



Procès-verbal

OTC OPEL TEAM COMMITTEE

Mardi, 13 février 2018

Rest. Kreuz, 4622 Egerkingen

Participants : Distributeurs :	H. Waeber (porte-parole), P. Germann, R. Peier, F. Henry, M. Della Santa
Opel Suisse SA :	K. Howkins, F. Hefti, A. Altmiks, M. Siegenthaler, R. Guerdi
GM Financial :	G. Mollard
Excusés :	S. Dendena, F. Daniel (OS), Ch. Mettler (distributeur)
Invités :	
Greffier :	M. Bächtold

F. Hefti et H. Waeber saluent les participants et ouvrent la séance à 9h40.
La présentation PPT montrée fait partiellement partie intégrante du présent procès-verbal.

1. Organisation de la séance

1.1. Absences / Excuses / Invitations

Cf. ci-dessus.

1.2. Points à l'ordre du jour du 13 février 2018

La liste des points à l'ordre du jour est approuvée et complétée avec le point 3.4 Factures de véhicule et le point 7.2 Stratégie de réseau.

1.3. Procès-verbal de la séance du 24 novembre 2017

Le procès-verbal est approuvé. On remercie le greffier.

2. Perspective 2018 et plus loin

Le MD remercie encore une fois pour l'effort en 2017 et donne en introduction une vue d'ensemble détaillée de la situation actuelle chez Opel Suisse interne ainsi que de l'état actuel du passage d'Opel au groupe PSA.

Beaucoup de processus sont retravaillés ensemble avec PSA et amèneront beaucoup de changements (également positifs). Mais les changements prennent du temps et seront un challenge pour toute l'organisation.

3. Vente

3.1. Résultats janvier 2018

Cf. présentation PDF (pages 1-8)

OS montre les résultats du premier mois.

La famille X a augmenté de 78%. Le mois de janvier est traditionnellement le mois le plus faible pour Opel, pourtant nous avons gagné 0.4% de part de marché.

Le Booster de février est encore une fois présenté. Il doit également servir à atteindre les 270 jours de stockage maximum. Le développement est très positif et actuellement il n'y a plus que 5.7% du stock des distributeurs au-dessus de 270 jours.

3.2. Programme de commande Mokka 1.4 4x4 AT

Cf. présentation PDF (pages 10-16)

La production de la Mokka X 1.4 4x4 AT sera arrêtée au milieu de l'année 2018. Afin de pouvoir proposer la variante le plus long possible, nous devons prendre en stock un certain nombre de véhicules. Ces commandes de stock doivent être dans les systèmes de commande au plus tard fin mars. Les derniers véhicules arriveront en Suisse au 3^{ème} trimestre 2018.

La stratégie pour les commandes est présentée. L'inscription des distributeurs au programme sera impérative. On présente le système avec +30 jours IFP (=Interest Free Period) et une bonification ainsi que les délais pour les commandes.

Distributeurs : existe-il la possibilité d'entreposer les véhicules chez COTRA (comme par le passé) ? Un distributeur n'est pas en mesure de stocker 80 véhicules neufs. OS clarifiera ceci avec COTRA.

Distributeurs : existe-il un règlement spécial pour le soutien de démos ? Selon le règlement, il n'y a plus de soutien pour ce genre de véhicule (fin de la production). OS : les véhicules restent sur la liste de prix pour l'instant et sont par conséquent autorisés aux primes de démos.

3.3. Véhicules de stock 270 – procédé lors d'un échange

Distributeurs : lors des échanges, la limite de stockage peut en cas limite devenir problématique (p.ex. échange après 265 jours). Il y faudrait un délai de carence. OS prend note du point et donnera une réponse.

3.4. Factures de véhicules

Les distributeurs donnent des exemples de véhicule qui n'ont pas été facturés juste. Les véhicules pour le nouveau prix et les options pour l'ancien prix, ou alors l'inverse. Des véhicules sont facturés plus chers que le prix de liste etc.

Les distributeurs ne peuvent plus gérer les factures des véhicules neufs. Les comptabilités ne peuvent plus les enregistrer. En cas des véhicules Salesmaker la situation est encore pire...

OS : les problèmes ont été déposés à la finance et doivent être résolus le plus vite possible.

