

# **BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR**

## **AGROÉQUIPEMENT**

ଡି.ଏ.ଏ.ଏ.ଏ.ଏ.ଏ.

### **CONSEIL ÉCONOMIQUE ET VENTE**

ଡି.ଏ.ଏ.ଏ.ଏ.ଏ.ଏ.

Durée : 2 H 30

Coefficient : 2

**L'usage de la calculatrice est strictement interdit.**

Ce sujet comporte 8 pages.

#### BARÈME INDICATIF

1<sup>ère</sup> partie : 14 points  
2<sup>ème</sup> partie : 16 points  
3<sup>ème</sup> partie : 10 points

#### NOTE IMPORTANTE :

*Dès que le sujet de l'épreuve vous est remis, assurez-vous qu'il est complet en vérifiant le nombre de pages en votre possession.*

*Si le sujet est incomplet, demandez-en immédiatement un nouvel exemplaire aux surveillants.*

Titulaire du BTS agroéquipement, vous venez d'être embauché au service commercial des établissements Martinez et fils, concessionnaire Massey-Ferguson. La situation économique est actuellement moins favorable. M. Martinez, votre directeur, voudrait accroître son activité en se tournant vers une autre clientèle. Il envisage pour cela la possibilité d'une diversification dans le domaine de la motoculture notamment par la vente de quad, marché porteur.

Après lecture de différents articles dans la presse spécialisée, **ANNEXES 1 et 2** (pages 4/8 à 6/8), il vous demande de répondre, compte tenu de vos connaissances économiques et juridiques à diverses questions en vue de l'aider dans sa prise de décision.

## **PREMIÈRE PARTIE :**

À partir des documents en annexes et de vos connaissances, répondre aux questions suivantes :

- 1.1. À partir des informations fournies en **ANNEXE 1** (page 4/8), reconstituez l'organigramme commercial d'AGCO en France sur le document réponse **ANNEXE 5** (page 8/8).
- 1.2. De quel type de structure s'agit-il ? Quels en sont les avantages principaux ?
- 1.3. Définir la notion de marché.
- 1.4. Vous présenterez les composantes du marché du quad en précisant la segmentation du marché. (**ANNEXE 2** - pages 5/8 et 6/8)
- 1.5. À quel type de stratégie correspond l'entrée de Massey Ferguson sur le marché du quad ? Selon vous quels en sont les avantages et les inconvénients ? (**ANNEXE 1**)
- 1.6. La stratégie de spécialisation est la stratégie inverse. Après en avoir donné la définition, précisez les avantages et les inconvénients.

## **DEUXIÈME PARTIE :**

À partir des annexes et de vos connaissances, répondre aux questions suivantes :

- 2.1. Relevez quatre informations dans les documents en **ANNEXE 2** (pages 5/8 et 6/8) pour convaincre votre directeur de se lancer dans la commercialisation des quads.
- 2.2. Définissez la notion de gamme et présentez la gamme des quads de Massey Ferguson à partir des éléments de l'**ANNEXE 1**.
- 2.3. « Vendre un quad apparaît être un métier à part entière » précise le document. Pour réussir toute négociation commerciale, le vendeur doit respecter un certain nombre d'étapes lors de son entretien de vente. Listez ces étapes.
- 2.4. L'étape de « préparation » comprend notamment l'élaboration d'un argumentaire. À partir de l'**ANNEXE 3** (page 6/8), présentez la grille CAP (caractéristiques-avantages-preuves) correspondante au QUAD ARTIC CAT 300 de MASSEY FERGUSON dont vous êtes concessionnaire.

- 2.5. Pour satisfaire le client, il faut s'occuper de son cas. Les 7 mobiles d'achat possibles d'un client sont inclus dans une typologie appelée le SONCAS. Donnez la signification de chacune de ces 6 lettres et retrouvez quelques caractéristiques du quad ARTIC CAT 300 qui répondront aux diverses attentes des clients.

