

PARTIE V

PROBLÈMES SPÉCIAUX ET POINTS CONTROVERSÉS

Chapitre 27

LE PROBLÈME DES PIÈCES DÉTACHÉES

Au cours de ses audiences publiques, la Commission a été surprise du nombre de plaintes énergiques formulées par les cultivateurs eux-mêmes et par divers organismes agricoles au sujet de la difficulté qu'ils éprouvent à obtenir un service de pièces détachées à la fois sûr et rapide. Il semble généralement que les fabricants devraient être en mesure de fournir un service de meilleure qualité, notamment en stockant un plus grand nombre de pièces chez les vendeurs et dans les succursales. Il ne fait aucun doute que l'extrême importance qu'attache l'agriculteur à cette question découle de la menace des très lourdes pertes qu'il pourrait subir par suite d'un retard de livraison d'une importante pièce détachée pendant une période d'intense activité.

Afin de déterminer la nature et l'ampleur du problème, la Commission a effectué deux sondages. Entrepris en novembre 1967, le premier sondage s'est limité à quatre grandes provinces (Ontario, Manitoba, Saskatchewan et Alberta). On demandait aux agriculteurs de signaler toute difficulté qu'ils auraient pu éprouver à se procurer des pièces détachées ou un certain service pour leurs machines depuis le mois d'avril 1966. On demandait ensuite à ceux qui avaient répondu affirmativement d'apporter de nouveaux détails sur la nature du problème, la machine, le vendeur et la société en cause, et de répondre à un certain nombre de questions connexes destinées à fournir quelques éclaircissements sur les origines ou les raisons de la difficulté. Diffusé par l'entremise d'organismes agricoles dans les quatre provinces, le questionnaire permettait notamment de choisir tout d'abord ce qui semblait être des problèmes classiques, qui pourraient être ensuite étudiés plus sérieusement après avoir interviewé l'agriculteur, le vendeur et la société en cause. On n'étudiait que les cas survenus depuis avril 1966, dans l'espoir que les dossiers de réclamations seraient encore disponibles.

Entrepris en janvier 1968, le second sondage soumettait un certain nombre d'agriculteurs canadiens soigneusement choisis à un questionnaire moins volumineux, conçu de manière à obtenir une vue d'ensemble de l'ampleur et de la gravité des problèmes auxquels l'agriculteur doit faire face en matière de pièces détachées et de service.

Dans le cadre du premier sondage, 7,259 réponses ont été reçues, soit environ 15 p. 100 des quelque 50,000 questionnaires diffusés. Environ 22 p. 100 des formules reçues faisaient état d'une difficulté quelconque touchant les pièces détachées ou le service. Les plaintes englobaient 78 machines différentes, mais portaient néanmoins sur le tracteur dans une proportion d'environ 43 p. 100. Au nombre des autres machines fréquemment mentionnées, on notait la moissonneuse-batteuse (24 p. 100), l'andaineuse (6.5 p. 100), la presse à foin (3.8 p. 100), le pulvériseur à disques (2.3 p. 100) et la récolteuse de foin (1.9 p. 100). Lorsque le nombre de plaintes fut comparé au nombre de machines de types divers en usage dans les exploitations agricoles, il devint évident que la moissonneuse-batteuse était à l'origine de plus d'ennuis que toute autre machine, en fonction du pourcentage d'utilisation. Il est probable que cet état de choses découle de son mécanisme compliqué et du grand nombre de pièces qui la composent.

Lors de l'étude complémentaire qui suivit ce sondage, on a choisi vingt réclamations typiques émanant de chacune des quatre provinces. Des enquêteurs de la Commission furent dépêchés auprès des agriculteurs, des vendeurs et parfois même des employés des compagnies afin d'étudier les circonstances de chaque cas. Ces enquêteurs étaient tous des habitants de la province, bien au courant des questions agricoles, et possédant au moins deux années d'études universitaires dans le domaine de l'agriculture ou des techniques agricoles. Dans le cas des agriculteurs, les entrevues ont eu lieu immédiatement après les récoltes, alors que les problèmes étaient encore présents à l'esprit des intéressés et qu'ils avaient le temps d'en discuter.

Afin d'assurer une certaine uniformité du sondage auprès des agriculteurs et des vendeurs, chaque représentant de la Commission était muni d'un guide explicatif. Agriculteurs et vendeurs étaient classés selon l'importance de leur exploitation ou de leur commerce, et leur évaluation s'échelonnait entre «excellent» et «médiocre». Une superficie d'exploitation inférieure à 250 acres était considérée comme petite, de 250 à 750 acres, comme moyenne et d'au-dessus de 750 acres comme grande. L'évaluation de l'agriculteur était fondée sur son attitude, sur la condition de son atelier de réparation et autres facteurs connexes. Les points de vente étaient classés comme petits lorsque les ventes annuelles étaient inférieures à \$250,000, moyens de \$250,000 à \$500,000, et grands au-dessus de \$500,000. L'évaluation du vendeur était fondée sur la qualité de ses installations, de ses dossiers et de son système d'acheminement des commandes, sur ses rapports avec la succursale et autres facteurs connexes. Dans chaque cas, une évaluation du vendeur était faite avant que l'enquêteur n'étudie les circonstances d'une réclamation donnée.

Dans la plupart des 80 cas étudiés en détail, les agriculteurs se sont plaints de ne pouvoir obtenir rapidement les pièces détachées nécessaires. Bien qu'un certain nombre de compagnies à gamme de production restreinte soient impliquées, la plupart des plaintes (85 p. 100) visaient les sociétés fabriquant une gamme complète ou presque complète de machines.

La principale conclusion qui ressort de cette étude sérieuse est peut-être le fait que dans près de la moitié des cas, le vendeur est entièrement ou partiellement à blâmer. A cet égard, les remarques formulées par les enquêteurs mentionnaient notamment: le vendeur s'est trompé à la commande, a négligé de consulter son carnet de commande, a oublié de passer la commande, a passé la commande en retard, ou a négligé d'avertir le client lors de la réception des pièces. On a remarqué en outre lors de l'étude des plaintes contre les vendeurs qu'un grand nombre d'entre elles étaient formulées à l'égard de petits commerces et de commerces d'une classe relativement inférieure. Donc, sur les quarante plaintes pour lesquelles l'enquêteur a jugé que le vendeur était plus ou moins à blâmer, vingt-huit commerces ont été classés passables ou médiocres; il est à noter que cette évaluation a été faite avant l'étude des réclamations.

Vendeurs entièrement ou partiellement responsables

<u>Évaluation du vendeur</u>		<u>Importance du commerce</u>	
A (Excellent)	3	Grand	10
B (Bon)	9	Moyen	10
C (Passable)	18	Petit	19
D (Médiocre)	10	Non précisé	1

Dix-neuf des vendeurs pris en défaut exploitaient un petit commerce. Bien que les agriculteurs hésitent généralement à rendre les vendeurs responsables de la mauvaise qualité du service des pièces détachées, il est évident qu'une amélioration générale des services de vente entraînerait une réduction du nombre de difficultés créées par le problème de ces pièces et autres questions de service.

Dans quarante-quatre cas, les enquêteurs ont tenu en premier lieu la société ou sa filiale responsable du problème. Dans plus d'un tiers des plaintes, il semblait que la pièce n'était tout simplement pas disponible au moment voulu. Pour le reste, toute une gamme de raisons étaient à l'origine des réclamations. Sans parler de l'insuffisance des stocks, l'agriculteur se plaignait surtout de la piètre conception de la machine ou d'essais insuffisants. Au nombre des autres réclamations, on remarquait notamment: machine livrée avec des pièces de mauvaises dimensions, dossiers mal tenus par la succursale, erreur dans le modèle de machine livrée, dépôts fermés les fins de semaine, retards dans les expéditions du dépôt, erreur dans les commandes de pièces livrées par la succursale. Dans cinq des quatre-vingt cas étudiés, on a jugé que les réclamations de l'agriculteur n'étaient pas fondées; à sept autres occasions, il a été trouvé partiellement responsable de la situation.