4. Fleet

4.1. Déroulement anciens véhicules de location

Cf. présentation PDF (pages 17-23)

OS résume encore une fois brièvement le processus des véhicules Remarketing. DEKRA a été surchargé avec 1 personne et ne pouvait pas respecter les processus. Des mesures d'urgence ont déjà été prises.

Les problèmes du point de vue des distributeurs sont connus et on les présente en résumé. En outre, on montre quelques mesures de résolution ainsi que le déroulement de processus normal.

La facture définitive arrive pour l'instant seulement lorsque le véhicule est payé. Les factures pro forma arrivent séparément et la facture finale arrive comme facture groupée. Ceci est problématique pour les distributeurs également au niveau de la T.V.A.

Si les véhicules sont financés par OFS, une IFP de 45 jours s'applique. Il n'est pas clair à partir de quand celle-ci fait foi.

Distributeurs : problématiques sont les véhicules qui sont rentrés dans le processus de Remarketing encore en 2017. Les processus ne fonctionnent pas du tout. DEKRA ne donne pas de réponse et Cartech a également des problèmes avec le traitement.

OS : OS reconnaît à 100% les déclarations des distributeurs. On travaille sur une solution Backup et on contactera le réseau des distributeurs dans les meilleurs délais. A partir de 2018, on essaiera de respecter le processus.

OS propose que les distributeurs qui ont des problèmes avec des factures en cours, envoient un mail directement à Ch. Frey. OS travaille sur une solution avec un autre fournisseur et des nouveaux processus qui doivent être accordés aux distributeurs.

Opel Finance demande à être intégré dans la recherche de processus.

On se met d'accord que les doubles des clés sont dans le véhicule et les papiers vont chez OFS où ils doivent être gérés.

Ce ne sont pas les commandes qui sont déterminantes pour l'obtention des objectifs des distributeurs mais la facturation au distributeur. Il faut trouver un règlement séparé pour les distributeurs qui ont encore un grand nombre de factures en cours de l'année 2017.

La configuration des véhicules Remarketing n'est en partie pas encore communiquée aux distributeurs.

Les conditions pour l'Insignia 2017 sont à vérifier encore une fois.

Le taux de retour des objectifs de Remarketing pour 2018 est bas. Les DM aborderont encore une fois les distributeurs.

OFS ne possède pas d'informations concernant les Company Cars et ELP Cars. Ceci cause souvent des problèmes avec des distributeurs avec des lignes de Remarketing.

4.2. Lancement de la nouvelle matrice de flotte : Programme de partenaire Opel pour la Mokka

Cf. présentation PDF (pages 24)

Distributeurs : le programme de partenaire Opel (OPP) pour la Mokka est trop bas, nous allons y perdre des volumes. Le problème a déjà été déposé à la finance depuis longtemps.

OS : le sujet est noté. Une réponse pour le réseau des distributeurs aura lieu dans les meilleurs délais.

4.3. Matrice de flotte : Movano L2H2

Distributeurs : en cas du Vivaro, il y a 31% dans la matrice, en cas des Salesmaker jusqu'à 38%. En cas du Movano L2H2, il y a 29% dans la matrice, en cas des Salesmaker 44%. Ici quelque chose ne semble pas correcte.

OS : ce sujet aussi est noté. Une solution arrivera dans les meilleurs délais.

Plateforme-OCC Webmobil – l'accolage demeure.

Immatriculations d'un jour des véhicules de stock > 360 jours. L'autorisation de la finance est encore en suspens.

5. Marketing

5.1. Communication / Marketing 1^{er} trimestre 2018

Cf. présentation PDF (pages 27-39, 41-43)

OS fait une brève rétrospective concernant le « barbecue d'hiver » en janvier et les campagnes du 1^{er} trimestre en cours.

En mars, une campagne Awareness Insignia aura lieu.

Les Opel News ont été commandés dans un tirage de 600'000. Le PDF imprimable est disponible dès maintenant.

Les listes de prix ne sont plus disponibles à travers Antalis depuis le 01.01.2018. Un bulletin décrivant le processus a été envoyé.

Le site internet opel.ch est mis en ligne aujourd'hui (13.02.2018). Les caractéristiques principales sont le fond blanc, la convivialité, plus d'images, moins de pages, le design réactif.

