



Procès-verbal

OTC OPEL TEAM COMMITTEE

Mardi, 20 novembre 2018

Restaurant Eintracht, 4703 Kestenholz

Participants : Distributeurs : H. Waeber (porte-parole), R. Peier, M. Della Santa,
F. Henry, C. Mettler, P. Germann

Opel Suisse SA : A. Altmiks, R. Guerdi, M. Schwering, A. Krütli,
R. Flühmann

Opel Finance SA : G. Mollard

Excusés : W. Penaloza, C. Frei

Invités :

Greffier : M. Bächtold

A. Krütli et H. Waeber souhaitent la bienvenue aux participants et ouvrent la séance à 9h40.
La présentation PPT montrée fait 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 20 novembre 2018

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

1.3. Procès-verbal de la séance du 9 octobre 2018

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

2. Introduction

Distributeurs : l'année 2019 sera difficile à cause des nombreux Runouts. Les distributeurs ont généralement beaucoup de problèmes avec la qualité des services principaux de l'importateur. Les bulletins doivent être corrigés 3 à 4 fois. Les collaborateurs d'OS sont au bout du rouleau et la qualité en souffre, ce qui a pour conséquence que partiellement, les bases ne fonctionnent qu'insuffisamment.

Le MD d'Opel Suisse salue les participants à son tour et donne quelques informations générales concernant le marché et les planifications en cours pour 2019.

3. Vente

3.1. Update bulletin

Distributeurs : le guide de commande du Combo est toujours faux. Les distributeurs citent plusieurs exemples (vitrage du Cargo, climatisation/chauffage, efficacité d'énergie, packs d'équipement, etc.). Pour tous les Combo Life, c'est l'efficacité d'énergie A qui est marquée dans la liste de prix.

3.2. Combo

Distributeurs : la matrice de flotte pour le Combo ne correspond pas à la structure de la marge des autres véhicules.

Soit le remboursement de flotte doit être meilleur, soit les rabais plus bas. La structure de la matrice érode avec chaque nouveau modèle et doit à nouveau être adaptée.

Distributeurs : le lancement du Combo Cargo n'a pas été communiqué aux distributeurs. Ni la spécification ni l'équipement n'a été abordé dans la commission.

3.3. Commercial Policy

Cf. présentation PDF (pages 1-10)

OS informe de la Commercial Policy qui sera introduite en 2019.

- La CP règle tous les aspects des marges qui ne feront plus partie du contrat à l'avenir (avec le nouveau contrat).
- La future conception générale de la marge de qualité est montrée.
- Le futur plan de démos qui est décomposé en modèles est montré.

Distributeurs : les démos sont actuellement exclues de beaucoup d'actions et demeurent chez les distributeurs car elles ne sont pas assez soutenues. Pour les agents, la situation est encore pire car actuellement déjà, ils ne gagnent pas d'argent sur les ventes normales à cause de la participation de marge. Les distributeurs reconnaissent que le programme est principalement correct, ce sont les exclusions qui sont problématiques.

- Les Trim-Levels plus élevés doivent toujours être remboursés à un taux plus élevé.
- On montre la conception des futurs plans de bonus. L'accent est mis sur la performance de 100% avec l'introduction d'une limite de 95%. Il s'agit d'essayer d'apporter plus de continuité au flux saisonnier (Seasonal Flow).
- La commercialisation des Ex-Rentals est montrée. Les anciens véhicules de location sont prévus comme Qualifier pour le plan de bonus des véhicules neufs. A l'avenir, 10% du volume d'indice de vente doit également être pris en anciens véhicules de location afin que le distributeur se qualifie pour la participation au plan de bonus. Les achats comptent dans le plan de bonus (mais ne paient pas), mais figurent dans un plan de bonus séparé pour les anciens véhicules de location. Distributeurs : est-ce que cette démarche est conforme aux lois ? Ceci devrait être vérifié. Malgré l'obligation concernant les anciens véhicules de location, le programme semble aller dans le bon sens et c'est important que les véhicules soient vendus à travers le réseau des distributeurs Opel.

La connexion des occasions avec les véhicules neufs est, par contre, problématique.

Les prix des anciens véhicules de location doivent être appropriés au marché. Pour cela, il y aura une Steering Committee de valeurs restantes et la distribution des véhicules doit se faire selon un certain mélange de modèles.

- Pour le calcul de l'indice de vente, l'historique (History) est toujours inclus dans le calcul à 50%, mais seulement les 12 derniers mois (jusqu'à présent c'était 24 mois).