Dans le cadre du sondage national, quelque 69,000 questionnaires ont été postés; plus de 55 p. 100 ont été remplis et renvoyés, ce qui constituait un excellent résultat pour une enquête de ce genre. En outre, 48 p. 100 des réponses indiquaient que leurs signataires avaient éprouvé certaines difficultés dans la livraison de pièces au cours des deux années antérieures. Au nombre de ces réponses, 30 p. 100 d'entre elles, soit un peu plus de 14 p. 100 des agriculteurs qui avaient rempli le questionnaire, signalaient au cours de ces deux années de graves difficultés dans ce

domaine. En outre, 46 p. 100, soit environ 22 p. 100 des répondants, rapportaient un problème plus ou moins grave à ce sujet. C'est ainsi que le sondage national révélait un pourcentage beaucoup plus élevé d'agriculteurs en proie à des difficultés dans le domaine des pièces détachées que ne le laissait supposer l'enquête antérieure menée dans les quatre grandes provinces. Bien qu'il n'ait pas été possible d'établir une corrélation entre les conclusions des deux enquêtes, il semble probable qu'en raison de sa longueur et de sa difficulté, le questionnaire du premier sondage n'a été rempli dans la plupart des cas que par des agriculteurs qui jugeaient être aux prises avec un problème assez grave. C'est ainsi que les 22 p. 100 d'agriculteurs qui ont indiqué une difficulté dans le domaine des pièces détachées ou du service lors du premier sondage peuvent se comparer aux 14 p. 100 qui ont signalé de graves problèmes à l'occasion du sondage national.

Lors de la dernière enquête, on a également demandé aux agriculteurs d'exprimer leur opinion au sujet des changements survenus dans la qualité des machines, dans le service offert par les vendeurs et dans la fréquence de production de nouveaux modèles. Au nombre des réponses reçues, 44 p. 100 des intéressés jugeaient que la qualité des machines s'était améliorée au cours des dix dernières années, tandis que 25 p. 100 ne constataient aucun changement notable. Seulement 24 p. 100 des réponses indiquaient une baisse de qualité. Par contre, lorsqu'on a demandé aux agriculteurs si le service offert par les vendeurs de machines agricoles était de meilleure ou de moins bonne qualité qu'il y a dix ans, 20 p. 100 d'entre eux seulement ont déclaré qu'il était meilleur, 49 p. 100 n'ont pas remarqué de changements notables, et 25 p. 100 l'ont trouvé moins bon. Quelque 74 p. 100 des réponses s'opposaient aux changements trop fréquents de modèles. Lors du même sondage, 19 p. 100 des agriculteurs ont indiqué qu'ils avaient éprouvé certaines difficultés à adapter les machines aux besoins de leurs exploitations. Environ 25 p. 100 d'entre eux ont rapporté qu'ils avaient reçu la visite d'un représentant de la compagnie pour leur prêter assistance.

A l'occasion des deux sondages, on a essayé d'établir dans quelle mesure les méthodes d'entretien de l'agriculteur étaient à l'origine de ses ennuis mécaniques, sans obtenir toutefois de résultats concluants. A la suite de l'enquête nationale, plus de 70 p. 100 des intéressés ont répondu qu'ils soumettaient généralement leur machinerie à une sérieuse mise au point avant la saison, et près de la moitié d'entre eux ont signalé qu'ils possédaient leur propre atelier de réparation. L'étude complémentaire d'un petit échantillonnage de problèmes dans les quatre provinces a révélé également que la grande majorité des agriculteurs se soumettaient régulièrement à un programme d'entretien préventif. En outre, près de la moitié de ces agriculteurs ont déclaré qu'ils se chargeaient eux-mêmes d'une partie ou de l'ensemble de leurs travaux de réparation, à l'exception des grosses réparations et des sérieuses mises au point de moteurs et de transmissions; or, la majorité d'entre eux ont cependant reconnu que ni eux ni leurs employés ne possédaient une formation de mécanicien. Il est donc possible que les agriculteurs qui réparent ou mettent au point leurs propres machines sans connaissances mécaniques sérieuses soient à l'origine des problèmes qui surviennent ultérieurement. Environ 80 p. 100

de ce groupe d'agriculteurs ont indiqué qu'ils tenaient en réserve un certain nombre de pièces à usure rapide, et près de 85 p. 100 d'entre eux ont indiqué qu'ils entretenaient de bonnes relations avec leurs vendeurs.

Un certain nombre de renseignements supplémentaires touchant l'entretien et la réparation des machines agricoles ont été recueillis à la suite d'un sondage conduit par *Saskatchewan Wheat Pool* auprès des agriculteurs de cette province¹. Les données ainsi obtenues provenaient en majeure partie des présidents de comités locaux de cette institution. Néanmoins, près de 15 p. 100 des réponses émanaient d'agriculteurs non affiliés approchés par les représentants locaux. Dans les deux cas, les résultats n'étaient généralement pas très différents.

D'après les réponses reçues, l'utilisation du moteur diesel, la précision toujours plus poussée de la machine moderne et la fréquence des changements de modèles obligent l'agriculteur à s'en remettre de plus en plus aux services du vendeur. En outre, l'emploi plus fréquent de mécanismes auxiliaires remplaçables en bloc entraîne souvent un arrêt de la machine jusqu'à la livraison de l'assemblage. Bien que plus de la moitié des agriculteurs consultés n'aient pas poursuivi leurs études au-delà du niveau élémentaire, 57 p. 100 d'entre eux ont déclaré avoir suivi certains cours de mécanique des moteurs, de soudure et d'autres techniques de réparation de machines. Dans une proportion légèrement supérieure à 50 p. 100, ils ont indiqué qu'ils possédaient un atelier bien outillé, et un pourcentage égal d'agriculteurs ont signalé qu'ils avaient dépensé plus de \$500 en frais de réparation en 1966 (y compris les frais de main-d'œuvre). A la question demandant le nombre de jours perdus par suite de pannes de machines en 1966, 37 p. 100 des agriculteurs ont répondu un jour ou moins, 54 p. 100 de un à six jours, 9 p. 100 sept jours ou davantage, et environ 2 p. 100 ont fait état de 14 jours ou plus. Dans bon nombre de ces retards prolongés, les agriculteurs ont pu poursuivre leur travail en empruntant une machine d'un voisin ou d'un vendeur. Environ 72 p. 100 des réponses ont indiqué que l'entrepôt de pièces détachées le plus proche se trouvait dans un rayon de 20 milles; les agriculteurs ont cependant affirmé dans la même proportion qu'ils étaient prêts à entreprendre un voyage de plus de vingt milles (et plus de 30 milles dans 45 p. 100 des cas) à condition d'être passablement assurés que la pièce soit disponible à leur arrivée au dépôt. Il est vrai que les agriculteurs de la Saskatchewan sont habitués à de plus longs trajets que leurs confrères canadiens vivant dans d'autres régions du pays, mais il n'en reste pas moins vrai d'après ces réponses que les agriculteurs préféreraient voir des points de vente plus importants et moins nombreux qu'à l'heure actuelle.

L'amélioration des services offerts par les sociétés a fait l'objet d'un grand nombre de recommandations, du simple conseil préconisant le stockage d'un plus grand nombre de pièces (notamment chez le vendeur et à la succursale) à l'idée plus avancée du réseau central de distribution de pièces établi par la compagnie selon un

¹Saskatchewan Wheat Pool, *Mémoire présenté à la Commission royale d'enquête relative aux machines agricoles*, Regina, le 28 mars 1967.

mécanisme coopératif quelconque. Cette dernière proposition a été également faite dans le rapport du *Special Committee on Farm Income in Ontario*²: (traduction)

En premier lieu, notre comité recommande l'établissement, par ces sociétés elles-mêmes, d'un réseau d'entreposage central des pièces détachées. Les entrepôts de ce réseau pourraient permettre d'améliorer la distribution des pièces en maintenant d'importants stocks et en rendant le plus grand nombre possible de ces pièces interchangeables entre divers modèles et marques de machines, grâce à un index de rappel. Les entrepôts devraient être implantés dans un certain nombre d'endroits stratégiques de la province et demeurer ouverts durant de longues heures pendant les semailles et les récoltes. Étant donné que les dépôts pourraient emmagasiner des pièces de toutes marques, il serait possible de les faire fonctionner avec un personnel moins nombreux que n'en emploie actuellement l'ensemble des compagnies. Un système de livraisons régulières pourrait être également établi afin d'offrir au vendeur et à l'agriculteur un bien meilleur service dans ce domaine.

Avant d'étudier semblable possibilité, il est bon de préciser la nature du problème des pièces détachées du point de vue des principaux fabricants.

