



Procès-verbal

OTC OPEL TEAM COMMITTEE

Mardi, 17 avril 2018

Restaurant Eintracht, 4703 Kestenholz

Participants : Distributeurs :	H. Waeber (porte-parole), P. Germann, R. Peier
Opel Suisse SA :	K. Howkins, F. Hefti, A. Altmiks, S. Dendena, R. Guerdi, F. Daniels, M. Schwering
GM Financial :	G. Mollard
Excusés :	F. Henry, M. Della Santa (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.
Le nouveau directeur de marketing, Marius Schwering, est présenté.

1. Organisation de la séance

1.1. Absences / Excuses / Invitations

Cf. ci-dessus.

1.2. Points à l'ordre du jour du 17 avril 2018

La liste des points à l'ordre du jour est approuvée.

1.3. Procès-verbal de la séance du 13 février 2018

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

2. Perspective 2018 et au-delà

Le MD explique qu'actuellement l'environnement des affaires change très rapidement par rapport au passage au groupe PSA.
L'orientation client et le positionnement de la marque sont des sujets importants dans un futur proche.
Les réseaux des distributeurs sont restructurés dans toute l'Europe et l'organisation compte 27% d'employés en moins qu'au début de l'année.

3. Réseau des distributeurs partie I

3.1. Stratégie du réseau de distribution

Cf. présentation PDF (pages 1-19)

OS montre la nouvelle stratégie du réseau de distribution d'Opel. Il y a quelques différences entre le contrat de distributeur européen et le contrat de distributeur suisse qui est basé sur la législation suisse/WEKO. L'objectif sera d'adapter autant que possible le contrat suisse au contrat européen.

Opel précise que le distributeur et partenaire de service restera également à l'avenir le partenaire le plus important d'Opel pour le développement du marché.

Les standards doivent tendanciellement être moins coûteux pour la distribution.

La structure des nouveaux contrats :

- Contrat intégré pour les véhicules particuliers et utilitaires, tous les distributeurs pourront également vendre des VU.
- Le contrat VU, tel que nous le connaissons aujourd'hui, disparaîtra.
- La distribution des pièces de rechange sera réorganisée.
- L'agent pourra probablement à nouveau vendre et facturer des VU.
- Le partenaire de service reste intermédiaire.
- L'agent a un contrat de vente avec un distributeur et un contrat de service avec Opel Suisse. OS doit être d'accord avec un contrat d'agent.
- L'accomplissement des standards est une condition préalable pour le contrat et ne sera plus réglé à travers la marge.

Le contrat :

Reste pareil

- Le droit de vente directe d'Opel reste en vigueur (y compris les ventes par internet).
- L'exclusivité de marque pour la Suisse sera encore définie, conforme aux directives WEKO.
- Le processus d'escalade est maintenu.
- L'échange de données comme 'SADE' est maintenue.

Changements

- L'annexe de marge ne fait plus partie du contrat.
- La marge de qualité est remplacée par une part de marge de performance.
- Tous les distributeurs peuvent vendre n'importe quel modèle.
- Des standards online sont introduits.
- Des nouveaux formats de vente sont évalués afin de pouvoir couvrir de manière optimale les besoins futurs des clients.
- Les standards sont maintenant divisés en 6 catégories.

Stratégie VU

Le lancement du nouveau Combo est le début de l'offensive des véhicules utilitaires. Avec le nouveau contrat, tous les distributeurs de véhicules particuliers pourront également vendre des véhicules utilitaires. La marge de base sera plus basse qu'aujourd'hui. De même, les standards seront plutôt fixés plus bas.

Calendrier

Les lettres de résiliation seront envoyées aux distributeurs cette semaine. Par cette lettre, tous les contrats existants sont résiliés avec un délai de 24 mois (c'est-à-dire au 30.04.2020).

L'objectif est que les nouveaux contrats soient disponibles pour le 3^{ème}/4^{ème} trimestre 2018. Les nouveaux contrats devraient être signés d'ici le 1^{er} trimestre 2019.

Important : Le distributeur doit résilier ses agents jusqu'à la fin du mois d'avril 2018.

4. Aftersales partie I

4.1. Stratégie du réseau de distribution des pièces de rechange

Cf. présentation PDF (pages 20-32)

OS informe de la nouvelle stratégie de distribution de pièces valable à partir de 2020. Pour toutes les 4 marques du groupe, la Suisse doit être servie de 4-5 hubs qui servent directement les distributeurs et les clients Trade. Le niveau de service est défini à 90% le même jour et les distributeurs doivent être servis avec 2 livraisons de jour et, selon la taille, avec une livraison de nuit.

A l'aide de représentations de principe, la structure de la distribution des pièces est démontrée (diapositive 30).

Les grands distributeurs avec de grands chiffres d'affaires Trade peuvent être couverts par un contrat spécial.

Les points suivants 4.2 à 4.4 et 4.6 à 4.8 ont également été inscrits à l'ordre du jour :

4.2. Customer Care

Cf. présentation PDF (pages 33-37)

OS informe du nouveau règlement d'obligance avec les changements du règlement de base et du règlement **propre**. La marge de manutention diminuera de 15% à 4% par cas de garantie.

4.3. Chiffres d'affaires

Cf. présentation PDF (pages 38-39)

Après un départ normal, les chiffres d'affaires ont nettement baissé en février et mars. La tendance est confirmée par les distributeurs présents. En avril, les affaires ont à nouveau augmenté.

4.4. Marketing Aftersales

Cf. présentation PDF (pages 40-44)

OS résume encore une fois les activités de marketing en cours et présente, en plus des actions en cours, entre autres aussi les packs de lancement d'accessoires pour le nouveau Combo.

