



Procès-verbal

OTC OPEL TEAM COMMITTEE

Mardi, 09 octobre 2018

Restaurant Eintracht, 4703 Kestenholz

Participants : Distributeurs :	H. Waeber (porte-parole), R. Peier, M. Della Santa, F. Henry, C. Mettler
Opel Suisse SA :	A. Altmiks, F. Hefti, R. Guerdi, R. Flühmann, C. Frey, W. Penaloza
GM Financial :	G. Mollard
Excusés :	P. Germann, M. Schwering
Invités :	
Greffier :	M. Bächtold

F. Hefti et H. Waeber saluent les participants et ouvrent la séance à 9h40.

F. Hefti informe qu'il quittera Opel Suisse pour fin octobre.

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 9 octobre 2018

La liste des points à l'ordre du jour est approuvée mais on rajoute les points 6.6. « Guide de commande » et 8.3. « Règlement de complaisance ».

1.3. Procès-verbal de la séance du 21 août 2018

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

2. Introduction

H. Waeber communique son estimation du marché concernant le volume du marché et le rendement du distributeur. Certains des points figurent aussi sur la liste des points à l'ordre du jour d'aujourd'hui.

A. Altmiks saluent également les participants et donne en premier lieu une vue d'ensemble de la future structure d'organisation d'Opel dans l'organisation de cluster Suisse/Autriche.

3. Vente

3.1. Résultats cumulés 3^{ème} trimestre

Cf. présentation PDF (pages 1-16)

OS montre les résultats jusqu'à fin septembre. Dans l'ensemble, il manque environ 1'000 véhicules neufs jusqu'à fin septembre.

Opel se trouve au 8^{ème} rang du classement des marques. Selon le point de vue d'Opel, une action à court terme en septembre a apporté une nette amélioration des résultats. Il est problématique que les désinscriptions soient faibles avant le milieu du mois et qu'il faut alors réagir à court terme parce que la pression – notamment de la part de la centrale – augmente beaucoup. OS rappelle aux distributeurs de faire les désinscriptions en permanence.

Distributeurs : nous n'agissons pas, nous ne faisons que réagir. Les conditions préalables ne sont plus données (complexité, informations manquantes, les guides de commandes doivent être justes, etc.). Ensemble, nous devons faire en sorte que les conditions soient données pour une vente prospère et que les vendeurs puissent travailler de manière concentrée. En outre, la somme des objectifs trimestriels ne devrait pas être plus élevé que l'indice de vente pour toute l'année. La performance des agents est en forte diminution et les contrats résiliés ne sont pas non plus motivants.

3.2. Performance ville / campagne

OS montre à l'aide d'une analyse que nous perdons surtout du volume dans les agglomérations des villes. Dans les régions rurales, les volumes ont plus ou moins pu être maintenus, en partie ils ont même pu être augmentés.

3.3. High Performer / Low Performer

On montre une vue d'ensemble des performances très différentes des distributeurs. Il est également crucial de garder les agents et les intermédiaires à bord en tant que partenaires motivés.

4. Marketing

Au préalable, OS informe de la campagne de septembre avec le bon Kuoni. 90 ventes SUV, dont 25 directement en lien avec la campagne, ont été réalisées.

4.1. Programmes de vente du 4^{ème} trimestre

Cf. présentation PDF (pages 21-22)

OS montre les campagnes du mois d'octobre (notamment le lancement du Combo). OS explique que des différences avec PSA concernant la structure des prix ont causé des retards car les véhicules commandés avaient un statut erroné.

4.2. Plan de marketing mois d'octobre et 4^{ème} trimestre

Cf. présentation PDF (pages 23-26)

OS montre les points principaux du plan de marketing (Combo Life et Cargo). En plus des campagnes tactiques, une campagne d'affiche est planifiée.

5. Sales Operations

5.1. Lancement du programme d'objectifs de commande

Cf. présentation PDF (pages 28-35)

OS montre le nouveau programme d'objectifs de commande qui a déjà été lancé dans plusieurs pays. L'objectif étant d'optimiser les stocks, d'augmenter la disponibilité et d'assurer une certaine atteinte des objectifs. Les véhicules pipeline et le stock actuel doivent y être pris en compte. Le programme est lancé en 2018 à l'essai et doit fonctionner à partir de 2019.