4. Marketing

4.1. Plan de marketing 4^{ème} trimestre 2018

Cf. présentation PDF (pages 12-16)

OS montre les campagnes du mois d'octobre (notamment le lancement du Combo Life) et la campagne Clean-Deal. En décembre, une campagne de conscience (Awareness) aura lieu pour le Combo Cargo. On montre la campagne pour le « Yellow Friday ».

On montre également la campagne APG/SGA pour la saison d'hiver. On servira moins de régions mais avec une plus haute pression.

OS : en général, les distributeurs confirment que la marque est visible dans les médias.

4.2. Plan de marketing 1^{er} trimestre 2019

Cf. présentation PDF (pages 17-20 et 26)

OS montre encore une fois la pyramide de marque (brand). L'accent doit être mis sur « l'accessibilité ». Les priorités sont les 120 ans d'Opel, la nouvelle Corsa, Vivaro et les Facelifts. OS donne une vue d'ensemble du calendrier et des différentes priorités (1 événement par trimestre).

Le Barbecue d'hiver (le terme a été confirmé par les distributeurs et demeure par conséquent) aura lieu le 18 et 19 janvier 2019.

4.3. 120 ans Opel

Cf. présentation PDF (pages 22-25 et 27)

OS montre les modèles spéciaux qui sont prévus. Les packs se base sur l'Enjoy. Les campagnes de marketing démarreront à partir de la 3^{ème} semaine 2019. Les distributeurs proposent que les packs puissent être commandés comme « modèle spécial 120 ans » sur toutes les variantes de modèle.

4.4. Plan de produit 2019

Cf. présentation PDF (pages 28-32)

OS donne une vue d'ensemble concernant le statut actuel du Combo et ensuite concernant les produits de 2019.

Il est crucial que, selon le modèle, quelques mois peuvent s'écouler entre le Runout du modèle et le lancement de son successeur.

Toutes les commandes doivent être placées. OS travaille sur un programme pour la livraison, le paiement et les règlements concernant le stockage. Pour les distributeurs, l'action d'écoulement est à trop court terme. Ils ont besoin d'arguments afin de convaincre les clients de flotte.

OS donne une vue d'ensemble des Runouts spécifique à chaque modèle.

Feedback :

Adam Final Edition comme pack.

Les modèles d'écoulement de la Cascada devraient plutôt être bon marché.

Le Vivaro actuel peut encore être commandé jusqu'à février. Le volume total en Europe est limité, par conséquent, seules les commandes des clients et des distributeurs sont prises en comptes.

La Mokka peut être commandée jusqu'à mars.

La Corsa pourra être commandée jusqu'en juin.

5. Aftersales

5.1. Update 2018

Cf. présentation PDF (pages 36-37)

OS montre les chiffres d'affaires jusqu'à octobre.

Organisation : le département Aftersales fait désormais partie de l'organisation Plaque (cf. également le procès-verbal de la commission Aftersales du 13.11.2018).

5.2. Outlook 2019

Cf. présentation PDF (pages 38-42)

OS informe que diverses actions ont été annulées pour 2019 (comme l'action de client final service, Crashparts, actions saisonnières, etc.)

Le plan de bonus contient toujours le bonus de volume et le bonus de loyauté identique à 2018, le bonus de stratégie sera réaménagé. Dans l'ensemble, le plan de bonus offre les mêmes possibilités que l'année précédente.

6. RND

6.1. Contrats

Cf. présentation PDF (pages 46)

Les négociations avec la commission contractuelle de l'USDO sont en cours. Actuellement, les contrats des distributeurs et les standards sont discutés. Les contrats de service et des agents suivront plus tard.

6.2. Training

Cf. présentation PDF (pages 47-51)

OS montre le plan d'entraînement 2019 pour les formations techniques, non-techniques et formations de vente. En raison des véhicules électriques, les formations de vente et d'Aftersales augmenteront.

6.3. Dates OTC 2019

Cf. présentation PDF (pages 52)

Mardi, 05.02.2019 à Egerkingen;

Toutes les séances suivantes à Kestenholz: Mardi, 09.04.2019 ; Mardi, 18.06.2019 ; Mardi, 20.08.2019 ; Mardi, 22.10.2019 ; Mardi, 19.11.2019 ou vendredi, 22.11.2019.

6.4. BPI

Cf. présentation PDF (pages 53-69)

OS informe des résultats des finances jusqu'à fin septembre 2018. Le rendement sur le chiffre d'affaires d'un distributeur Opel en Suisse se situe à 0.9%, au même niveau que fin juin.

7. Opel Financial Services

Cf. présentation PDF (pages 70-78)

7.1. Update des affaires OFS

OFS informe des leasings demandés et des contrats achetés jusqu'à fin octobre. Dans l'ensemble, les leasings et financements ont augmenté d'environ 4% par rapport à l'année précédente. La pénétration se situe à 58%. Une influence négative du leasing 1.9% n'est pas constatée. Seuls les payeurs en espèces ne changent plus pour un leasing. Les distributeurs confirment ceci.

