

autoactu.com

Analyse - 11/12/2023 - #Alfa Romeo , #Stellantis

Contrat d'agents : Stellantis change de méthode et reporte la mise en œuvre

Par Florence Lagarde Directrice de la rédaction et Directrice de la publication

Vous êtes abonné

Offrir cet article



Dans le plan stratégique "Dare Forward 2030" présenté en mars 2022, il est prévu une baisse de 50% des coûts de distribution grâce au passage au contrat d'agent des réseaux européens en 2023.

Conséquence de la visite de Carlos Tavares dans le réseau néerlandais où la mise en œuvre du contrat d'agent a totalement désorganisé l'activité commerciale, Stellantis a pris la décision de changer de doctrine avec "une approche verticale". Il est aussi prévu un report très conséquent de l'entrée en vigueur de ces contrats.

Dans un précédent article nous faisons l'analyse d'une mise en œuvre chaotique du contrat d'agent dans le réseau Stellantis au Pays-Bas qui avait entraîné un déplacement sur le terrain de Carlos Tavares. Les Pays-Bas sont, avec la Belgique et l'Autriche, un des trois pays pilotes où toutes les marques de Stellantis ont basculé dans le contrat d'agent depuis septembre 2023. "Selon les distributeurs, il [Carlos Tavares] n'était pas au courant de la situation réelle. Sinon, le groupe aurait probablement reporté le changement", rapportait Automobilwoche. On peut donc imputer à Carlos Tavares la décision de reporter le déploiement des contrats

d'agents qui devait intervenir en mai/juin 2024 dans tous les pays européens pour la vente des véhicules utilitaires et des marques spécialistes, DS et Alfa Romeo.

Stellantis n'a pas encore annoncé officiellement sa décision mais en a communiqué l'essentiel avec son réseau. Ainsi, il nous a été confirmé un changement de méthode. Au lieu de basculer une partie des marques dans chaque pays, il a été décidé "*une approche verticale*" avec le passage au contrat d'agent de toutes les marques en même temps dans un pays.

L'idée serait donc désormais de passer au nouveau modèle les réseaux de Stellantis sans échelonnement des marques avec un rythme qui serait d'un pays tous les trois mois.

Avant de faire basculer l'ensemble d'un réseau dans le nouveau contrat les systèmes seraient testés sur un ou deux concessionnaires volontaires pour s'assurer que les outils fonctionnent. Cela n'avait pas été fait dans le cas néerlandais où pendant les trois premiers mois, les agents "retailer" ont eu des difficultés à passer les commandes dans les systèmes, à facturer les clients et à être livrés des véhicules commandés. Il y a, par exemple, encore aujourd'hui "*un temps de traitement de 15 jours pour impacter une reprise sur l'achat VN*".

Pour passer du système de concession actuel à un système d'agent "retailer" un énorme travail d'ingénierie informatique est nécessaire pour faire entrer dans des process et automatiser le travail de ceux qui gèrent l'administration des ventes (souvent des secrétaires commerciales) habitués à traiter des situations très diverses comme l'ont constaté tous les constructeurs qui ont choisi ce type d'organisation commerciale. Un travail manifestement sous-estimé.

La coexistence de deux systèmes de distribution différents au sein d'un même réseau est aussi une source de complexité, d'où cette décision d'un passage de l'ensemble de la distribution d'un pays.

Quant à la date de report, elle n'a pas été annoncée mais selon nos informations, il serait envisagé un report jusqu'à mi-2026.

Même si Stellantis assure ne pas y renoncer, une telle échéance peut se lire comme un aveu d'échec. Elle peut aussi se voir comme la nécessité de se recentrer sur les enjeux commerciaux à un moment où le coût de portage des stocks n'est plus aussi favorable à ce projet pour le constructeur. Il y a aussi le fait que pour l'instant, les promesses d'économies sur les coûts de distribution de ce contrat d'agent semblent difficiles à concrétiser. La rémunération de l'agent est en effet un des points de friction dans les discussions avec le réseau. "*Avec le contrat actuel, on ne gagne pas d'argent sur le VN seul ; or, le propre du contrat d'agent, c'est que l'activité VN soit rentable, c'est le règlement européen qui le dit*", rappelle un représentant du réseau.

Ajoutons que le mandat de Carlos Tavares arrivant à échéance à l'assemblée générale de 2026 (en général en mai), cette décision pourrait être renvoyée à son successeur...

Actualité suivante : Les étoiles Euro Ncap, l'embonpoint des voitures et leur renchérissement