### **TROISIÈME PARTIE :**

Les établissements Martinez et fils comptent aujourd'hui 18 salariés à temps plein et 2 apprentis. Il n'y a actuellement ni syndicat, ni représentants du personnel dans l'entreprise. Pour faciliter le dialogue social, un salarié vient de demander à M. Martinez d'organiser les élections des délégués du personnel.

- 3.1. Quelles sont les fonctions d'un délégué du personnel ?
- 3.2. Quels sont les moyens dont peut disposer un délégué du personnel ?
- 3.3. Citez trois autres organes de représentation du personnel ?
- 3.4. Pour un organe de représentation de votre choix, présentez son rôle précisément.

Compte tenu des nouveaux clients qui seront touchés par l'activité de vente des quads, M. Martinez voudrait modifier ses conditions de vente. Il vous propose d'examiner en ANNEXE 4 (page 7/8), les conditions qui figureront désormais au dos des factures.

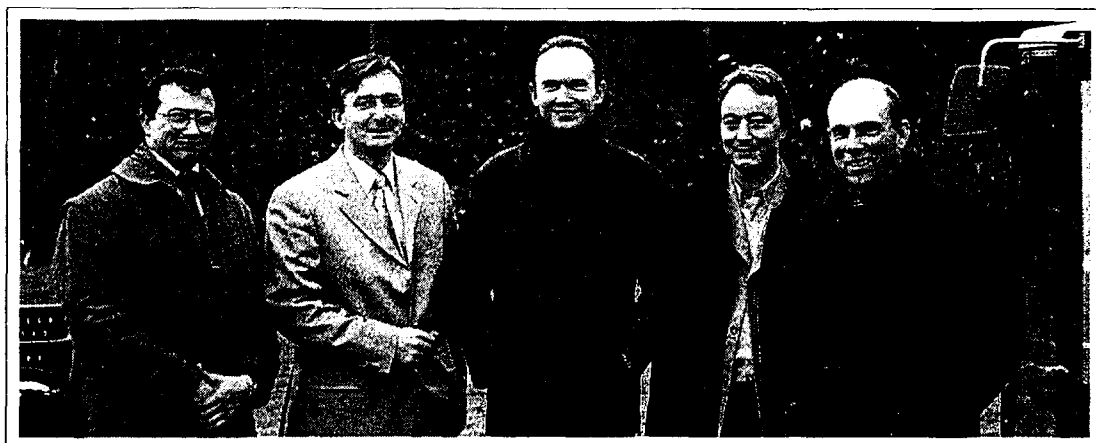
- 3.5. Quelles sont les principales obligations de l'acheteur et du vendeur ? (3 au minimum pour chaque partie).
- 3.6. Quel est le tribunal compétent en cas de litige ? Justifiez.
- 3.7. Connaissez-vous un autre tribunal spécialisé, lequel ? Quelle est la nature des litiges pour lesquels il est compétent ?

AGCO MASSEY FERGUSON

# Une équipe et de nouveaux produits espaces verts

Créé en 1990, Agco est l'un des leaders mondiaux du machinisme agricole, devenu propriétaire de Massey Ferguson en 1994 puis de Fendt en 1997, et en 2001 des tracteurs Challenger de Caterpillar, pour ne citer que les plus connues parmi la vingtaine de marques qui constituent son activité. Le groupe mise beaucoup sur le secteur espaces verts de Massey Ferguson, qui vient d'être restructuré, et mise sur une gamme renouvelée.

**S**our faire face au développement des activités Agco en France, les équipes ont été renforcées. Thierry Lhotte est directeur général des ventes France et Allemagne, et Philippe Pineau directeur commercial de l'ensemble des activités Massey Ferguson en France. Le départe-



● L'équipe espaces verts Massey Ferguson. De gauche à droite : Hubert Von Dungern, responsable produits et formation, Philippe Pineau, directeur commercial Agco France, Philippe Bidet, responsable support technique, Benoît Egon, responsable publicité et promotion des ventes, et Georges Clerjon, responsable des ventes.

ment espaces verts Massey Ferguson a été organisé de la façon suivante : la responsabilité des ventes est confiée à Georges Clerjon, qui s'appuie sur une force de vente spécifiquement Massey, constituée d'Yves Pouget (nord ouest), Jérôme Simon (sud ouest), Robert Couzon (sud est et Corse), Damien Couzon (Rhône Alpes) et Alexandre Couzon (nord est) ; Hubert Von Dungern est responsable des produits et de la formation, tandis que Philippe Bidet se consacre au support technique. Enfin, la publicité et la promotion des ventes sont le domaine de Benoît Egon.