5.2. Communication 2^{ème} trimestre 2018 perspective

Cf. présentation PDF (pages 44-45)

OS montre les points centraux de la communication du 2^{ème} trimestre (Black Edition et Grandland X).

Les distributeurs proposent un bulletin de rappel qui invite les distributeurs à constituer des stocks de la Black Edition.

5.3. Action spéciale de salon – Conditions et communication

Cf. présentation PDF (pages 40)

En mars 2018, une promotion pour le remplacement du salon d'automobile 2018 doit être lancée.

Distributeurs : la communication aux clients est encore plus importante que les actions. Tout le monde devrait communiquer de la même manière et souligner les avantages client.

5.4. Newsletter Opel / MyOpel / OnStar

Distributeurs : le sujet a déjà été thématiqué dans commission marketing et dans la commission Aftersales. Ceci a déjà été inscrit à l'ordre du jour de l'OTC il y a une année.

OS prend position. Une compilation des contacts montre 33-34 contacts par ans et par client. Cela est assurément trop.

Distributeurs : il faut simplement une coordination des activités entre marketing, Aftersales et distributeurs afin d'éviter des redondances.

OS propose que quelqu'un d'Aftersales participe dans la commission marketing et qu'ainsi les thèmes soient mieux concertés.

6. Aftersales

6.1. Update chiffre d'affaires

Cf. présentation PDF (pages 48-52)

OS remercie pour les chiffres d'affaires en 2017.

101 partenaires Opel ont participé à la campagne 01-2018. En revanche, environ 150 partenaires n'ont pas participé. Ici il faut une participation plus élevée à l'avenir.

L'action des roues complètes d'hiver a été un succès (augmentation de 19% par rapport à l'année précédente).

6.2. Objectifs

Cf. présentation PDF (pages 53-62, 67-75)

OS informe que les objectifs de la centrale se trouvent environ 15% au-dessus de l'année précédente. Ceci est un challenge pour tout le monde. La loyauté des partenaires est déterminante ici et sera davantage prise en considération à l'avenir.

Le nouveau portail de marketing Opel sera mis en ligne le 15.02.2018 et la formation suivra.

On montre le développement de myOpel.

On montre le contenu et les objectifs du Coaching-ABC.

Customer Experience : les sondages CSI CSS sont convertis en e-mail depuis janvier 2018.

La Response Rate et la qualité ont massivement augmenté.

OS demande que les distributeurs enregistrent l'adresse mail des clients lors de la désinscription du véhicule.

OS exige que les saisies de garantie à travers GWM soient faites dans un délai de maximum 30 jours. Dans des cas exceptionnels, p. ex. en cas de pièces non-disponibles, un délai plus long peut être accordé. Autrement les demandes qui ne correspondent pas aux directives de GWM sont rejetées. Une information pour le réseau des distributeurs aura lieu.

6.3. FlexCare Comfort/Premium

Cf. présentation PDF (pages 63-66)

Distributeurs : les distributeurs ont communiqué le 07.12.2017 par écrit à OS leur décision de ne pas donner de rabais aux clients privés. Lors de l'OTC du 24 novembre, aucune décision pour Flexcare n'a pu être prise car on ne pouvait pas se mettre d'accord.

OS : car FlexCare est une campagne d'OS, une participation de la part des distributeurs a été communiquée au réseau dans les conditions. Cette décision sous quelles conditions le partenaire peut participer au programme, est fixée par OS. Chaque distributeur peut décider lui-même s'il accepte les conditions de participation/conditions générales. Bien qu'aucun accord n'ait pu être trouvé, le programme a été lancé. Si les parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord, le programme est retiré du marché.

OS : Jusqu'à aujourd'hui, les distributeurs n'utilisent pas les possibilités de la conception de prix lors de la facturation en respectant les directives. Ainsi les possibilités de la facturation ne sont pas utilisées (facturation des liquides sur la base du prix de liste).

On montre une comparaison de prix avec FlexCare Comfort et Basis. En fonction du pack et de la catégorie, les prix changent vers le haut ou vers le bas.

Distributeurs : les coûts en ce qui concerne les clients de flotte sont plus bas qu'en ce qui concerne les clients privés. Pourtant les conditions de flotte sont plus chères. En Allemagne, FlexCare Comfort et Premium ne sont pas proposés à travers Opel mais à travers un Provider. Opel Finance travaille également avec un Provider externe.