La priorité est mise sur le total général du stock et pourrait être soutenu avec des bonus de commande. Des informations et bulletins suivront prochainement.

Les distributeurs proposent qu'ils puissent apporter des propositions pour l'organisation du stock NSC. OS prend note de l'argument et fait des propositions concrètes comment les distributeurs peuvent apporter leurs besoins à l'attention de la commission de marketing.

6. Vente / Marketing / Thèmes des distributeurs RND

6.1. Complexité des programmes de vente

Les distributeurs interviennent que la matrice de flotte (y compris Combo) d'OS manque toujours.

L'action de vente actuelle avec FlexCare Service gratuit est discutée et des alternatives sont proposées.

OS prend note des idées et fera des propositions aux distributeurs.

En ce qui concerne la Karl et la Corsa, la prime Clean Deal n'est pas cumulable avec le leasing 1.9%. La voiture devrait impérativement être soutenue. Nous avons besoin du volume.

Concernant l'Adam, la Crossland et la Corsa y compris la Swiss Edition, on pose la question si la participation des distributeurs de CHF 400.- est également déduite en cas de la prime démo. OS confirme ceci : la participation des distributeurs de CHF 400.- est également déduite dans le cas des véhicules de démonstration.

6.2. Court-termisme des actions

Les distributeurs critiquent le court-termisme en ce qui concerne les actions de vente. A l'avenir, les actions devraient avoir une validité plus longue.

6.3. Participations de marge en cas des actions et leasing

OS informe qu'à l'avenir la participation des distributeurs ne sera plus impérative. Dans la publicité, par contre, la participation sera indiquée. Ceci donne davantage de marge de manœuvre pour le distributeur.

Les distributeurs montrent à l'aide d'exemples concrets qu'en cas de plusieurs lignes de modèles, les agents perdent de l'argent lors d'une vente.

Les distributeurs répètent qu'OS n'a pas le droit de disposer de la marge du distributeur qui a été fixée contractuellement. A long terme, OS n'a pas le droit de communiquer des actions qui nécessitent une participation des distributeurs.

On convient que, pour les actions à venir, l'OTC sera demandé préalablement par mail.

6.4. Objectifs 4^{ème} trimestre

En raison de la faiblesse du portefeuille, les distributeurs estiment qu'il est très difficile d'atteindre les objectifs fixés. Chez certains distributeurs, les objectifs de bonus cumulés sont plus élevés que l'indice de vente initial. Il existe le risque que les distributeurs démotivés décrochent complètement. OS confirme que les objectifs de bonus ne devraient pas être plus élevés que l'indice de vente et vérifiera les objectifs. OS remarque que les objectifs ne sont pas plus élevés qu'en 2017.

6.5. Calcul de l'indice de vente 2019 et de l'objectif pour 2019

Comme jusqu'à présent, le calcul de l'indice de vente se base à 50% sur l'historique et à 50% sur le potentiel au niveau des distributeurs. Les préparations pour 2019 sont en cours et doivent devenir plus transparentes pour les distributeurs. On continue à calculer avec le modèle de temps de parcours d'Urban Science.

Il n'y a pas d'adaptation de l'indice de vente en ce qui concerne les contrats d'agent en cours.

6.6. Listes de prix / Configurateur / Guide de commande

Les distributeurs critiquent qu'il existe des graves erreurs dans les guides de commande et dans le configurateur.

OS reconnaît ceci. A présent, une agence a été mandatée de corriger les erreurs. On attend des résultats en l'espace des 2 prochains mois.

Distributeurs : à cause des pneus, certains véhicules ont 3 certificats de type avec différentes indications de CO₂. Les taxes de véhicule en dépendent toutefois. Mais pour le moment, le distributeur/vendeur n'est pas en mesure de voir dans la liste de prix quel véhicule engendre quelle émission de CO₂ et ne peut pas conseiller le client.

