

Zeitschrift: Le Tracteur et la machine agricole : revue suisse de technique agricole
Herausgeber: Association suisse pour l'équipement technique de l'agriculture
Band: 24 (1962)
Heft: 7

Artikel: Le service après-vente des matériels agricoles : (résumé des résultats d'une enquête menée en France)
Autor: [s.n.]
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-1083427>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 11.01.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Le service après-vente des matériels agricoles

(Résumé des résultats d'une enquête menée en France)

Avant-propos de la Rédaction — Nous pensons intéresser nos lecteurs en publiant ci-dessous les résultats de l'enquête récemment entreprise par le Centre national d'études et d'expérimentation de machinisme agricole (CNEEMA) au sujet du service après-vente des plus importantes machines agricoles. Bien que cette enquête ne touche qu'un nombre global restreint de matériels, ses conclusions ne peuvent toutefois manquer de fournir des indications utiles aux agriculteurs suisses. On ne perdra cependant pas de vue que les résultats chiffrés, surtout, représentent des données largement approximatives.

I. Introduction

Le Centre national d'études et d'expérimentation de machinisme agricole a été chargé officiellement, il y a quelque temps, de procéder à une enquête auprès de ses correspondants agricoles quant aux problèmes soulevés par le service après-vente des matériels agricoles. Le but poursuivi était d'obtenir des informations concernant l'importance des difficultés inhérentes au service après-vente que rencontrent les exploitants lors de la mise en service de leurs principaux matériels (mise au courant initiale, services de garantie et d'entretien, réparations, fourniture des pièces de rechange). Un questionnaire fut adressé à cet effet aux correspondants agricoles du Centre. Ce questionnaire avait été limité à quelques matériels considérés comme essentiels pour l'équipement agricole moderne et exigeant par ailleurs, en raison de leur complexité mécanique et de leur prix, une attention spéciale de la part des marchands-réparateurs. En outre, il parut utile d'obtenir l'avis des agriculteurs relativement à la qualité des matériels, ces avis étant susceptibles d'avoir des répercussions sérieuses sur le service après-vente.

L'enquête a porté uniquement sur les machines agricoles considérées comme les plus importantes à divers points de vue, c'est-à-dire sur les tracteurs à 4 roues, les moissonneuses-batteuses et les presses ramasseuses. (Par suite de leur nombre restreint, les réponses concernant les tracteurs à 2 roues et les motofaucheuses — matériels également importants — n'ont malheureusement pu être utilisées). La masse des machines ayant fait l'objet de l'enquête englobait: 1187 tracteurs (à 4 roues), 409 (parfois 417) moissonneuses-batteuses et 466 presses ramasseuses. Les résultats de ce sondage relativement limité présentent un intérêt certain. Il ne sont toutefois pas suffisants du point de vue statistique pour que des conclusions de détail valables puissent en être tirées.

II. Les tracteurs (à 4 roues)

Les questions posées aux agriculteurs à propos des tracteurs à deux essieux devaient se rapporter à des machines achetées neuves depuis 1950. Les réponses reçues concernaient 1 187 tracteurs.

1. Résultats généraux de l'enquête

a) Livraison des tracteurs en état de marche (avec les pleins de lubrifiant, de carburant et d'eau, éventuellement)	1166 tracteurs (sur 1187 = 98,2 %)
b) Mise au courant à la livraison (mise en route, conduite, entretien)	1081 tracteurs (sur 1187 = 91,1 %)
c) Exécution correcte des visites de garantie	822 tracteurs (sur 1187 = 69,3 %)
d) Exécution correcte des visites d'entretien	672 tracteurs (sur 1187 = 56,6 %)
e) Exécution correcte des réparations importantes	809 tracteurs (sur 1187 = 68,2 %)
f) Fourniture rapide des pièces de rechange	809 tracteurs (sur 1187 = 68,2 %)

Ainsi il ressort des réponses qu'à quelques exceptions près, les marchands-réparateurs fournissent des matériels en état de marche et mettent dûment leur client au courant tant de leur conduite que de leur entretien. Il y a par contre plus de négligence concernant l'exécution des visites de garantie et d'entretien (surtout), cependant prévues par les constructeurs et les importateurs. Enfin, dans près de 1/3 des cas, les agriculteurs font état de difficultés sérieuses qui se présentent lors des réparations importantes ou à l'occasion de la fourniture des pièces de rechange. Ces critiques sont particulièrement catégoriques.