À l'heure actuelle, chacune des grandes sociétés se voit obligée de tenir en réserve un nombre considérable de pièces diverses, dont la plupart ne sont peut-être vendues qu'à de rares exemplaires chaque année. En outre, le nombre de pièces en réserve a augmenté rapidement en raison de la mise sur le marché de nouveaux modèles toujours plus perfectionnés. La société *Massey-Ferguson* a indiqué que le nombre de pièces détachées stockées sur le continent nord-américain était passé de quelque 68,000 en 1958 à plus de 100,000 en 1967. Sur ce nombre, on n'avait enregistré en 1966 aucune vente dans le cas de 30,000 pièces individuelles. Pour sa part, la société *International Harvester of Canada* a signalé que le nombre de pièces diverses stockées par sa filiale était passé de 110,000 à 150,000 au cours des dix dernières années. Sur les 54,000 pièces différentes mises en réserve par l'*International Harvester* au Canada, près de la moitié n'avaient été commandées qu'une fois ou n'avaient jamais été commandées l'année précédente. Par ailleurs, cette compagnie a fait remarquer qu'environ 60 p. 100 des numéros de pièces en stock se rapportent à des machines dont la fabrication est discontinuée. La société *Massey-Ferguson* a signalé que les pièces pour tracteurs et moissonneuses-batteuses sont gardées en réserve pendant au moins quinze ans après que la fabrication de la machine a été abandonnée, et qu'il est encore possible de se procurer des pièces pour plusieurs machines qui ne sont plus fabriquées depuis plus de vingt ans.

Le tableau 27.1 (inventaire et ventes de pièces de la société *Massey-Ferguson* en Amérique du Nord en 1966) donne une idée de l'ampleur du problème des pièces détachées pour machines agricoles. Cette année-là, la société a vendu environ 32 millions de pièces individuelles d'une valeur de 22.6 millions de dollars et a maintenu un stock de pièces évalué à 23 millions de dollars. Les pièces individuelles vendues à plus de 50 exemplaires au cours de l'année représentaient 91 p. 100 de la valeur globale des ventes, mais ne représentaient par contre que 23 p. 100 du nombre total de pièces gardées en stock. Plus de la moitié des pièces en réserve

²Special Committee on Farm Income, *The Challenge of Abundance*, Report of the Special Committee on Farm Income, Toronto, le 6 janvier 1969.

n'ont pas été vendues en 1966 ou n'ont pas été écoulées à plus de 9 exemplaires sur l'ensemble du continent nord-américain.

TABLEAU 27.1—ANALYSE DU COMMERCE DES PIÈCES DÉTACHÉES DE LA SOCIÉTÉ MASSEY-FERGUSON EN AMÉRIQUE DU NORD, 1966

Ventes annuelles par pièce	Nombre de pièces diverses stockées	Ventes annuelles (\$'000)	Valeur du stock (\$'000)	Frais d'entreposage annuels ¹	
				Montant (\$'000)	En pourcentage des ventes
				0	30,007
1 — 9	27,979	497	2,460	369	74.3
10 — 49	18,396	1,470	3,500	525	35.7
50 — 299	13,505	4,226	5,060	759	18.0
300 et plus	8,912	16,408	10,695	1,604	9.8
Total	98,799	22,601	22,955	3,443	15.0

¹Évalués à 15 p. 100 de la valeur de l'inventaire.

Source: *Massey-Ferguson Industries Limited, Mémoire présenté à la Commission royale d'enquête relative aux machines agricoles*, vol. II, ch. VIII, Toronto, le 6 octobre 1967.

Le coût d'entreposage relativement élevé des pièces à faible volume de vente est également établi dans une certaine mesure dans le tableau 27.1. En supposant, comme l'indiquent plusieurs compagnies, que les frais d'entreposage s'élèvent à 15 p. 100 de la valeur des marchandises emmagasinées, on peut établir, dans le cas de pièces qui ne sont pas vendues à plus de neuf exemplaires annuellement, que ces frais s'élevaient à 74 p. 100 de la valeur globale des ventes de ces pièces. En réalité, les frais d'entreposage annuels des 77 p. 100 de pièces détachées vendues à moins de 50 exemplaires en 1966 atteindraient 55 p. 100 de la valeur des ventes annuelles.

Par ailleurs, on ne peut pas affirmer que les compagnies sont en mesure d'emmagasiner les pièces peu en demande dans leur dépôt central et de réserver les succursales régionales au stockage des pièces à écoulement rapide. À cet égard, la société *International Harvester* a publié les données suivantes concernant les pièces invendues en 1966:

Dépôt	Nombre total de nos de pièces en stock	Nombre de nos de pièces non commandées en 1966	Pourcentage de nos de pièces non commandées en fonction du nombre total de nos de pièces en stock	
			En valeur	En nombre de pièces
Burlington	54,314	17,496	13.7	32.2
Edmonton	29,579	8,499	11.7	28.8
Montréal	17,866	3,827	10.0	21.4
Winnipeg	27,501	6,917	11.0	25.2

Il est à remarquer que le nombre de pièces non commandées en 1966 dans les dépôts régionaux d'Edmonton, de Montréal et de Winnipeg n'est pas beaucoup moins élevé, tant du point de vue du pourcentage de la valeur globale des pièces en réserve que de celui de la valeur totale de pièces en stock, que de celui de l'inventaire du dépôt central de Burlington. Un certain nombre de compagnies ont signalé que le problème des pièces détachées se compliquait du fait du caractère imprévisible de la demande dans le cas de diverses pièces. Les conditions atmosphériques ou quelques perturbations dans le domaine des récoltes peuvent entraîner une forte demande pour une pièce généralement peu vendue.

Étant donné la nature du problème des pièces détachées du point de vue du fabricant, le nombre considérable de pièces à emmagasiner, le grand nombre de pièces peu vendues annuellement, les frais élevés du stockage et la nature imprévisible de la demande dans le cas de certaines pièces données, il est évident que les compagnies éprouvent certaines difficultés à établir à quel endroit et en quelle quantité les pièces devraient être emmagasinées. En supposant par exemple que la société *Massey-Ferguson* décide de doubler son stock de pièces vendues à moins de 50 exemplaires en 1966, il lui faudrait ajouter 7.2 millions de dollars à la valeur globale de ses pièces en réserve. En calculant les frais annuels d'intérêt, de stockage et d'entretien à 15 p. 100, les frais annuels d'emmagasinage s'élèveraient à environ un million de dollars. Cette somme ne représente qu'un peu plus de 4 p. 100 des ventes globales de la compagnie, mais atteint cependant 55 p. 100 des ventes annuelles de ce genre de pièces. Il est évident que chaque fabricant doit décider de lui-même d'un équilibre rationnel entre les dépenses qu'entraîne le maintien d'un stock supplémentaire et les avantages dont il bénéficie grâce à la livraison rapide des pièces. Étant donné que les agriculteurs attachent énormément d'importance à une livraison rapide des pièces détachées lorsque cela s'impose, il y va de l'intérêt de chaque compagnie de leur donner satisfaction.

Les témoignages reçus par la Commission indiquent que la majorité sinon toutes les grandes compagnies de machines agricoles se sont entendues pour améliorer la qualité de leur service de pièces détachées au cours des dernières années. L'emploi de l'ordinateur est maintenant généralisé pour tenir un inventaire précis des pièces en réserve et pour s'assurer qu'elles sont rapidement commandées à nouveau lorsque leur stock baisse plus rapidement que prévu. En dépit des difficultés inhérentes à la mise au point de nouveaux systèmes, on peut prévoir que l'ordinateur permettra aux fabricants d'offrir un bien meilleur service, ce qui est déjà une réalité dans de nombreux cas. La société *Massey-Ferguson* a précisé qu'avant l'installation de la vérification automatique en 1958, le dépôt régional ne se chargeait que de 85 p. 100 des commandes adressées par les vendeurs. En 1966, cette proportion atteignait 94 p. 100. Au cours d'une audience de la Commission, un représentant de la société *John Deere* a déclaré que les dossiers de la compagnie indiquaient une «amélioration considérable dans le domaine de l'approvisionnement et du transport des pièces détachées au cours des dernières années». Cette amélioration était notable du point de vue de la réserve de pièces, tant à l'usine,

qu'au dépôt ou chez le vendeur. Toujours selon ce représentant, la chose était vraie en dépit du fait que l'inventaire des pièces détachées au Canada n'était pas encore automatisé à l'époque.

De nombreux fabricants se sont également efforcés d'améliorer la qualité du service offert par leurs vendeurs dans le domaine des pièces détachées. Les vendeurs sont des hommes d'affaires qui prennent leurs propres décisions quant au nombre de pièces à tenir en magasin. Les fabricants peuvent cependant exercer une influence considérable sur ces décisions, et il semble qu'ils aient agi en conséquence. Un certain nombre de sociétés ont fourni quelques précisions sur les conseils qu'elles offrent à leurs concessionnaires en ce qui a trait à l'inventaire et à la technique des pièces détachées. En outre, presque tous les fabricants offrent certains stimulants à leurs vendeurs pour les amener à emmagasiner avant la saison un stock de pièces à écoulement rapide. Quelques sociétés ont également mentionné certaines dispositions spéciales permettant au vendeur de renvoyer des pièces et de diminuer ainsi les risques découlant du stockage. En dépit de ces mesures, il ressort nettement de l'enquête de la Commission que de nombreuses améliorations peuvent être apportées aux services offerts par les concessionnaires, tant du point de vue de la qualité que du rendement. Il semble évident que chaque société a tout intérêt à éliminer bon nombre de ses vendeurs les moins importants et les moins florissants, et à poursuivre ses efforts en vue d'améliorer le service offert par ceux qu'elle désire conserver.

