

Réseaux - 06/07/2022

Echanges autour du contrat d'agent "non genuine" du groupe Volkswagen

Le contrat d'agent "non genuine" que va adopter le groupe Volkswagen pour la vente de véhicules électriques soulève encore des interrogations. Synthèse des échanges, parfois musclés, entre Xavier Chardon, président de Volkswagen Group France, Marc Bruschet, président de la branche concessionnaire de Mobilians, et Vincent Montoux, le président de l'Association des concessionnaires du groupe Volkswagen.



(de g. à d.) Vincent Montoux, président de l'Association des concessionnaires du groupe Volkswagen ; Xavier Chardon, président de Volkswagen Group France ; Marc Bruschet, président de la branche concessionnaire de Mobilians.

Auteur : Xavier Champagne

Chef de rubrique

Le groupe Volkswagen a d'ores et déjà fait passer son réseau de distribution européen sous un contrat d'agent "non genuine" pour la marque Cupra. Il le fera à la rentrée pour la commercialisation de son ID. Buzz puis pour l'ensemble de ses véhicules électriques à la fin de cette année, contrat qui va cohabiter avec le contrat de concessionnaire pour les autres modèles.

Comme dans un contrat d'agent "genuine" (ou "authentique"), le contrat d'agent "non genuine" choisi par Volkswagen fait porter le stock par le constructeur mais il laisse une plus grande marge de manœuvre aux distributeurs et, à ce titre, leur laisse aussi supporter une partie des coûts.

"Le réseau conserve une certaine latitude sur la fixation du prix de vente et reste autonome dans la gestion de ses vendeurs, il supporte donc leur rémunération et le risque social. Il finance également le respect des standards, explique Vincent Montoux, le président de l'Association des concessionnaires du groupe Volkswagen. En revanche, il ne finance plus le marketing national et n'a plus d'obligation pour sa communication locale. Actuellement, il faut y consacrer un certain pourcentage de notre chiffre d'affaires", explique-t-il.

Prise en charge des coûts et rémunération

A l'occasion de la conférence organisée le 28 juin dernier par Autoactu.com, **Marc Bruschet**, le président de la branche concessionnaire de Mobilians, a déconseillé cette formule d'agence "non genuine", consistant à faire supporter une partie des coûts aux agents : *"soit c'est blanc, soit c'est noir, mais là c'est flou"*, critique-t-il. Il estime par ailleurs que la cohabitation de deux contrats, l'un pour les véhicules électriques, l'autre pour les thermiques va ajouter de la complexité : *"Comment répartir les coûts avec ce système hybride ? Dans le calcul, il sera important de bien distinguer les coûts de fonctionnement pris en charge par le constructeur et la rémunération de l'agent en tant qu'intermédiaire"*, souligne-t-il.

"Nous avons mesuré que le coût de distribution, c'est-à-dire ce qui est finalement versé aux distributeurs, est aujourd'hui en moyenne de 7%, dit-il. Or, le cabinet Roland Berger dit que les constructeurs vont pouvoir gagner 3 à 4 points avec le contrat d'agent, il y a de quoi s'inquiéter".

"Tout d'abord, a réagi Xavier Chardon, le président de Volkswagen Group France, lors de la conférence Autoactu.com, nous avons adopté le principe de «net profit parity», c'est-à-dire que nous garantissons la même rentabilité quel que soit le système de distribution, contrat de concession ou contrat d'agence. Nous aurons une partie fixe et une autre variable dans le contrat d'agent pour donner une rémunération au moins équivalente à ce qu'elle était dans le contrat de concession".

"La rémunération sera identique que les ventes soient online ou offline, précise Vincent Montoux, à condition que l'agent référent soit sélectionné par le client. Pour cela, nous veillons à ce que ce choix soit bien visible dès le début du parcours d'achat en ligne", souligne-t-il.

"Nous veillons aussi à ce que la formule de rémunération permette aux plus performants de garder une rentabilité élevée et qu'il n'y ait de pas lissage par le bas avec la standardisation des process", dit-t-il.