## “ Des gammes renouvelées ”

Massey Ferguson investit sur le développement prévisible du marché des quads utilitaires, avec une gamme de six modèles construits par le spécialiste américain Arctic-Cat. Ces machines, placées dans la catégorie 300 à 500 cm<sup>3</sup> sont proposées avec transmission mécanique, avec vitesses lentes et inverseur, ou avec un variateur avec embrayage centrifuge assurant le frein moteur. Tous permettent le passage de deux à quatre roues motrices. La principale originalité de cette gamme, c'est que tous les

modèles sont dotés d'une suspension indépendante par triangles superposés sur les quatre roues, gage à la fois de confort et d'efficacité en terrain difficile.

Massey Ferguson, c'est également, et en priorité une image liée au tracteur, dont l'usine de Beauvais produit une quantité importante. Elle fabrique notamment les modèles de 80 ch et plus commercialisés par Iseki, lequel fournit les modèles espaces verts Massey Ferguson.

Les concessionnaires de la marque ont découvert à la fin de l'année la nouvelle gamme 1300, composée des 1325, 1335 et 1345. Tous sont motorisés par un diesel Mitsubishi : un trois cylindres 27 ch sur le 1325, et un quatre cylindres 35 ch sur le 1335, auquel le montage d'un turbo régulé fournit 45 ch. Tous sont à transmission mécanique à 12 rapports en avant et en arrière, l'inverseur étant synchronisé sur le 1345. Conçus pour une utilisation professionnelle, les MF 1300 reçoivent des pneus gazon ou agraires, un relevage arrière de 1200 kg, et une pompe hydraulique à fort débit. ■

(Moteurs, Loisirs et Paysages n° 196 – Janvier/Février 2003)

## QUAD ET TRANSPORTEURS

*Le marché des quads, notamment celui des modèles dits "loisirs", est en pleine expansion; parallèlement, les modèles à vocation plus utilitaires continuent de rencontrer un réel intérêt. Parallèlement, les véhicules dédiés au transport connaissent eux aussi un réel engouement. Les spécialistes motoculture sont déjà nombreux à s'y consacrer avec succès : ce dossier leur permettra de se situer, et donnera aux autres les éléments pour se décider en toute connaissance de cause.*

l'idée de développer un engin intermédiaire entre la moto et l'auto remonte à une vingtaine d'années : venus des Etats Unis, les ATC étaient dotés de trois roues et d'un guidon. Leur architecture très particulière, conjuguée à l'absence de différentiel en rendait la conduite délicate et souvent dangereuse. Il a fort à propos été remplacé par le quad (appelé ATV - all terrain vehicle- aux Etats Unis), dont la conduite est plus sûre. Les applications loisirs ou utilitaires sont innombrables, attirant un grand nombre de constructeurs.

*“ De quoi est fait le marché ? ”*

Un quad est donc un engin sur lequel le conducteur est installé comme sur une moto, dont on retrouve l'architecture générale :

# Une vraie opportunité

châssis tubulaire portant un moteur mono ou bi-cylindre, entraînant une transmission vers les roues arrière. Le guidon commande une direction de type automobile, agissant sur des roues guidées par des suspensions souvent très élaborées. C'est l'utilisation qui conditionne les choix technologiques.

Les modèles utilitaires : Ils existent en général en version quatre roues motrices, permanentes ou non. L'enclenchement du pont avant est de plus en plus commandé depuis le guidon, par une commande électrique. Pour faciliter l'intégration des arbres d'entraînement, les suspensions avant sont souvent de type Mc Pherson, comme sur les automobiles traction avant. A l'arrière, on trouve selon les modèles un essieu rigide ou des roues indépendantes. Un quad utilitaire est également doté d'une marche arrière par inverseur, ce qui permet de disposer d'autant de rapports en avant qu'en arrière, comme sur un engin agricole. La tendance est à l'adoption du variateur à courroie, facilitant grandement la conduite. La transmission finale d'un utilitaire se fait par cardan et un tel engin doit être doté d'un point d'attelage arrière, ainsi que d'un porte charge à l'avant comme à l'arrière.