Un grand nombre d'agriculteurs et d'organismes agricoles ont recommandé que les vendeurs tiennent une réserve de pièces plus considérable, mais il est très peu probable que cette solution permette d'envisager une amélioration dans l'approvisionnement en pièces détachées. Arrêtons-nous un instant aux données fournies par la société *Massey-Ferguson* sur son commerce de pièces détachées en Amérique du Nord. En 1966, cette société avait un réseau de 2,643 concessionnaires sur le continent; son stock se composait d'un peu moins de 99,000 pièces différentes, mais dont 1,561 seulement étaient vendues annuellement à plus de 3,000 exemplaires. Si chaque concessionnaire devait donc tenir en magasin toutes les pièces dont les ventes annuelles atteignent en moyenne 1.1 exemplaire ou plus par vendeur, il ne garderait que ces 1,561 pièces en réserve, soit moins de 2 p. 100 de toutes les pièces détachées disponibles. Par contre, un concessionnaire qui tient en magasin des pièces dont les ventes annuelles moyennes atteignent un exemplaire ou moins risque de voir certaines de ces pièces devenir désuètes et demeurer invendues. Dans l'ensemble, cela augmenterait considérablement les frais d'emmagasinage et de fourniture des pièces détachées. Pour sa part, la société *John Deere Limited* a déclaré devant la Commission qu'un concessionnaire désireux de stocker un nombre suffisant de pièces lui permettant d'assurer un service au comptoir devrait, dans plus de 90 p. 100 des cas, tenir en magasin quelque 6,500 pièces différentes. En se fondant sur les données de la société *Massey-Ferguson*, cela engloberait quelque 2,500 pièces dont les ventes annuelles en 1966 ont atteint de 500 à 1,000 exemplaires pour chacune d'elles, soit environ une vente de chaque pièce par groupe de trois à cinq concessionnaires.

Dans le cas des pièces plus rarement vendues, il ressort de cette analyse que la solution la plus économique consiste à emmagasiner les pièces dans un dépôt central et à compter sur un service de communication et de transport rapide pour les faire parvenir aux agriculteurs le moment voulu. Au fur et à mesure que les points de vente prendront de l'importance, ils seront en mesure de tenir un plus grand nombre de pièces en magasin. Si la société *Massey-Ferguson* pouvait, par exemple, réduire le nombre de ses concessionnaires à 1,000 pour l'ensemble du continent nord-américain, la méthode empirique de stockage de toutes les pièces vendues à une moyenne d'au moins un exemplaire par concessionnaire ajouterait 2,353 pièces au stock de chaque vendeur. Par contre, l'agriculteur devrait effectuer un plus long trajet pour obtenir les pièces dont il a besoin. Cependant, bon nombre d'entre eux ont déclaré dans leurs mémoires ou devant la Commission qu'ils étaient prêts à parcourir de plus longues distances à condition d'obtenir l'assurance que la pièce recherchée se trouve en magasin.

En se fondant sur cette analyse du problème des pièces détachées, quelles conclusions peut-on tirer au sujet de l'établissement d'un dépôt central par les sociétés? La Commission estime que tous les avantages qui pourraient favoriser cette solution sont largement neutralisés par ses inconvénients. Selon le mécanisme actuel, aux termes duquel chaque société répond de son propre réseau de distribution, la responsabilité du mauvais service des pièces détachées ne fait aucun doute. Étant donné que la réputation de chaque société dépend dans une certaine mesure de la qualité de son service dans le domaine des pièces de rechange, le fabricant est obligé de mettre au point et de maintenir des normes de service élevées. Si les pièces étaient fournies par l'entremise d'un dépôt central commun, les responsabilités de chacun seraient nettement moins évidentes. Il est tout au moins possible que la qualité du service souffre énormément de la mise en vigueur d'une formule de ce genre. En outre, le service actuellement offert par chaque société est entièrement intégré au réseau de distribution de pièces détachées établi par la maison mère sur l'ensemble du continent nord-américain. La réunion des dépôts canadiens principaux de toutes les sociétés sous un même toit pourrait déranger à la fois les lignes de communications directes et les secteurs de responsabilité qui existent à l'heure actuelle.

Les dépôts principaux et régionaux sont déjà d'une importance très respectable. Par exemple, le dépôt de la société *International Harvester* à Burlington (Ontario) emploie 248 personnes et couvre une superficie de 230,000 pieds carrés. Il semble qu'il n'y aurait aucun avantage évident à réunir un certain nombre d'entrepôts de cette importance. En outre, comme c'est le cas de *International Harvester*, les entrepôts de certaines sociétés fournissent des pièces non seulement pour les machines agricoles, mais aussi pour les automobiles, les camions et les machines de chantier de construction.

L'exploitation d'un dépôt central pourrait permettre une économie plus considérable s'il existait une grande interchangeabilité des pièces fabriquées par les diverses sociétés. A l'exception de quelques pièces fournies par un même fabricant,

soit par exemple les coussinets, les pièces ne sont que rarement interchangeables. À moins que d'importants progrès ne soient réalisés par les sociétés dans le domaine de la normalisation des pièces, il est peu probable que cette situation change sensiblement.

Il est possible que la formule du dépôt central permette de réaliser certaines économies de personnel, notamment durant les fins de semaines et les jours de congés, mais rien ne prouve que ces économies seront considérables. La Commission a recueilli de nombreuses plaintes au sujet des services d'urgence durant les fins de semaines et les jours de congés. Toutes les sociétés ont signalé que leurs succursales offraient aux concessionnaires un service téléphonique d'urgence pouvant être utilisé pour commander des pièces lorsque la succursale est fermée. Cette formule peut entraîner un grave problème, au palier de la succursale dans le cas de certaines sociétés et au palier de l'entrepôt principal des pièces de rechange pour la majorité d'entre elles. Le coût des services d'urgence est parfois considérablement accru par la présence de certaines conditions dans les conventions collectives de travail. Une seule commande de pièce passée en fin de semaine peut réclamer la présence de trois employés qui doivent être rémunérés à temps supplémentaire ou à temps double, pour un minimum d'heures de rappel (généralement quatre). Les trois personnes en cause seraient un manutentionnaire, chargé de trouver la pièce et de l'emballer pour la livraison, un préposé à la comptabilité, et un surveillant chargé de représenter la société et de s'assurer que le travail est exécuté. En tenant compte d'un salaire minimum de \$3.75 majoré à temps et demi pendant quatre heures pour les deux premiers employés, le total approche de \$45.00 pour une seule commande d'urgence. Il n'est peut-être donc pas étonnant que certaines sociétés n'offrent aucun service de pièces détachées dans leurs dépôts durant les fins de semaines.

Les règlements de ce genre appliqués par les syndicats semblent indiquer que ces derniers ne tiennent presque aucun compte, dans l'intérêt des agriculteurs qui sont les clients, de l'article qu'ils fabriquent ou manutentionnent. Par ailleurs, il ne s'agit peut-être que d'un manque de compréhension de la nature urgente du problème auquel doit souvent faire face l'agriculteur durant une fin de semaine en pleine saison. Quoi qu'il en soit, il est impératif d'apporter certaines améliorations à cette situation. Je recommande que les organismes agricoles négocient directement avec les syndicats et les sociétés en cause afin d'établir, là où les clauses des conventions collectives entraînent des frais immodérés et excessifs, des dispositions plus rationnelles permettant d'offrir en fin de semaine un service d'urgence moins coûteux. Les gouvernements provinciaux pourraient bien prendre l'initiative de mettre ces parties en présence l'une de l'autre.

Étant donné que la nature du problème des pièces détachées entraîne presque inévitablement l'entreposage d'un grand nombre de pièces dans les dépôts régionaux et principaux, un service d'urgence efficace et rapide exige une mise au courant immédiate des besoins de l'agriculteur, l'expédition rapide par la société de la pièce commandée, et la livraison sans retard de cette dernière à l'agriculteur. Bien que nous vivions à une époque où la rapidité et l'efficacité des communications et du

transport ont affiché des progrès marqués, le service d'urgence des pièces détachées a accusé certaines lacunes dans chacun de ces trois secteurs. Étudions chacun d'eux en détail.