Dans l'ensemble, les affaires des véhicules neufs sont légèrement à la baisse, mais elles sont compensées par des bonnes affaires d'occasions (notamment aussi les immatriculations journalières des véhicules se trouvant au stock depuis longtemps et venant du programme 270 jours).

7.2. Projets OFS

OFS informe que le projet Equity Lead peut démarrer dans les prochains jours. Les tests sont terminés. Des bulletins d'informations pour les distributeurs suivront.
Des interrogations en ligne sont possibles, mais la date du contrat (en règle générale la date de remise ou la première mise en circulation).
Les contrôles autonomes des véhicules de stock à travers une application sont bientôt possibles. Les premiers tests ont eu lieu.

8. Thèmes des distributeurs

8.1. Remboursements Business Center 3^{ème} trimestre 2018

Distributeurs : les remboursements pour le 3^{ème} trimestre n'ont pas été payés.
OS : apparemment un malentendu. Sera réglé dans les prochains jours.

8.2. Personnes de contact au département de flotte

Distributeurs : qui est responsable de quoi dans le département de flotte ?
OS : une liste de noms correspondante est en train d'être érigée et doit être distribuée dans les prochains jours.
Distributeurs : à partir de quelle taille de flotte les clients peuvent-ils être abordés par des Mgr de flotte ?
OS : à partir de 50 véhicules.

8.3. Intégrité au sein du groupe PSA

Distributeurs : comment s'assure-t-on que les clients Opel ne seront pas servis avec d'autres produits PSA.
OS : les clients qui viennent des distributeurs doivent rester chez le distributeur et Opel. Mais avant de perdre un client, il faut essayer de le servir avec un produit du groupe.
Distributeurs : nous craignons que le département de flotte fasse bande à part et essaie de servir les clients des distributeurs avec d'autres produits PSA. Les règles du jeu doivent être respectées !

8.4. Retards de livraison / Ajournements de production

Cf. point 4.4 et présentation pages xy.

8.5. Objectifs 4^{ème} trimestre 2018

Distributeurs : les objectifs du plan de bonus sont plus élevés que l'indice de vente. Aucune adaptation des objectifs n'a été faite jusqu'à ce jour.
OS : nous travaillons sur un plan.
Distributeurs : si les objectifs ne sont pas atteignables, les livraisons de client seront reportées à l'année prochaine.

8.6. Objectifs / Stratégie 2019

Cf. point 3.3.

9. Table ronde

- OS travaille en collaboration avec la fédération de police. Distributeurs : l'état profite des conditions selon la matrice de flotte C. Les collaborateurs profitent désormais des conditions D, donc

des meilleures conditions que l'état. Ce n'est pas possible. Les distributeurs s'attendent à une correction immédiate du bulletin.

- La nouvelle lettre concernant FlexCare (avec conditions) devrait encore être envoyées. OS ratrape cela.
- La remise des prix de l'OPC Challenge aura lieu le 12.01.2019 à Romanshorn. L'invitation suivra.
- Les pièces Chevrolet seront distribuées à travers les centres de distribution régionaux à partir du 01.01.2019.
- Le 02.11.2018, COTRA a livré des véhicules Burkhalter qui auraient dû être livrés en octobre. Les distributeurs seraient contents s'ils recevaient une information au préalable.
- Les conditions Runout devraient également être transmis sur les véhicules de location actuels.
- Environ 150 Ampera-e sont planifiées pour 2019. Quels sont les plans pour ces véhicules concernant les actions de vente. OS prend note du thème et recontactera les distributeurs.
- Environ 800 anciens véhicules de location sont en déstockage. Les distributeurs demandent d'être traité équitablement s'ils ont également pris des véhicules jusqu'à présent.
- Opel ne participera pas au salon d'automobile de Genève. Il s'agit d'une décision du groupe en raison du timing des nouveautés de produit et non pas d'une décision locale.
- Les Opel News du printemps sont importantes pour les distributeurs. C'est la seule vue d'ensemble complète de produits qui peut être envoyée aux clients.
- OS propose de regrouper la commission VU et la commission Marketing en une seule journée. Du point de vue des distributeurs, seulement une personne est concernée. Les thèmes en commun pourraient se chevaucher.

La liste des cas en suspens est traitée.

Prochaine séance OTC : Mardi, 5 février 2019

Fin de la séance vers 15h30.

Le greffier :



Martin Bächtold

Kestenholz, 20 novembre 2018