OS : OS ne peut plus faire de différence entre les clients privés et les clients de flotte. En conséquence, le produit devrait être retiré du marché. En principe, la part de garantie à travers la durée de vie est beaucoup plus grande chez les clients de flotte que chez les clients Retail. Par ce fait, le risque est considérablement plus élevé et ainsi aussi le prix du pack.

Distributeurs : nous voulons FlexCare pour un prix homogène et donnons du rabais aux clients de flotte et pas de rabais aux clients privés.

OS : il n'y aura qu'un seul prix. La matrice est fixée par PSA. C'est pourquoi les prix FlexCare ont dû être adaptés.

OS - proposition : nous pouvons standardiser le rabais à 5% et calculer nouvellement. Il se pose la question si dans ce cas le forfait de CHF 54.- par service pour les travaux supplémentaires doit être levé.

Distributeurs : les distributeurs se montrent conciliant et veulent examiner la proposition pour un rabais général de 5%, mais ne veulent pas se passer du forfait pour les travaux supplémentaires. Il serait dommage si le produit mourait.

OS fait la proposition qu'on clarifie à l'interne si des rabais différents sont possibles. Des calculs pour les clients privés et les clients de flotte seront envoyés au président des distributeurs. Ensuite, les distributeurs voteront encore une fois la proposition (avec 5% pour tous les clients) au sein du comité.

Si FlexCare n'est pas activé lors de la signature du contrat, aucune protection de prix ne peut être accordée en cas de changement de prix. Beaucoup de distributeurs ne savaient pas cela. Que peu de distributeurs se sont signalés lors du changement d'année.

6.4. Exclusion de garantie des véhicules OPC Challenge

OS : dans la brochure de garantie et dans le contrat de service, il est noté que le droit à la garantie est expiré pour ces véhicules. Par le passé, de plus en plus de révisions de la boîte de vitesse et de barres de direction ont été facturées à travers la garantie. Tous les véhicules OPC sont marqués dans le système pour que les dégâts puissent être clarifiés au cas par cas. En principe, OS se réserve le droit de refuser la garantie pour les véhicules OPC. Chaque cas est vérifié et décidé à l'aide d'une décision individuelle.

7. Réseau des distributeurs

7.1. Formation – Adaptation des coûts 2018

Cf. présentation PDF (pages 77-78)

OS informe de l'adaptation du forfait annuel pour les formations (plus CHF 25.- pour le forfait annuel).

7.2. Développement de réseau

OS informe de la stratégie et de l'harmonisation à l'intérieur du consortium. On s'attend à ce que des informations soient disponibles dans les prochains 2 mois.

8. Opel Financial Services

Cf. présentation PDF (pages 79-87)

8.1. Update des affaires GMFS

GMF informe des leasings demandés et des contrats achetés en 2017. Dans l'ensemble, les leasings et les financements ont pu être augmentés de 22%.

8.2. Conditions 2018

On montre en résumant les taux d'intérêts actuels et les actions d'assurance en cours.

Le soutien technique de la distribution doit être mieux assuré par la société d'assurance. Pour rappel : l'assurance automobile est possible également sans leasing.

8.3. GMFS – Statut projets

Lead IT : des tests avec OS pour les Equity Leads sont en cours.

Les taux d'intérêt de salon sont en moyenne 0.5% plus bas que la normale.

Pour les véhicules Remarketing, les lignes de stock sont constamment enregistrées aussitôt qu'elles sont livrées correctement par DEKRA.

On donne des premières informations concernant différents projets dans le domaine de l'assurance, du temps de traitement, du financement de Parts et des taux d'intérêt spéciaux pour les occasions Opel.

9. Table ronde

- Le portail de marketing Opel n'est toujours pas utilisable pour la vente.
OS : il s'agit d'une décision interne qui aura lieu après la mise à jour.
- Après le dernier Webinar, le résumé a été mis sur GlobalConnect. Merci.
- Rabais de flotte pour fonctionnaires – le programme de partenaire Opel est important pour nous, la concurrence ne dort pas non plus.

Prochaine séance de l'OTC : 27 mars 2018

Fin de la séance vers 14h20.

Le greffier :



Martin Bächtold

Egerkingen, 13 février 2018