Du point de vue technique, les communications se sont considérablement améliorées. Grâce à la mise en mémoire de toutes les pièces sur ordinateur, certaines sociétés prétendent qu'elles peuvent maintenant chercher et trouver une pièce n'importe où en Amérique du Nord en quelques heures, même s'il n'en existe qu'une ou deux. Les concessionnaires sont souvent reliés à la succursale par un système télex. Il semble cependant que l'erreur humaine est le plus souvent à l'origine du problème de communication. Il arrive que l'agriculteur ne prévienne pas le concessionnaire de l'urgence de la commande, ou que le concessionnaire ne se conforme pas à la ligne de conduite adoptée par la société en cas d'urgence, empêchant ainsi le personnel de la succursale de reconnaître l'importance de la commande. L'enquête de la Commission tend à indiquer que des erreurs de ce genre sont probablement plus fréquentes chez les concessionnaires moins importants et moins bien organisés. Elles devraient se produire moins souvent à mesure que les fabricants améliorent la qualité de leurs points de vente et en réduisent le nombre. Il arrive parfois qu'une pièce, commandée par habitude hors saison, fasse l'objet d'une commande urgente lorsqu'elle est épuisée et ne soit reçue qu'après un long retard; chaque société devrait prendre les mesures qui s'imposent à cet égard. Les agriculteurs prétendent également qu'il est souvent difficile de connaître la date de livraison d'une pièce. Si les sociétés pouvaient faire connaître rapidement au concessionnaire la date approximative de l'exécution de la commande d'urgence, l'agriculteur serait mieux en mesure de prendre les dispositions qui s'imposent; il pourrait dans certains cas faire usiner une pièce de secours dans un atelier voisin. Certains fabricants ont signalé qu'ils fournissent ce renseignement sans délai. Il semble cependant que la pratique à cet égard varie considérablement d'une société à l'autre, et tous les fabricants devraient étudier sérieusement cette question.

À condition que la pièce se trouve dans une de leurs succursales, à leur dépôt central ou dans un endroit quelconque de leur réseau de vente, la plupart des sociétés peuvent exécuter rapidement une commande d'urgence. Il est cependant possible qu'on ne puisse pas obtenir les pièces en fin de semaine en raison des frais supplémentaires imposés par les conventions collectives de travail. Si le stock de pièces est épuisé et qu'elles ne sont pas en production, le retard peut être beaucoup plus considérable. Dans certains cas, les éléments ou les matières premières nécessaires ne peuvent pas être obtenus par suite d'une grève. À la suite d'une étude des commandes de pièces détachées passées durant plusieurs semaines au début de 1967, la société *Massey-Ferguson* a déclaré qu'une pièce sur 2,000 était introuvable dans leur réseau nord-américain de succursales et de dépôts de pièces de rechange, donc impossible à livrer avant une longue période d'attente. Cette proportion semble assez élevée et porte à croire que l'approvisionnement en pièces détachées pourrait être nettement amélioré en emmagasinant simplement un plus grand nombre de pièces au dépôt central. On pourrait peut-être remédier à cet état de choses en augmentant dans les magasins le nombre minimum de pièces vendues au

moins à quelques exemplaires par année. Une autre société a signalé qu'un de ses ateliers ne fabriquait que des pièces dont les stocks étaient épuisés, notamment pour des machines qui ne sont plus sur le marché.

Même lorsque la pièce se trouve à la succursale ou au dépôt central, un long délai peut survenir avant qu'elle ne soit livrée à l'agriculteur, et ce pour un certain nombre de raisons. Les agriculteurs habitant des endroits plus isolés comptent souvent sur les services de camionnage, d'autobus ou de livraison express pour recevoir leurs pièces. Les transports routiers et les services de livraison express ne fonctionnent généralement pas le dimanche, et il arrive que les entreprises d'autobus n'acceptent pas de livrer des pièces de dimensions et de formes inhabituelles, ou de les déposer ailleurs qu'aux terminus réguliers. Pour la plupart, ces difficultés représentent le genre de problèmes que devrait étudier *Canadian Farm and Industrial Equipment Institute*, organisme nouvellement créé. À l'heure actuelle, les divers services de transport ne semblent pas accorder plus d'importance à une commande urgente de pièces de rechange, pas plus d'ailleurs qu'à toute autre commande urgente ou spéciale, qu'ils ne le font pour une livraison ordinaire. Nous ne voyons aucune raison qui puisse empêcher la création d'un service d'urgence de livraison spéciale qui permettrait d'améliorer la situation actuelle, et je recommande cette question à l'étude de l'Institut.

Apparemment, des retards analogues touchent maintenant la livraison des pièces expédiées par voie aérienne. Une société s'est plainte à la Commission que les pièces expédiées par avion sont parfois retenues durant plusieurs jours à l'aérogare, car la priorité est accordée à certains autres genres de marchandises. Les renseignements pris auprès de la société Air Canada ont permis d'établir que le problème est imputable à l'expédition de la pièce par fret aérien, qui est retenu au sol lorsque la priorité est accordée aux cargaisons express de fort volume. Étant donné que le tarif d'expédition express par voie aérienne est plus élevé, il est normal que les compagnies aériennes donnent la priorité à ce genre de cargaisons. Les fabricants qui désirent expédier rapidement les pièces commandées d'urgence doivent être disposés à payer les frais supplémentaires pour la livraison aérienne par express.

Les pièces importées des États-Unis sont également sujettes à certains retards de livraison. Bien que les pièces de rechange pour machines agricoles entrent au Canada en franchise, il est cependant nécessaire de compléter une formule et de les dédouaner. Lorsque les préposés du service des douanes ne sont pas en fonction durant les fins de semaines, ces formalités peuvent entraîner un retard considérable. Une société a signalé que dans l'ensemble, ses expéditions de pièces de Chicago à Edmonton au cours du mois de septembre et du début d'octobre prenaient de deux à cinq jours (une moyenne d'environ trois jours). Si par ailleurs un avion peut parcourir cette distance en quatre ou cinq heures, il est évident que certains obstacles administratifs entraînent des retards supplémentaires considérables, qui revêtent une importance toute particulière dans le cas des agriculteurs qui résident fort loin d'un dépôt central. Un service aérien direct entre Chicago et l'ouest du

Canada permettrait d'épargner énormément de temps dans les livraisons. Il serait encore plus souhaitable d'éliminer, d'une façon ou d'une autre, les retards causés par les formalités douanières du gouvernement fédéral. Pour l'agriculteur qui attend l'arrivée d'une pièce, la perte de temps subie peut sérieusement toucher son revenu de l'année et lui paraît tout simplement inadmissible. Il semble que rien ne s'oppose à ce que certaines dispositions soient prises afin de permettre la livraison urgente de pièces détachées sans qu'elles soient officiellement dédouanées.

La Commission a cru comprendre que *Canadian Farm and Industrial Equipment Institute* avait récemment conclu une entente avec le ministère du Revenu national permettant l'expédition de pièces de machinerie agricole aux termes de la formule C-9. Cette solution permet au fabricant, sous la garantie d'un certificat de bonne foi, de présenter une déclaration provisoire pour l'ensemble des articles expédiés plutôt qu'une déclaration détaillée indiquant les tarifs douaniers correspondant à chaque article et le calcul des droits qui s'y appliquent. La formule de déclaration ordinaire est complétée quelques jours plus tard.

Ces dispositions ont amélioré quelque peu le service d'expédition de pièces, mais le problème principal demeure néanmoins présent: le véritable retard est créé au niveau des postes de douanes qui ne sont parfois ouverts qu'à certaines heures. Ne pourrait-on pas autoriser les fabricants de machines agricoles à déposer une caution de garantie à Ottawa, qui leur permettrait d'expédier directement des commandes urgentes à leurs concessionnaires canadiens? De toute manière, la plupart des pièces entrent au Canada en franchise. Le ministère du Revenu national pourrait utiliser une formule composée de feuilles multiples à détacher qui pourrait être complétée par l'expéditeur aux États-Unis ou dans toute autre pays étranger. Grâce à cette formule attachée au colis, ce dernier pourrait être automatiquement dédouané à n'importe quel poste de douane canadien, quel que soit le moyen de transport utilisé (autobus, postes, transport aérien, ferroviaire ou routier). Au point d'entrée, le préposé n'aurait qu'à détacher les feuillets de cette formule, à l'exception d'un seul. Tandis que les feuillets ainsi détachés remplaceraient le colis à dédouaner, ce dernier serait déjà en chemin.

