompre. Jusque-là, **les concessionnaires ont toujours assumé**, et fait écran entre leurs constructeurs et leurs clients. Les crises étant passées par là, les budgets non-qualité et garantie ayant dérapé, les marges ayant chuté, la distribution ne peut continuer à faire comme si de rien n'était.

Aussi, comme nombre de **constructeurs sont de plus en plus restrictifs en matière de garantie** et de prise en charge de la non qualité, nous serons contraints de nous tourner vers l'aval, vers nos clients pour faire supporter ces charges qui dépassent de plus en plus souvent ce que les distributeurs sont en mesure d'assumer financièrement. À titre personnel, je pense que le jour où les constructeurs (pas tous bien sûr) devront supporter ces charges, ils se verront dans l'obligation de réviser leurs process. »

Terre-net (TN) : Que peut faire un agriculteur dans ce cas ?

Raphaël Lucchesi (RL) : « **Se retourner vers son concessionnaire** qui va finir par se retourner vers son fournisseur ou bien **s'adresser lui-même au constructeur** en demandant des explications et des solutions acceptables aux problèmes rencontrés. À ce stade, gageons que les choses évolueront avec efficacité !

Mais en tout état de cause une chose est sûre, les constructeurs les moins performants dans le domaine vont à coup sûr se faire sortir du marché par les clients s'ils ne clarifient pas les règles du jeu en matière de garantie et de non qualité dans leur rapport avec leurs distributeurs. »