6.7. Atteinte des objectifs au 4^{ème} trimestre

OS demande ce qui pourrait être fait afin d'augmenter les volumes et la part du marché :

Distributeurs :

- Davantage de démos au niveau des distributeurs avec un meilleur soutien afin d'atteindre les objectifs.
- Malgré davantage de publicité de télévision, on ne génère pas de trafic de Showroom. A court terme, seul les immatriculations journalières et davantage de démos peuvent aider.
- Déstockage chez le distributeur des véhicules qui se trouvent au stock depuis longtemps (220-270 jours).
- A long terme, OS considère un plan de bonus agressif et des actions à plus long terme.
- Un scénario possible pour un futur programme de collaborateur est discuté.

7. Opel Financial Services

Cf. présentation PDF (pages 36-41)

7.1. Update des affaires OFS

OFS informe des leasings demandés et des contrats achetés jusqu'au 30.09.2018. Dans l'ensemble, les leasings et les financements ont été en diminution d'environ 3% comparé à l'année précédente. La pénétration se situe à 60.5%, donc même plus élevé que 2017. Une influence négative du leasing 1.9% n'est pas visible. Seuls les payeurs en espèces ne changent plus pour un leasing. Les distributeurs confirment cela.

Dans l'ensemble, les affaires des véhicules neufs sont en diminution mais elles sont en grande partie compensées par des bonnes affaires d'occasions.

8. Aftersales

8.1. Chiffres d'affaires jusqu'en septembre

Cf. présentation PDF (page 44)

OS informe des chiffres d'affaires jusqu'au 30.09.2018. L'atteinte des objectifs a été adaptée pour le 3^{ème} et 4^{ème} trimestre. Les partenaires de service Opel sont priés de s'approcher du service extérieur.

8.2. Plan de bonus P&A 2019

Cf. présentation PDF (pages x-y)

OS informe de manière générale du plan de bonus P&A. Il sera encore montré et finalisé lors de la prochaine séance de la commission Aftersales du 13.11.2018.

8.3. Règlement de complaisance

Les distributeurs critiquent que le nouveau règlement d'obligance aura une influence négative sur la loyauté du client.

OS reconnaît la situation et fait référence au programme FlexCare Opel avec lequel des cas apparaissant peuvent être amortis.

9. Réseau des distributeurs

9.1. Update stratégie du réseau et calendrier

Cf. présentation PDF (pages 46-49)

OS informe du calendrier actualisé pour le nouveau contrat ; à cause des adaptations à la législation suisse, le processus en Suisse a subi un peu de retard par rapport au calendrier de l'UE pour l'élaboration du contrat. Les discussions avec la commission de contrat devraient démarrer début novembre. La version définitive devrait être prête d'ici fin décembre et la signature du contrat devrait avoir lieu au 1^{er} trimestre 2019 analogue à la zone UE.

10. Table ronde

- Les remboursements pour les anciens véhicules de location (période 01.07.2017 au 30.06.2018) manquent toujours, alors qu'ils avaient déjà été promis pour le mois d'août. Ils devraient être payés jusqu'à fin octobre. Ce point a été accompli entre-temps.
- Quand sera la fin de la production de la Mokka ? Probablement les vacances d'usine en été 2019.
- Les remboursements FlexCare pour l'Astra Business Line manquent depuis des mois. La note de crédit aurait dû venir d'Aftersales. OS clarifie les faits et en reparlera aux distributeurs rapidement.
- A part pour le Combo, il n'y a pas de nouveaux catalogues disponibles.
- L'Insignia MY 2019 a de nouveau un nouveau système Infotainment. Celui-ci a de nouveau une carte SD. Celle-ci est collée pour le transport dans le cache du moyeu en plastique. Le risque de perte est grand et les cartes ne sont pas disponibles pour le moment.
- Dans les factures de véhicules en ce qui concerne les commandes de client avant le 14.05.2019, l'option OnStar est facturée pour CHF 490.-. Il faut clarifier s'il s'agit de cas isolés.

- Véhicules endommagés pendant le transport – le distributeur devrait être informé si des véhicules endommagés pendant le transport sont livrés. Le cas individuel mentionné doit être signalé à OS.
- La dernière course OPC de l'histoire a eu lieu dimanche dernier. Ainsi les 48 ans d'histoire sportive d'Opel en Suisse ont pris fin.

La liste des cas en suspens est traitée.

Prochaine séance OTC : Mardi, 20 novembre 2018

Fin de la séance à 15h15.

Le greffier :



Martin Bächtold

Kestenholz, 09 octobre 2018