Les feuillets détachés du colis comprendraient un exemplaire destiné au douanier du point d'entrée, un exemplaire destiné au fabricant pour les formalités courantes de dédouanement et un exemplaire pour l'agent d'administration au bureau local de la société afin qu'il s'assure que le fabricant a rempli les formalités de dédouanement. Si ces formules étaient dotées d'un numéro de série et soigneusement contrôlées, aucun colis ne pourrait entrer au Canada sans qu'il ne soit dédouané à plus ou moins brève échéance. En faisant preuve de tant soit peu d'initiative, le gouvernement fédéral pourrait éliminer sans difficulté les longues formalités qui retardent actuellement la livraison urgente de pièces détachées. Le temps ainsi épargné aurait une importance considérable aux yeux des agriculteurs qui attendent maintenant les pièces pendant certaines périodes critiques de leurs travaux.

Les fabricants eux-mêmes pourraient accélérer la livraison urgente de pièces détachées en offrant à l'agriculteur un genre de service spécial dont une partie des frais supplémentaires seraient à la charge du client.

**Cas typiques touchant les garanties, le rendement, l'entretien
et la réparation des machines agricoles**

La Commission a reçu de la part des agriculteurs de nombreuses plaintes concernant la garantie, l'entretien, les réparations et le fonctionnement de leurs machines. En collaboration avec les agriculteurs et les fabricants en cause, la Commission a pu donner suite à bon nombre de ces réclamations. Très souvent, le problème a été résolu de cette manière, mettant ainsi en évidence l'importance du dialogue dans le maintien de bonnes relations entre l'agriculteur et le fabricant. Dans d'autres cas, aucune solution possible ne semblait satisfaire les deux parties. À titre d'exemple, un certain nombre de problèmes types sont présentés ci-dessous, en conservant l'anonymat des agriculteurs et des sociétés en cause.

Cas n° 1—Exploitation céréalière en Saskatchewan: Tracteur — L'agriculteur a acheté un tracteur en 1966. En trois ans, les chemises et les pistons des deux premiers cylindres ont dû être remplacés trois fois, et les soupapes et guides de clapets une fois. La durée de la garantie n'était que d'un an, mais le fabricant a tout de même payé tous les frais de réparation et tous les travaux ont été effectués hors saison. L'origine de la défectuosité n'ayant pas été découverte, le client n'était pas satisfait. Le concessionnaire et le fabricant ont alors proposé que l'agriculteur échange son tracteur pour un véhicule plus puissant, moyennant une somme supplémentaire de \$2,000, étant donné qu'il avait acheté entre temps de nouvelles terres. En outre, la compagnie a proposé au client une autre solution, soit la reprise de l'ancien tracteur sur l'achat d'un véhicule identique, moyennant le versement de frais de location à raison de \$1.00 l'heure pour les 1,400 heures d'usage de l'ancien tracteur.

Du point de vue du fabricant, sa façon d'agir était irréprochable; il avait offert un service au-delà des termes de la garantie et assumé la responsabilité des frais de réparation sans aucune obligation juridique. Par ailleurs, l'agriculteur estimait pour sa part que la machine n'avait jamais fonctionné convenablement, qu'elle comportait un vice de fabrication quelconque qui exigerait encore de nouvelles réparations, et que la société mettrait un jour ou l'autre un terme aux réparations gratuites. Il ne croyait pas avoir besoin d'un tracteur plus puissant, et répondait à l'offre du fabricant en déclarant qu'il n'aurait pas à changer un tracteur de trois ans s'il fonctionnait convenablement.

La Commission fit remarquer, et le fabricant en convint, que le cas était exceptionnel. Quelque chose fonctionnait mal dans le moteur, et rien ne prouvait que la dernière réparation avait réglé la situation. La société décida alors de poser un moteur neuf dès qu'une nouvelle panne surviendrait.

Conclusion: Le fabricant et l'agriculteur n'avaient pas établi de relations directes, et le siège social de la société, tout au moins, n'était pas au courant de la

situation et de l'état d'esprit du client. En réalité, et le fabricant en convient, un nouveau moteur aurait dû être installé dès qu'il était devenu évident que la première réparation n'était pas satisfaisante.

Cas n° 2—Polyculture au Québec: Tracteur — La Commission a reçu une lettre d'un agriculteur qui avait acheté en 1967 un tracteur de fabrication européenne d'une grande société nord-américaine; il voulait faire connaître son point de vue avant que la garantie d'un an ne soit expirée, joignant à sa lettre l'attestation d'un spécialiste des moteurs diesels qui confirmait que le tracteur ne fonctionnait pas de manière satisfaisante. Les réclamations de l'agriculteur tenaient à diverses raisons: une roue avant semblait désalignée (un essieu avait été remplacé par la société), le moteur émettait une fumée blanche, et l'agriculteur jugeait que la consommation de carburant diesel était trop élevée. Il avait remarqué que le liquide de refroidissement avait baissé de niveau à la fin de chaque journée de travail et supposait que la pénétration du mélange dans les chambres de combustion était à l'origine de la fumée blanche. En outre, le tracteur vibrait anormalement.

La société présenta à la Commission un exemplaire du rapport consignait la nature des réparations effectuées sur le tracteur, indiquant qu'elle était parfaitement au courant des problèmes soulevés par cette machine et qu'elle avait pris les mesures qui s'imposaient pour remédier à la situation. En premier lieu, l'agriculteur utilisait du carburant n° 2 au lieu du carburant n° 1 préconisé dans le manuel d'instructions; cette pratique avait entraîné l'obturation des injecteurs. Ces derniers avaient été remplacés plusieurs fois, et l'agriculteur avait été mis en garde contre l'emploi du mauvais carburant. La baisse de niveau du liquide de refroidissement était causée par une expansion du liquide contre le bouchon à pression, suivie de l'écoulement du trop-plein; une fois refroidi, le liquide se contractait et son niveau pouvait sembler trop bas à une personne n'ayant pas l'habitude des systèmes de refroidissement sous pression. L'agriculteur ajoutait de l'eau, qui se perdait chaque jour par dilatation.

Quant à la fumée blanche, elle était causée par l'usage du mauvais carburant et non pas par une pénétration du liquide de refroidissement dans les chambres de combustion. Par ailleurs, les représentants de la société jugeait que les vibrations étaient chose normale, qui ne se produisait qu'à un seul régime de vitesse du moteur touchant à sa fréquence de vibration normale.

Toutes les pièces qui pouvaient présenter un défaut quelconque ont été remplacées aux termes de la garantie, et le fils de l'agriculteur a attesté par écrit qu'il était satisfait de l'état du tracteur après la dernière visite des représentants de la société.

Conclusion: Dans ce cas, il est évident que le client ne s'est pas conformé aux directives et qu'il était tout au moins partiellement responsable des ennuis subis. La société a offert un service rapide et de bonne qualité, et a étudié soigneusement chaque élément du problème. En définitive, l'agriculteur insatisfait a changé son tracteur relativement neuf contre un modèle beaucoup plus ancien, subissant dans cet échange une perte financière considérable.

Cas n° 3—Polyculture en Ontario: Récolteuse de fourrage — En septembre 1967, un agriculteur a acheté une récolteuse de fourrage autotractée, avec ses accessoires, capable de couper l'herbe très courte. Le client a prétendu que la machine ne pouvait pas donner une coupe aussi courte que l'indiquaient les brochures publicitaires. Étant donné que la récolteuse n'avait pas fonctionné convenablement, l'agriculteur estime avoir subi une perte de près de \$10,000. Les représentants de la société n'ont pu parvenir à régler les dents qui assurent la coupe la plus rase, et l'agriculteur n'était pas satisfait de la manière avec laquelle les mécaniciens ont réparé la machine.

Pour sa part, le fabricant jugeait qu'au moment où il a été appelé pour examiner la récolteuse, l'herbe était trop vieille et trop sèche pour qu'elle puisse être récoltée convenablement. Malgré tout, la société prétendait pouvoir faucher à une hauteur de 3/16^e de pouce, sur une largeur de coupe de huit à neuf pieds, et a déclaré que la récolte de 1969 ne devrait présenter aucune difficulté.

Toutefois, la récolteuse ne fut pas utilisée pour couper du fourrage vert en 1969; le client prétendit en effet qu'il lui restait assez de fourrage de l'année précédente. Le dispositif de coupe n'a donc pu être éprouvé à nouveau.

Conclusion: Il est possible que le client ait été induit en erreur par quelque brochure publicitaire indiquant un rendement supérieur à celui que la machine peut offrir sous certaines conditions de terrain et de récolte. Les agriculteurs prétendent souvent que la publicité exagère les qualités de puissance et de rendement, ou calcule ces dernières en fonction de conditions de travail idéales. Par contre, il semble que la société s'est efforcée de remédier à la situation en réponse aux plaintes du client. Le fait que la machine n'ait pas été utilisée en 1969 pour couper du fourrage vert, même pour effectuer un essai, n'a pas aidé la cause de l'agriculteur.

