

Zeitschrift: Le Tracteur et la machine agricole : revue suisse de technique agricole
Herausgeber: Association suisse pour l'équipement technique de l'agriculture
Band: 28 (1966)
Heft: 1

Artikel: Le service après-vente des matériels agricoles
Autor: Bertin-Roulleau, J.
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-1083097>

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

par J. Bertin-Roulleau, Paris

Pour l'agriculteur le matériel est un équipement de production.

Afin que l'entreprise agricole puisse être correctement menée et que l'exploitant soit en mesure d'exécuter ou de faire exécuter tous les travaux requis en temps opportun, il est nécessaire que le matériel à la disposition de l'exploitation soit toujours en parfait état de fonctionnement.

Cette mobilisation constante de l'équipement mécanique de l'agriculture impose aux constructeurs et aux vendeurs l'organisation d'un service après-vente aussi efficace que possible. Ce service est d'ailleurs d'autant plus indispensable qu'au fur et à mesure que le progrès se développe, les machines utilisées appartiennent à une technique plus évoluée.

Or, en matière de machinisme agricole, l'efficacité des services après-vente dépend en premier lieu de la nature et de la qualité du matériel, car il est plus facile d'utiliser un bon matériel qu'un mauvais matériel ou une machine simple et rustique qu'une machine compliquée et fragile. Elle dépend aussi des décisions respectives du constructeur, du marchand-réparateur et de l'agriculteur-utilisateur.

Le constructeur dispose d'un moyen d'action pour éviter d'avoir à faire face à des interventions après-vente trop lourdes: il doit s'efforcer de fabriquer des matériels bien conçus et bien contrôlés, faciles à utiliser et à entretenir, solides et résistants, et de réparation à la fois aisée et aussi peu coûteuse que possible.

Le constructeur doit être aussi l'animateur de sa marque. A ce titre, il lui faut prendre toutes dispositions voulues pour installer un service après-vente susceptible d'en assurer la bonne renommée, en instaurant des liens précis et des obligations réciproques entre sa firme et les divers maillons de son réseau de distribution et de réparation.

Le marchand-réparateur est l'agent d'exécution essentiel en ce qui concerne la mise en œuvre du service après-vente. A côté de la vente, son entreprise doit être organisée en vue de cet objet. A cette occasion, le marchand-réparateur rencontre d'ailleurs des difficultés multiples sur le plan des investissements, du personnel, des pièces de rechange, des outillages, des locaux, de la trésorerie, etc.

L'agriculteur-utilisateur, enfin, est maître de l'emploi de son matériel. Il est en outre responsable de son entretien. Des maladresses ou des erreurs dans l'un de ces deux domaines peuvent poser ensuite aux exécutants du service après-vente des difficultés qu'il convient de surmonter par une éducation méthodique tendant à créer un climat de confiance réciproque.

En matière de qualité du service après-vente, il n'existe cependant en fait qu'une succession de cas particuliers. Toutefois, pour une marque déterminée, ces cas particuliers s'inscriront dans une plage de valeurs plus

ou moins satisfaisantes suivant que le constructeur, le marchand-réparateur ou l'agriculteur se montreront plus ou moins consciencieux, car le service après-vente est toujours perfectible.

Pour améliorer, sur le plan général, le service après-vente des matériels agricoles, il est donc possible de formuler un certain nombre de principes. A vrai dire, ces principes sont le plus souvent déjà parfaitement connus des intéressés. Il n'est cependant pas inutile de les regrouper. C'est ce que nous allons nous efforcer de faire en nous limitant dans un premier stade aux recommandations intéressant les fabricants de matériels.

Ces recommandations découlent de la règle générale que le matériel agricole doit être bien conçu, bien fabriqué, bien contrôlé et bien distribué. En effet, le service après-vente d'un matériel est d'autant plus facile à assurer — et la clientèle est d'autant plus satisfaite de la marque — que ce matériel est bien conçu, c'est-à-dire qu'il possède des caractéristiques convenant aux besoins des agriculteurs, à savoir:

- Un rendement agricole correct, tant du point de vue quantitatif que du point de vue qualitatif, pour une consommation d'énergie aussi réduite que possible.
 - Une polyvalence suffisante permettant de présenter une efficacité moyenne même dans des conditions de travail, très défavorables ou très particulières.
 - La plus grande simplicité possible de mise en route, de réglage, de conduite, d'entretien et de réparation.
 - Des dispositifs assurant la sécurité et le confort du travailleur agricole.
 - Des caractéristiques économiques sauvegardant les intérêts de l'exploitant agricole, c'est-à-dire assurant, par unité de travail le prix de revient le plus bas possible.
 - Le matériel doit être bien fabriqué, c'est-à-dire robuste, conforme à la série, capable de fonctionner sans autre intervention mécanique que de simples opérations de montage partiel ou de remplissage de carters et de réservoirs, etc.
 - Le matériel doit être aussi bien contrôlé, et, en particulier, il doit être complet et en parfait état de fonctionnement.
 - Enfin, le matériel doit être bien distribué. Pour cela, le constructeur doit s'appuyer sur un réseau de vendeurs-réparateurs:
 - suffisamment dense, compte tenu du nombre et de la nature des matériels à mettre en service et de l'importance de l'aire de vente;
 - qualifiés (problème de l'exclusivité, gênante dans certaines circonstances, lorsque le réparateur local n'est pas suffisamment qualifié) et stables (problème de la durée des contrats).
 - étroitement informés et conseillés.
- Le constructeur prendra d'autre part toutes mesures utiles pour que l'emploi, l'entretien et la réparation de ses matériels soient aussi parfaits que possible, grâce à:

- la diffusion de notices claires et détaillées, rédigées en langue française et conformes aux matériels vendus;
- la formation de mécaniciens-réparateurs;
- la diffusion de conseils pour la constitution et la gestion des stocks de pièces de rechange des réparateurs;
- un système efficace de garantie;
- un service central d'expédition des pièces de rechange permanent et rapide;
- une stabilité raisonnable dans les types de matériels fabriqués et dans leurs caractéristiques de détail.

Remarque de la Rédaction: Nous publions ces considérations non pas seulement à l'intention des fabricants ou commerçants de machines agricoles, mais également pour montrer aux agriculteurs qu'il ne faut pas acheter des machines chez des gens qui ne seront jamais en mesure de remplir les conditions énumérées plus haut.

Remboursement partiel des droits de douane acquittés sur l'essence et le gasoil utilisés à des fins agricoles

Les formules de demande de remboursement pour l'année 1965 sont délivrées par l'Office communal de la culture des champs dès le début de janvier 1966. Elles peuvent être obtenues en se conformant aux instructions données dans la commune en cause.

Nous recommandons vivement à nos sociétaires de profiter de la possibilité qu'ils ont de récupérer une partie des taxes douanières payées sur les carburants, et cela d'autant plus qu'elles ont été majorées de 5 centimes par litre depuis le printemps de 1965.

Le délai fixé pour l'envoi des demandes de remboursement pour 1965 (qui doivent être adressées à l'Office communal de la culture des champs) expire le 15 février 1966. Les agriculteurs disposent ainsi d'un mois de plus que les années précédentes pour envoyer la formule, qui peut être remplie sans difficultés.

Si les mesures prises pour lutter contre la fièvre aphteuse le permettent, les sections organiseront encore des réunions d'information à la fin de janvier et au début de février 1966, car quelques modifications d'une certaine importance ont été apportées. Il est de l'intérêt de chaque sociétaire d'assister à ces réunions d'information.

Association Suisse de Propriétaires de Tracteurs
Le Secrétariat central