L'engagement de "net profit parity" pris par le groupe Volkswagen sera durable dans le temps. Pour le contrat Cupra déjà en place, *"nous nous sommes engagés sur une stabilité des conditions commerciales pendant trois ans"*, indique ainsi Xavier Chardon. Par ailleurs, ajoute-t-il, *"notre contrat d'agent fait aussi bénéficier le réseau de deux années d'indemnités en cas de rupture du contrat"*.

"La répartition des coûts est naturellement un sujet de discussion avec les représentants du réseau, dit-il. Nous avons déjà des remontées d'informations et des clés de répartition précises qui nous permettent de calculer la rentabilité de chaque marque au sein des concessions multimarques", dit-il.

"Nous avons des objectifs de réduction des coûts, reconnaît Xavier Chardon, mais pas au détriment de la rémunération de notre réseau. Le contrat d'agent doit apporter de l'efficacité dans la gestion du stock, une plus grande transparence des prix et améliorer le recueil et la gestion de l'information client pour mieux le fidéliser".

Maîtrise et transparence des prix

L'agent "non genuine" aura encore une petite marge de manœuvre sur la fixation du prix de vente, mais l'objectif visé par le constructeur est d'offrir une transparence des prix au niveau national, online et offline. *"Pour la majorité des clients, la négociation du prix est anxiogène et l'impression de ne pas obtenir le meilleur prix génère de l'insatisfaction. Je suis contre l'idée de faire payer davantage le client qui ne souhaite pas négocier"*, dit-il.

Pourtant, constate Marc Bruschet, *"dès les années 90, des constructeurs ont essayé de mettre en place un prix net, non négociable, comme Fiat par exemple, et ils sont toujours revenus en arrière, en raison des surcapacités qui les obligent à brader les modèles qui ne s'écoulaient pas"*.

"Nous ferons toujours des prix remisés pour les clients grands comptes, répond Xavier Chardon. En outre, s'il y aura un prix unique pour les particuliers, cela ne veut pas dire un prix qui n'évolue pas. Nous ferons toujours des opérations promotionnelles mais uniformes sur toute la France dans le cadre de la gestion du stock que nous porterons. Nous ferons du build-to-stock plus efficace. Avec un stock géré au niveau national plutôt que géré dans chaque concession, nous allons gagner en fluidité, nous allons pouvoir offrir plus de choix, avec des couleurs et des finitions qu'un concessionnaire n'oserait pas stocker".

Tension sur le financement et le VO

L'une des finalités du contrat d'agent, c'est de *"pouvoir créer un écosystème protégé pour augmenter la fidélité des clients, à travers plusieurs cycles de vente dans le réseau"*, explique le dirigeant. Pour ce faire, le constructeur souhaite imposer contractuellement sa captive pour financer le VN lors d'une première location mais aussi pour financer le buy-back sur une seconde et une troisième location auprès de clients VO, *"qui pourront ainsi accéder à nos modèles électriques"*. Cette perte d'autonomie sur le choix du financeur et sur le VO reste un sujet tendu entre le constructeur et son réseau.

"S'il n'y a plus de concurrence sur le financement, c'est une baisse des marges assurée pour le réseau", estime Marc Bruschet.

Partage de la donnée client

Selon lui, l'objectif des constructeurs qui adoptent un contrat d'agent, est aussi de *"capter la donnée client dans le but de la monétiser"*.

"La question n'est plus de savoir si la donnée client appartient au distributeur ou au constructeur, c'est une notion qui est dépassée, réagit Xavier Chardon. Un client achète avant tout une marque et est satisfait du service que lui apporte son distributeur. Quoi qu'il en soit, nous sommes déjà dans une logique de partage de l'information avec notre réseau dans le but commun de fidéliser le client".

En conséquence, *"il n'y a pas de transfert de propriété avec le contrat d'agent, le réseau continuera d'exploiter sa base de données clients comme avant"*. Une vision que semble partager Vincent Montoux mais pas Marc Bruschet qui s'oppose à cette interprétation *"qui soulève par ailleurs des problèmes de droit fiscal"*, prévient-il.