2. Commentaires

A propos des 6 questions ci-dessus, dont les réponses viennent d'être analysées, un certain nombre de remarques exprimées par les agriculteurs méritent d'être rapportées et méditées.

a) Livraison des tracteurs en état de marche — Plusieurs utilisateurs se plaignent d'avoir à payer l'huile des carters et le carburant au moment de l'achat.

b) Mise au courant du client à la livraison — Certains agriculteurs n'ont reçu aucune indication verbale quant à la mise en marche, à la conduite et à l'entretien de leur nouveau tracteur. La brochure contenant les prescriptions d'utilisation (généralement remise) ne permet pas de remédier totalement à cette défaillance des vendeurs, car elle est trop

volumineuse pour que l'attention des agriculteurs soit attirée au moment voulu sur les points importants.

c) **Visites de garantie** — Beaucoup d'utilisateurs déplorent que les visites de garantie promises au moment de la vente ne soient pas effectuées ou le soient seulement de façon superficielle.

d) **Visites d'entretien** — Non seulement peu de plaintes sont formulées à leur endroit, mais on ne les apprécie généralement pas. Les agriculteurs les considèrent comme une source de dérangements et des occasions de facturer abusivement des pièces.

e) **Réparations** — Près de 1/6 des utilisateurs se plaignent expressément du défaut de compétence de leur réparateur. Certains en sont même venus à réparer eux-mêmes leur tracteur pour tourner la difficulté. La compétence insuffisante des réparateurs apparaît avant tout dans le cas des moteurs Diesel, et c'est justement dans ce domaine, malheureusement, que l'agriculteur se trouve dans l'impossibilité de se substituer au mécanicien professionnel.

f) **Pièces de rechange** — Les critiques émises à ce sujet se rapportent essentiellement à des matériels encore peu répandus en France. Pour les autres marques, il semble que des difficultés subsistent entre les marchands-réparateurs et les concessionnaires, voire entre les concessionnaires et les fabricants, notamment en ce qui concerne: fermeture abusive le samedi après-midi et le dimanche, difficultés touchant les désignations des pièces, tendance à la limitation des commandes à des jours fixes et frais de téléphone non remboursés. Beaucoup d'agriculteurs estiment d'autre part qu'un délai de livraison de 48 heures est excessif, même dans le cas de pièces spéciales.

Ils se plaignent on outre du prix élevé des pièces d'origine en ce qui concerne les machines étrangères, alors que des pièces appropriées, souvent considérées comme convenant parfaitement, coûteraient 3 ou 4 fois moins.

Enfin, en période de gros travaux agricoles, les utilisateurs s'irritent fréquemment de ce que certains concessionnaires ferment leur magasin le samedi après-midi et le dimanche; ou que, si l'on peut les contacter, eux-mêmes n'arrivent pas à atteindre le dépôt central des pièces de la marque avant le lundi matin.

Sur un autre plan, plusieurs marchands-réparateurs ou concessionnaires semblent passer leurs commandes de pièces sans contrôler au préalable la désignation exacte de la pièce à remplacer. Un fichier «Clientèle», bien organisé, devrait supprimer les ennuis consécutifs à de telles négligences.

3. Résultats particuliers

Les réponses reçues ont été examinées selon divers aspects particulièrement intéressants. Nous n'en tirons que deux points, à savoir:

Nombre de tracteurs du parc de l'enquête (1187) «satisfaits» depuis 1950 (suivant la date d'achat) — Les dates d'acquisition des tracteurs du parc de l'enquête permettent de constater (tout au moins en ce qui regarde la mise au courant et les visites) que la qualité du service des marchands-réparateurs a bénéficié d'une substantielle amélioration entre 1950 et 1958. Ce progrès est surtout apparent dans le cas de l'exécution des visites de garantie. Le tableau ci-dessous indique pour chaque année les tracteurs «satisfaits» par rapport au nombre de tracteurs achetés.

Date d'acquisition	Nombre de tracteurs achetés	Etat de marche	Tracteurs «satisfaits» comparativement au total des tracteurs achetés pendant l'année				
			Mise au courant	Visites garantie	Visites entretien	Réparation	Pièces de rechange
1950	54	52	47	28	19	45	38
1951	70	67	59	32	24	43	46
1952	68	66	64	48	30	60	58
1953	82	80	74	43	38	69	59
1954	114	110	102	81	59	96	80
1955	151	139	133	112	100	132	122
1956	237	234	197	150	98	194	160
1957	256	252	231	194	150	229	210
1958	141	139	132	109	99	124	124
Total	1173 ¹⁾						

Age moyen en 1958/59 (date de l'enquête): environ 4 ans

¹⁾ 14 réponses étaient inutilisables.

Moteurs des 1187 tracteurs — Sur le total des tracteurs du parc de l'enquête, 960 moteurs sont des Diesel ou des semi-Diesel. Cette proportion élevée s'explique par le mode de sélection des correspondants agricoles, qui sont choisis parmi les exploitants motorisés les plus qualifiés, par conséquent les mieux avertis des avantages de la «diésélisation».

Si l'on compare alors les appréciations formulées par les utilisateurs quant à la qualité des réparations, on constate que 72,9% des agriculteurs sont satisfaits des réparations touchant les moteurs à essence et seulement 67% concernant les réparations des moteurs Diesel. Relativement à la fourniture des pièces de rechange, on relève 70,2% de satisfaction dans le cas des matériels à essence et 67,7% dans celui des matériels à gasoil.

Il apparaît donc nettement que des progrès restent à réaliser dans le domaine de l'entretien et de la réparation des tracteurs à moteur Diesel.

Ne reléguez pas dans un coin vos machines dont le fonctionnement laisse à désirer, ni les pièces défectueuses, mais réparez-les d'abord ou faites-les réparer!