Cas n° 4 — Polyculture en Ontario: Tracteur — L'agriculteur a rapporté que son tracteur était constamment en panne: fils électriques brûlés, fuite au joint d'huile, panne d'injecteur, cisaillement des boulons de l'essieu avant, panne du système hydraulique, usure du disque d'embrayage (par suite d'une basse pression de 175 au lieu de 205 l.p.c. dans la transmission; cette basse pression allumait une lampe-témoin sur le tableau de bord, ce qui était normal aux dires du concessionnaire), garniture usée, remise au point du démarreur, arbre de prise abîmé, panne d'accumulateur. Il souligna plus particulièrement le cas du remplacement de l'arbre de prise et du disque d'embrayage. Jugeant que la société reconnaissait que ces pièces étaient mal conçues en les remplaçant gratuitement par de nouveaux éléments plus perfectionnés après l'expiration de la garantie, l'agriculteur ne pouvait pas comprendre qu'il ait à payer les frais de main-d'œuvre.

Dans le cas d'une pièce de conception entièrement nouvelle, soit par exemple le disque d'embrayage de la transmission automatique, la société ne devrait-elle pas être obligée de la soumettre à une longue période de sérieux essais? Bien qu'il se soit porté garant de la qualité des essais, le fabricant n'a pas su déceler les vices de

fabrication de cet élément de la machine. L'agriculteur a suggéré que les essais soient dirigés par des spécialistes indépendants.

Le fabricant intéressé a défendu sa cause en alléguant que son service avait nettement dépassé le cadre des stipulations de la garantie sur les pièces détachées, et a fait remarquer qu'il se réservait le droit de modifier à son gré la conception des pièces. Le disque d'embrayage avait donc été simplement perfectionné.

Conclusion: Dans ce cas, le client semble avoir acheté une machine dont certains éléments laissent à désirer, notamment le disque d'embrayage qui ne donnait pas l'impression d'être parfaitement au point. Il est possible que la société n'ait pas fait tout en son pouvoir pour conserver la confiance de son client, mais il s'agit là d'une décision que chaque société doit prendre elle-même en fonction de la situation donnée.

Cas n° 5 – Grande exploitation céréalière et entreprise de battage en Alberta: Moissonneuses-batteuses – Deux puissantes moissonneuses-batteuses ont été achetées en mars 1966. Au cours de la première année, une chaîne de râteau et deux chaînes d'alimentation se sont brisées, et quatre tambours de chaînes d'alimentation avant ont dû être remplacés. Toutes ces réparations ont été faites gratuitement par la société. Durant l'hiver de 1967, l'agriculteur a reçu deux visites des représentants de cette dernière. Durant les moissons de 1967, le client a remplacé à ses frais deux chaînes d'alimentation, trois courroies d'entraînement et une courroie de réglage automatique. Une machine est demeurée en panne par suite du bris d'un tambour de chaîne d'alimentation avant.

L'agriculteur prétendait avoir perdu 160 acres de lin parce que la société n'a pu lui fournir à temps les pièces nécessaires. Alléguant que le service n'était pas satisfaisant, le client a refusé de verser les deux premiers paiements échus à l'époque (à la fin de la saison d'usage sans versement). Pour sa part, la société rétorquait que l'agriculteur n'avait pas fait assez souvent appel aux services de réparation pour tenir ses machines en bon état. Le représentant de la société a déclaré que le client utilisait le dispositif de ramassage presque à hauteur du sol, ramassant ainsi énormément de terre. Néanmoins, chaque machine a travaillé sur 2,000 acres de terrain en deux saisons. La Commission a conseillé aux fabricants d'incorporer dans leurs machines certains dispositifs permettant de déceler et d'éviter tout usage abusif des appareils; il serait ainsi possible de prolonger les périodes de garantie. La société a répondu que tous les dispositifs de ce genre qu'elle avait mis à l'essai peuvent être contournés par un agriculteur décidé à obtenir un rendement maximal.

Conclusion: Il semble en général que la société ne soit pas fautive dans ce cas. Il est possible qu'un reproche puisse être adressé au concessionnaire pour ne pas avoir commandé assez rapidement les pièces réclamées par le client et que ce dernier soit à blâmer pour ne pas avoir entretenu et utilisé ses machines comme il l'aurait fallu.

Cas n° 6 – Exploitation céréalière en Saskatchewan: Moissonneuse-batteuse – L'agriculteur a acheté une moissonneuse-batteuse d'un concession-

naire autorisé, mais ne désirait pas le ramasseur à rouleau monté en série. Il a indiqué que le vendeur lui a alors proposé un ramasseur à tambour fabriqué par une société à gamme restreinte. Selon le client, la moissonneuse-batteuse n'a pas fonctionné convenablement sur le terrain. Après deux heures de travail, l'agriculteur a demandé au concessionnaire de changer le ramasseur, mais le vendeur a refusé en faisant remarquer que cet appareil avait été commandé spécialement pour le client. Consulté au téléphone, le fabricant a refusé de reprendre la moissonneuse-batteuse. Pendant que la société étudiait toujours le problème, l'agriculteur a échangé la machine pour une moissonneuse-batteuse d'une autre marque.

La Commission s'est alors renseignée auprès de la société qui a confirmé chacun des points, mais sous un angle totalement différent: le fabricant a signalé en effet que le concessionnaire n'avait acheté le ramasseur à tambour que sur la demande expresse du client, sans l'assentiment des ingénieurs de la société.

Conclusion: Il est difficile de concilier les divers points de vue. Le client et le concessionnaire voient évidemment la question d'un angle diamétralement opposé, et leurs arguments se neutralisent mutuellement. Personne n'a tiré avantage de la situation et aucune solution n'était possible.

Cas n° 7 - Polyculture en Ontario: Moissonneuse-batteuse tractée - L'agriculteur a acheté une moissonneuse-batteuse tractée d'occasion et a commandé pour la machine un nouveau dispositif spécial de ramassage. Cet appareil n'a pas été livré à temps, et le client a poursuivi le concessionnaire et la société en dommages-intérêts. Il a perdu son procès car la pièce n'a pas été commandée assez tôt pour qu'elle soit livrée en temps voulu, même dans les meilleures conditions possibles.

L'agriculteur a alors demandé publiquement aux propriétaires de machines de même modèle de faire connaître la nature des difficultés qu'ils éprouvaient, et les résultats du sondage furent portés à la connaissance de la Commission. Cette dernière a étudié les plaintes et a remarqué que bien que cinq agriculteurs sur douze n'aient signalé aucun ennui, les autres faisaient état de difficultés mettant en cause la question fondamentale du rendement de la machine. À la suite de l'enquête de la Commission, la société a répondu qu'il s'agissait d'une petite machine conçue pour être utilisée sur une petite exploitation qui ne serait autrement pas en mesure d'acheter son propre matériel de récolte des céréales. En dépit des demandes répétées de la Commission, la société n'a jamais fait connaître la nature des essais effectués en vue d'établir le rendement et la résistance de la machine.

Conclusion: Il semble que ce modèle de moissonneuse-batteuse n'offrait à l'agriculteur qu'une utilité pratique restreinte. La machine avait été probablement construite en fonction d'un prix de revient déterminé, car on note par exemple que les roulements à billes installés sur le modèle autotracté avaient été remplacés sur la moissonneuse tractée par des coussinets à bagues. La faiblesse de ces coussinets était notamment à l'origine des plaintes de nombreux agriculteurs.

Chapitre 28

LES GARANTIES SUR LES MACHINES AGRICOLES

Au cours des audiences de la Commission, de nombreux exploitants et organisations agricoles ont déposé des plaintes au sujet des garanties actuelles relatives aux machines agricoles. On a soutenu qu'une garantie d'un an n'était pas suffisante pour des machines comme les moissonneuses-batteuses et les presses à foin, utilisables seulement quelques semaines par an. Beaucoup ont proposé que, chaque fois que possible, on fixe sur les machines des compteurs horaires afin que les garanties puissent être établies en fonction du nombre d'heures d'utilisation. On a cité en exemple les garanties automobiles que les exploitants agricoles aimeraient voir appliquer aux machines qu'ils achètent. Dans certains domaines, les plaintes ont porté sur les retards et les difficultés concernant le service après-vente de machines encore sous garantie. Quelques-uns ont souligné également la nécessité de prolonger la garantie de machines qui ne fonctionnent pas encore de façon satisfaisante au moment de l'expiration de la période normale garantie. Une organisation a proposé en particulier que les sociétés de fabrication de machines agricoles soient responsables des pertes de récoltes subies par un exploitant à la suite d'une panne de machine encore sous garantie.