Les moteurs sont en général des monocylindre, parfois des bi-cylindres, quatre temps, refroidis par air ou par liquide. Les cylindrées varient de 250 à 650 cm<sup>3</sup> environ, mais la puissance n'est pas un argument commercial, contrairement à la transmission dont

dépend la capacité de franchissement et de traction.

Le freinage est en général à disques à l'avant et à tambours étanches à l'arrière, mais certains modèles offrent également des disques à l'arrière.

Les modèles loisirs : leur architecture générale est identique à celle des modèles utilitaires, mais ils se distinguent par les gammes de vitesses, adoptant de plus en plus une transmission automatique par variateur. L'entraînement des roues arrières motrices se fait par chaîne et pignons. La suspension avant est à triangles superposés, avec combinés ressort amortisseur. En général, la suspension arrière est à essieu rigide.

Les transporteurs : ce sont de petits camions à quatre ou six roues, disponibles selon les constructeurs et les modèles en 4x4, 4x2, 6x6 ou 6x4, offrant selon les versions la possibilité de passer de la traction intégrale à une propulsion classique. Les motorisations sont de type mono ou bi-cylindre essence, et parfois trois cylindres diesel.

Les accessoires : il est impossible d'en dresser une liste exhaustive. Protections et renforts divers, portes bagages spécifiques, treuils, centrale hydraulique, attelage trois points, capote amovible, housse de stockage, matériels portés (pulvérisateurs, épandeurs...) ou tractés (remorques, tondeuses, girobroyeurs...)

## L'importance du marché

En l'absence de tout panel ou de statistiques, puisque l'immatriculation n'est pas obligatoire, on ne peut qu'estimer l'importance du marché en volume. Toutes les données laissent penser qu'il se vend environ 10000 quads par an, dont environ la moitié sont des modèles utilitaires.

*“ Les marques présentes ”*

Les quatre grands constructeurs japonais de moto Honda, Kawasaki, Suzuki et Yamaha, ont développé des gammes de quads spécifiques loisirs et utilitaires, de même que le canadien Bombardier et l'américain Polaris. La production Artic Cat vient de retrouver un importateur, et elle constitue l'offre d'Agco, sous la marque Massey Ferguson.

Plusieurs constructeurs proposent également des véhicules de transport à quatre ou six roues, pour transporter deux à trois personnes, et 300 à 500 kg de marchandise dans une benne arrière. John Deere, Kawasaki et Polaris ont récemment été rejoints par MTD et Toro sur ce créneau, et il faut se souvenir que les spécialistes des véhicules pour golf proposent eux aussi des engins de ce type.

Les constructeurs de quads utilitaires développent parallèlement des modèles spécifiquement

## ANNEXE 2 (suite)

loisirs, qui côtoient ceux proposés par une multitude de marques américaines, italiennes et du sud est asiatique proposent des modèles pour adulte et pour enfants.

### “ Les applications ”

Un même quad peut servir à la promenade ou au travail. Ses domaines sont très variés, depuis le déplacement rapide, en tous terrains, d'un professionnel avec son outillage (entretien d'espaces verts notamment), mais les revendeurs découvrent chaque jour des demandes nouvelles. Les quads sont très appréciés pour intervenir sur les plages touchées par les marées noires, notamment en raison de leur aptitude à la traction sans marquer le sol.

De nombreux producteurs, pépiniéristes ou horticulteurs y ont recours pour tirer les remorques chargées de plants : le quad offre un rapport prix prestation plus intéressant que celui d'un tracteur agricole, pour lequel le nombre d'heures compte lors de la revente. Les heures passées à

tirer une remorque s'avèrent alors peu rentables. • • •

Dans les régions viticoles, la maniabilité du quad en fait un outil très recherché, d'autant qu'il peut être complété d'outils professionnels spécialement conçus : remorques à vendanger télescopique, porte outil polyvalent, recevant notamment un pulvérisateur, mais il est également possible d'atteler des outils de travail du sol.