4.5. Service FlexCare

Cf. présentation PDF (pages 45-47)

Les packs de service FlexCare (sans garantie) sont retirés du marché.

4.6. Chiffre d'affaires Trade

Cf. présentation PDF (pages 48-49)

Le décompte pour tous les clients Trade est fait à travers EIS 3 depuis le 01.01.2018. Des détails concernant la classification de client sont publiés dans le bulletin P&A A-04-2018.

4.7. Portail de marketing Opel

Cf. présentation PDF (page 56)

Le délai pour remettre les « clients inactifs » a été prolongé jusqu'au 30.04.2018 (pertinent pour le plan de bonus).

4.8. EVHC-Update/ESA 3.0

Cf. présentation PDF (pages 57-62)

Les nouvelles fonctions du ESA 3.0 et le calendrier pour le lancement sont montrés (Go-live en août 2018).

5. Vente / Marketing

5.1. Résultats 1^{er} trimestre 2018

Les résultats du 1^{er} trimestre et l'entrée des commandes sont discutés (pas de présentation).

5.2. Leasing 0% - Participation des distributeurs (thèmes des distributeurs)

Introduction : les distributeurs ont peur que les mesures d'Opel pour améliorer leur profitabilité vont réduire la rentabilité au niveau distributeurs. Comme exemple, on cite le changement à COTRA du processus de livraison des véhicules des collaborateurs Opel et des anciens collaborateurs GM. Un autre exemple est le Leasing 0% avec la nouvelle participation des distributeurs.

OS rétorque que la rentabilité des distributeurs reste au centre de l'attention. Mais pour l'instant, l'accent est mis sur le passage au groupe PSA et les ajustements doivent être faits très rapidement. Le MD s'excuse pour le manque temporaire de communication dû à la vitesse énorme des changements.

Opel est obligé d'améliorer la propre situation si vite que possible. Même avec un leasing 0.9%, une participation des distributeurs serait nécessaire. Le MD donne une vue d'ensemble de la situation actuelle et de la rapidité des changements.

Afin d'être également conforme à WEKO, Opel a maintenant intégré le supplément « chez les distributeurs participants » dans la publicité. C'est-à-dire que chaque distributeur peut lui-même décider s'il veut participer à l'action et s'il finance la participation de CHF 300.- à travers la marge ou à travers la prime flex.

Opel Finance confirme que la diminution des provisions des vendeurs peut avoir une influence négative au niveau de la loyauté des distributeurs. Opel Finance va observer la situation de contrat.

OS répète le succès de la campagne de leasing et réfère à la durée de détention plus courte et le rythme de changement plus rapide des clients de leasing. Le leasing comme modèle de business représente vis-à-vis de l'achat la solution orientée vers le futur (Equity-Parity).

Comme compromis, on discute une « provision de motivation » pour les vendeurs pour certains leasings (p.ex. non 4x4).

6. Fleet

6.1. Occasion Opel – Informations et marche à suivre

OS donne une vue d'ensemble du nouveau programme « Occasion Opel ». Pour le moment, des clarifications sont en cours pour les prolongations de garantie et pour la garantie de mobilité. Le lancement sur le marché doit avoir lieu au début du 3^{ème} trimestre 2018 (départ de l'Online-Tool en octobre). En plus, un outil d'échange online est prévu. On présente le modèle de financement.

Les détails concernant la réalisation doivent être pré-discutés et décidés dans la commission marketing.

7. Aftersales partie II

7.1. FlexCare Comfort/Premium (thème des distributeurs)

Ce sujet a été traité sous le point 4.5.

8. Réseau des distributeurs partie II

8.1. Résultats BPI 4^{ème} trimestre 2017

Cf. présentation PDF (pages 65-76)

OS informe des résultats BPI du 4^{ème} trimestre 2017. Avec 1.3% NPBT, la Suisse s'est massivement améliorée comparé à l'année 2016.

9. Opel Financial Services

Cf. présentation PDF (pages 77-82)

9.1. Update des affaires OFS

OFS informe des leasings demandés et les contrats achetés au 1^{er} trimestre 2018. Dans l'ensemble, les leasings et financements ont été 8.5% plus bas que l'année précédente. La raison se trouve dans les pénétrations en partie plus mauvaises.

9.2. Conditions 2018

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

Les primes sont attrayantes. Le problème principal est toujours le manque de support spécialisé sur la place de vente.

Rappel : l'assurance de voiture est également possible sans leasing.

10. Table ronde

- Distributeurs : le règlement de 270 jours est accueilli avec scepticisme. Les distributeurs deviennent plus prudents avec le stockage et la disposition d'échanger des véhicules est en baisse. OS : nous sommes conscients du danger et nous réagissons en conséquence, si nécessaire.
- Matrice de flotte : le Movano L2H2 dans la matrice est trop cher.
- Quand est-ce que la première version du contrat de distributeur sera disponible afin que la commission de contrat puisse être activée ? Selon OS, probablement à la fin du 3^{ème} trimestre.

- Quand est-ce que les objectifs pour le 2^{ème} trimestre seront communiqués ? Selon OS, début mai.
- Le réseau des distributeurs est troublé car peu d'informations sont connues concernant les changements et compétences de personnel.
- La vente est à nouveau arrangée en 4 districts. Des informations détaillées suivront.
- L'OPC Challenge débute le samedi, 21.04.2018 avec 11 participants.

Prochaine séance OTC : 15 mai 2018 à Kestenholz

Fin de la séance à 14h50.

Le greffier :



Martin Bächtold

Kestenholz, 17 avril 2018