

*Pièces de véhicules*

le personnel des sociétés, afin de cerner les circonstances de chaque plainte. Ils étaient tous des résidents provinciaux qui avaient une bonne expérience agricole et qui avaient fait au moins deux ans d'agronomie ou de génie agricole à l'université.

● (1740)

Les entretiens avec les cultivateurs ont eu lieu immédiatement après la récolte, alors que l'enquêteur avait le temps de discuter de son problème et qu'il gardait le souvenir le plus vivace.

Dans les 80 cas étudiés en détail, la grande majorité des enquêteurs se plaignaient de ne pouvoir trouver immédiatement des pièces de rechange lorsqu'ils en avaient besoin. La conclusion la plus significative de cette étude en profondeur était, sauf erreur, que le dépositaire était entièrement ou partiellement coupable dans environ la moitié des cas.

L'observation typique de l'interviewer dans ce cas était que les pièces commandées par le dépositaire n'étaient pas les bonnes; que le dépositaire n'avait pas commandé les pièces ou avait tardé à les commander; le dépositaire n'avait pas prévenu le cultivateur quand la pièce était arrivée.

Dans 5 des 80 cas examinés, on a trouvé que le cultivateur n'avait pas raison de se plaindre. Dans 7 autres cas, on l'a trouvé partiellement coupable. Dans le relevé-questionnaire national, on a expédié quelque 69,000 formules dont plus de 55 p. 100 sont revenues, réaction formidable pour une enquête postale.

Du reste, environ 48 p. 100 des répondants se plaignaient d'avoir eu quelque mal à obtenir des pièces de rechange au cours des deux années précédentes. Quant au problème du fabricant, on constate à l'heure actuelle que chacun des grands fabricants doit nécessairement stocker une quantité de pièces diverses dont la plupart représentent éventuellement un petit nombre de ventes pour une année en particulier.

La compagnie Massey-Ferguson signalait que le nombre de pièces diverses dans son stock en Amérique du Nord était passé de quelque 68,000 en 1958 à plus de 100,000 en 1967. Sur ce total, 30,000 pièces individuelles n'ont pas trouvé le moindre acheteur en 1966. Sur les 54,000 pièces de machines agricoles International-Harvester stockées au Canada, près de la moitié avaient été commandées une seule fois ou pas du tout au cours de l'année précédente.

La compagnie International signalait pour sa part qu'environ 60 p. 100 des numéros de pièces en stock étaient ceux de pièces de machines qu'on ne fabrique plus. La compagnie Massey-Ferguson faisait remarquer que les pièces de tracteurs et de moissonneuses-batteuses demeurent en stock pour au moins 15 ans, après que la société a cessé de fabriquer une machine, et qu'on peut encore se procurer des pièces pour nombre de machines qui ne figurent plus aux chaînes de montage depuis 20 ans. Étant données les caractéristiques du problème de pièces de rechange chez les fabricants, le nombre astronomique de diverses pièces qu'il faut entreposer, le chiffre annuel de vente qui est très faible, les frais considérables d'entreposage des pièces et les variations capricieuses de la demande de ces pièces individuelles, il est évident que les sociétés ont beaucoup de mal à décider où et en quelles quantités il faut entreposer les diverses pièces.

Par exemple, si la compagnie Massey-Ferguson devait doubler son stock de toutes les pièces dont moins de 50 ont été vendues en 1966, elle aurait à majorer de \$7,200,000 son

inventaire global de pièces. Si l'on estime à 15 p. 100 le coût de l'intérêt, de l'entreposage et de l'entretien, les frais annuels atteindraient environ 1 million de dollars.

Si ce chiffre dépasse à peine 4 p. 100 du total des ventes de pièces réalisées par la société, il représenterait 55 p. 100 des ventes annuelles de cette catégorie de pièces.

Évidemment, chaque société doit établir le meilleur moyen de répartir les frais des stocks supplémentaires, en fonction de l'avantage qu'elles auraient à pouvoir fournir au besoin des pièces d'urgence. Puisque les cultivateurs insistent beaucoup sur la possibilité d'obtenir des pièces d'entretien dès qu'ils en ont besoin, toutes les sociétés ont intérêt, du point de vue concurrentiel, à combler cette demande.

D'après les témoignages présentés à la Commission, la plupart des grands fabricants de machines agricoles, sinon tous, font depuis quelques années un effort concerté en vue d'améliorer la qualité de leur service de pièces de rechange.

On utilise maintenant un peu partout des ordinateurs pour établir un état minutieux de la disponibilité des pièces, pour s'assurer que de nouvelles pièces soient commandées dès que le stock d'une pièce donnée commence à diminuer plus rapidement qu'on ne l'avait prévu.

Par ailleurs, plusieurs fabricants de machines agricoles s'efforcent de relever le calibre du service de pièces chez leurs dépositaires. Les dépositaires sont des hommes d'affaires individuels et assument leurs propres responsabilités relativement au nombre de pièces à stocker. Cependant, les sociétés de fabricants sont à même d'exercer sur ces décisions une forte influence, ce qu'elles ont fait jusqu'ici semble-t-il. Un certain nombre de sociétés ont donné quelques détails sur l'orientation qu'elles fournissent à leurs dépositaires relative au contrôle systématique des stocks et aux formules à appliquer dans le stockage des pièces.

En plus, la plupart des sociétés offrent aux dépositaires des primes spéciales pour les inciter à s'approvisionner en pièces à écoulement rapide avant la période d'emploi proprement dite. Plusieurs sociétés ont signalé l'établissement d'arrangements spéciaux pour le retour des pièces, en vue de réduire le risque du dépositaire qui stocke les pièces non recherchées. Malgré ces efforts, le relevé de la Commission démontre clairement que la qualité et la compétence des dépositaires laissent encore beaucoup à désirer. Il semble que toutes les sociétés ont tout intérêt à supprimer le nombre de leurs dépositaires peu importants ou inefficaces, et à poursuivre leurs efforts en vue d'améliorer le service assuré par les autres.

Plusieurs agriculteurs et organismes agricoles ont proposé que le dépositaire stocke un plus grand nombre de pièces. Cette proposition ne semble guère prometteuse quand il s'agit d'atténuer le problème de l'approvisionnement en pièces. On n'a qu'à jeter un coup d'œil sur les données fournies par la société Massey-Ferguson sur le commerce des pièces en Amérique du Nord. En 1966, cette société avait 2,643 dépositaires en Amérique du Nord. Elle stockait un peu moins de 99,000 pièces diverses mais, de ce nombre, seulement 1,561 pièces s'écoulaient à plus de 3,000 unités par an. Donc, si les dépositaires individuels stockaient toutes les pièces pour lesquelles la moyenne annuelle des ventes était de 1.1 unité ou plus par dépositaire, ils ne stockeraient que ces 1,561 pièces, soit moins de 2 p. 100 de toutes les pièces diverses figurant à l'inventaire. Par contre, lorsqu'un dépositaire stocke des pièces dont la vente annuelle se chiffre à une unité ou moins, il