Pour l'entretien d'espaces verts, plusieurs constructeurs ont mis au point des tondeuses ou des girobroyeurs tractés, animés par un moteur thermique indépendant. • • •

Vendre un quad apparaît être un métier à part entière : oubliez l'idée d'en prendre un ou deux en vous disant « on verra bien ». Pour ceux de vos collègues qui s'y sont lancés, c'est comme aborder le monde du matériel professionnel. Il faut un catalogue solide, reposant sur une marque de notoriété, capable d'assurer le suivi après vente, au niveau de la fourniture des pièces, de la formation, et de la

capacité à gérer les cas de garantie. Le domaine d'application des quads comme des transporteurs est si large que les surprises sont nombreuses. • • •

Non seulement il faut aller chercher la clientèle potentielle, en multipliant les communications et les présences sur les foires, mais ensuite il faut la convaincre. Les candidats utilisateurs sont attirés, mais s'agissant d'un investissement professionnel, ils veulent être assurés que leur achat correspondra à leur activité.

Il ne faut donc pas lésiner sur les démonstrations sur site, voire sur le prêt de matériel avec le ou les accessoires nécessaires. Certes ces démarches ont un coût, mais c'est le seul moyen d'assurer votre crédibilité, et de justifier le niveau de prix demandé, et de préserver votre marge. Naturellement, votre crédibilité repose, comme pour le reste de votre activité, sur votre aptitude à assurer un SAV pointu. Là encore, il faut se rappeler que l'utilisateur professionnel attend une réactivité plus importante qu'un particulier.

(Moteurs, Loisirs et Paysages n° 196 – Janvier/Février 2003)

## ANNEXE 3

<b>ARCTIC CAT 300 4x4</b>		<b>10 300 €</b>	
<i>(hors port et frais de mise en route)</i>			
<b>Moteur :</b>	Mono 4T refroidi air et huile	<b>Dimensions (Lxlxh) :</b>	2020 x 1140 x 1140
<b>Cylindrée :</b>	300 cm <sup>3</sup>	<b>Garde au sol :</b>	505 mm
<b>Puissance :</b>	nc	<b>Pneus :</b>	24 x 9 - 12 / 25 x 10 - 12
<b>Mise en route :</b>	démarrateur électrique	<b>Réservoir :</b>	18 litres dont 2,5 l de réserve
<b>Boîte de vitesses :</b>	5 rapports	<b>Poids :</b>	266 kg
<b>Marche arrière :</b>	oui	<b>Nb de places :</b>	2
<b>Transmission :</b>	débrayable 4x4 ou 4x2	<b>Couleurs :</b>	rouge
<b>Frein AV/AR :</b>	4 disques	<b>Garantie :</b>	2 ans
<b>Suspension :</b>	double bras AV/AR	<b>IMPORTATEUR : TEAM QUAD 7-1 AU 0-1 50 -19 40 -17</b>	

# ANNEXE 4

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

(s'appliquant aux matériels ainsi qu'à toutes fournitures ultérieures, pièces détachées, accessoires, prestations, déplacements, etc.)

### CONDITIONS DE VENTE

La vente est définitivement enregistrée dès la signature du bon de commande, même si l'acompte n'a pas été versé. Aucune annulation de contrat ne pourra être effective sans notre accord. Nous conservons donc en toute hypothèse le choix conféré par l'article 1184 du Code Civil d'exiger l'exécution du contrat ou d'en demander la résolution avec des dommages et intérêts.

Dans ce deuxième cas, l'acheteur nous sera redevable à titre de dommages et intérêts, d'une somme minimale correspondant à 30 % du montant de la commande, sans préjudice de tous dommages et intérêts complémentaires.

### EXPÉDITIONS

Les prix s'entendent sauf stipulation contraire convenue entre les parties, en port dû. Les marchandises voyagent aux risques et périls des destinataires.

### DELAI DE LIVRAISON

Les délais sont fixés à titre indicatif. Les retards ne peuvent donc en aucun cas donner lieu à indemnité. Aucune annulation de commande fondée sur un retard n'est donc admise.

### RESPONSABILITÉ

A compter de la livraison, l'acheteur assume l'entière responsabilité des dommages que les biens achetés pourraient subir ou occasionner, pour quelque cause que ce soit.

### COMMANDES

Les engagements pris par nos attachés commerciaux, vendeurs ou agents, ne le sont que sous la condition suspensive de notre acceptation. Il est absolument interdit à nos attachés commerciaux, vendeurs ou agents, d'apporter un changement quelconque à nos conditions de vente.

Dès que l'acheteur est prévenu que le matériel commandé est à sa disposition, il doit en prendre livraison dans un délai maximum de huit jours.

Passé ce délai nous nous réservons le droit soit de disposer du matériel en faveur d'un autre client, soit de prendre acte de l'annulation de commande aux torts et griefs de l'acheteur. En ce dernier cas, l'acompte versé nous restera acquis à titre de dommages et intérêts.

### PAIEMENT

Les paiements sont effectués au comptant, sauf stipulation contraire convenue avec l'acheteur.

### INTÉRÊTS

Un intérêt de 1 % par mois sera ajouté à compter de la date d'échéance. De convention expresse le défaut de paiement de la marchandise à l'échéance fixée entraînera :

- 1 - l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues, quel que soit le mode de règlement prévu (par traite acceptée ou non) ;
- 2 - la déchéance du terme ;
- 3 - l'exigibilité à titre de dommages et intérêts et de clause pénale, d'une indemnité égale à 15 % des sommes dues, outre les intérêts légaux et les frais judiciaires éventuels.

### SERVICE APRÈS-VENTE

En aucun cas, l'acheteur ne saurait prétendre à une quelconque indemnité d'immobilisation pour quelque cause que ce soit.

### GARANTIE

○ Nos matériels NEUFS sont garantis 6 mois, dans des conditions normales d'utilisation et d'entretien, contre tout vice de fabrication et de matière. Cette garantie se limite au remplacement pur et simple de toute pièce reconnue défectueuse, sans indemnité de part et d'autre, sous réserve que le constructeur reconnaisse que les pièces étaient défectueuses. Celles-ci doivent être retournées à EGLETONS, franco de port, dans un délai maximum de huit jours. Pendant cette période, notre Société prend en charge les frais de main-d'œuvre et de déplacement occasionnés lors des interventions faites par notre personnel, sauf en cas de mauvaise utilisation ou de mauvais entretien.

○ Nos matériels RÉNOVÉS sont garantis 3 mois, dans des conditions énumérées ci-dessus. Pendant cette période notre Société prend en charge les frais de main-d'œuvre et de déplacement occasionnés lors des interventions faites par notre personnel, sauf en cas de mauvaise utilisation ou de mauvais entretien.

○ Nos matériels d'OCCASIONS sont toujours vendus dans l'état où ils se trouvent, et sans garantie ni réserve d'aucune sorte.

Dans tous les cas, la garantie ne couvre pas les pièces d'entretien comme par exemple : les graisses, filtres, huiles, courroies, batteries, pneumatiques, flexibles hydrauliques, vitres, rétroviseurs, ni les pièces ou articles qui montrent des signes de négligence, d'utilisation abusive, de surcharge, d'accident, de mauvaise conduite, d'entretien inapproprié ou de modification non autorisée.

### RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Conformément ici à la loi 80-335 du 12 mai 1980, nous nous réservons la propriété des marchandises vendues (matériel ainsi que les pièces détachées et accessoires s'y rapportant vendus en même temps ou ultérieurement), jusqu'au paiement complet du prix.

### LITIGES

En cas de litiges relatifs au présent marché, le Tribunal de Commerce de TULLE sera seul compétent.

## ANNEXE 5

DOCUMENT RÉPONSE À RENDRE AVEC VOTRE COPIE

*Organigramme commercial d'AGCO*