Les compagnies ont fait état d'un malentendu fréquent au sujet de la portée et de l'objet de la garantie qu'ils accordent sur les machines agricoles. Il est de pratique courante dans l'industrie de garantir une machine neuve «contre tout défaut de matière et de construction susceptible de causer une panne dans des conditions normales d'utilisation aux fins prévues». Si une panne de ce genre se produit au cours de la période de garantie de la machine, celle-ci sera réparée aux frais de la société, avec possibilité de prolongation de la garantie. *Massey-Ferguson*, par exemple, garantit toute pièce de rechange «pendant 90 jours à partir de la date du remplacement ou pour le temps restant encore à courir des 12 mois de garantie, selon la période la plus longue». Toutefois, il arrive que des exploitants agricoles attendent de la garantie qu'elle s'applique également à l'usure ordinaire du matériel. Plus longue est la période de la garantie, a-t-on affirmé, plus grand semble être le malentendu au sujet de sa portée. En tout état de cause, a-t-on soutenu, la plupart des défauts de matériaux et de construction se manifesteraient au cours des premières heures d'utilisation. En cas de défectuosité intrinsèque manifestée après

l'expiration de la garantie, la plupart des sociétés, a-t-on affirmé, réparent la machine sans frais.

Il serait difficile, dans le cas des machines agricoles, d'honorer des garanties de 50,000 milles ou de cinq ans, comme dans le cas des automobiles. À la différence des voitures qui roulent généralement sur des routes régulières en ciment ou en asphalte, le tracteur, la moissonneuse-batteuse automotrice et les autres machines agricoles comportant toute une variété d'éléments mécaniques et hydrauliques, fonctionnent dans des conditions de travail très variées et doivent résister aux efforts et aux tensions causés par les accidents du terrain et aux charges extrêmes et répétées qui leur sont imposées. Même si elles sont conçues et équipées pour résister à ces charges, elles doivent être entretenues consciencieusement pour fonctionner de façon satisfaisante. Les garanties prolongées accordées aux automobiles, a-t-on fait remarquer, exigent généralement une attestation d'entretien régulier. Étant donné la variété du matériel agricole utilisée, il serait, sur le plan administratif, plus difficile et plus coûteux de lui accorder le même genre de garantie. L'entretien régulier des automobiles est normalement assuré chez le concessionnaire et la délivrance de l'attestation ne cause que peu de dérangements ou de dépenses supplémentaires. L'exploitant agricole s'occupe généralement lui-même de l'entretien de ses tracteurs, de ses machines agricoles et de ses autres machines ce qui rend difficile de certifier la régularité de l'entretien.

On a également souligné qu'il est plus facile d'imposer aux tracteurs et aux autres machines des surcharges ou d'en faire mauvais usage que dans le cas des automobiles. Les compagnies doivent donc veiller à ne pas payer pour des pannes qui ne résultent pas de l'usage ordinairement prévu.

Dans beaucoup de cas, la garantie du fabricant est accordée par le concessionnaire au client. De son côté, le fabricant convient de rembourser au concessionnaire, d'une façon ou d'une autre, les frais engagés. Même si la forme de remboursement diffère d'une compagnie à l'autre, il est de pratique courante que la compagnie remplace les pièces fournies sous garantie à leur prix de revient normal pour le concessionnaire et qu'elle paie à ce dernier ses services de réparation à tant pour cent de ses frais de main-d'œuvre. Dans le cas des grandes compagnies, ce dernier paiement se fait souvent à 75 ou 100 p. 100 de la facture régulière. Dans le cas de plus petites compagnies à gamme restreinte, ce pourcentage peut descendre à 50 p. 100 ou moins.

Au cours de l'étude détaillée qu'elle a faite d'un échantillonnage de plaintes d'exploitants agricoles, la Commission a obtenu des renseignements sur les modalités de garantie, du point de vue des concessionnaires. Près de 90 p. 100 des concessionnaires interrogés ont signalé qu'ils étaient remboursés pour les pièces utilisées dans les travaux de garantie au prix coûtant. En fait, s'il s'agissait d'une pièce en stock, elle leur était par la suite remplacée sans frais par la compagnie. Ils n'avaient à leur charge que les frais administratifs de commande et de réception. Si la pièce était expédiée à la suite d'une commande normale d'entreposage, la

compagnie assumait également les frais d'expédition. Cette pratique est un peu moins favorable que celle de l'industrie automobile, où le détaillant se fait rembourser entièrement au prix de détail des pièces, moins une défalcation d'environ 15 p. 100.

En réalité, beaucoup des pièces exigées pour les réparations sous garantie doivent être commandées à la filiale ou au dépôt central de la compagnie. Dans ces conditions, le concessionnaire a encore droit à ses frais de facturation de la pièce, mais dans le cas de presque 90 p. 100 des personnes interrogées, il aurait à assumer lui-même les frais de transport, même s'il s'agissait d'une situation d'urgence nécessitant le moyen de transport le plus rapide.

Selon le groupe de concessionnaires interrogés, ils ont eu à absorber quelque 37 p. 100 de ce qu'ils considéraient comme leurs frais normaux d'atelier en travaux de garantie. Le taux horaire accordé par la compagnie les défrayait du salaire des mécaniciens chargés de la réparation, mais non pas des frais généraux nécessaires au montage, à l'outillage, aux machines spéciales et aux fournitures consommables. Ici encore, le concessionnaire est moins bien traité que dans l'industrie automobile.

Il est donc évident que l'exécution de la garantie impose certains frais au détaillant. Il peut avoir à absorber les frais de transport et de téléphone s'il n'a pas en stock les pièces de rechange nécessaires. Il lui faut aussi payer pour le déplacement aller et retour du matériel réparé. Si la machine tombe en panne au plus fort de la saison, il peut se sentir obligé de la remplacer jusqu'à sa réparation. Les compagnies de machines agricoles trouvent sans aucun doute souhaitable de faire partager une partie des frais de garantie au concessionnaire, de façon à l'empêcher de présenter des réclamations douteuses pour le compte de ses clients. Toutefois, si les frais qui lui sont imposés sont trop élevés, il risque de ne pas fournir à l'exploitant le service de garantie prévu par la compagnie.

Les frais d'exécution des clauses de garantie par le concessionnaire font à coup sûr partie des frais d'exploitation qu'il accepte. Pourtant, il importe que la façon dont la garantie est exécutée ne nuise pas à la mise en œuvre d'un service de pièces détachées sûr en cas d'urgence. Il est donc recommandé que, quand une machine sous garantie tombe en panne au plus fort de la saison, les compagnies de machines agricoles acceptent d'absorber un certain pourcentage, 75 p. 100 par exemple, des frais d'obtention des pièces nécessaires. Cela pourrait couvrir les frais d'appels téléphoniques interurbains et de transport rapide.

Pour la compagnie, le problème de la garantie est lié à celui de la solidité du matériel. Celle-ci, à son tour, dépend de la conception de la machine, des essais auxquels elle a été soumise et du contrôle de qualité pratiqué en cours de fabrication. L'excellence de la conception ou du contrôle de qualité, empêchera la machine de tomber en panne et les réclamations de garantie seront moins fréquentes et causeront moins de soucis au concessionnaire et à la compagnie.

En fait, la sûreté de fonctionnement d'une machine complexe aux pièces nombreuses ne peut dépasser la sûreté de la pièce la plus faible en terme de

conception ou de la qualité. La fiabilité n'existe donc vraiment que si, pièce par pièce et élément par élément, la machine répond, de par sa conception, à certaines normes. «Une pièce bien conçue ne fera défaut qu'à un moment donné après la durée pour laquelle elle est prévue. Ce moment marque théoriquement la durée moyenne de l'ensemble des pièces du même type. Pour pouvoir garantir, avec suffisamment de confiance, la durée prévue d'une pièce . . . on ne doit s'autoriser qu'un nombre relativement réduit de défaillances»¹. (traduction)

Cette définition de la fiabilité des pièces (et par conséquent de la machine) signifie simplement que la fiabilité moyenne d'une pièce prévue pour 5,000 heures d'usage doit se réaliser grâce à un fonctionnement très proche de la moyenne de l'ensemble des pièces de même type. Pour satisfaire à cette norme, on ne doit tolérer que très peu de défaillances survenant plusieurs heures avant cette limite.

Si elle parvient ainsi à prévoir les conditions d'un fonctionnement régulier, la compagnie peut offrir une garantie à un coût acceptable. Une telle prévision du fonctionnement de la machine exige, au niveau de la conception, des essais minutieux et, à celui de la production, de sérieux contrôles de qualité. La compagnie qui ne veut ou ne peut entreprendre pareil programme ne sera pas en mesure d'offrir une garantie de valeur au client. La garantie coûte trop cher au fabricant pour qu'il en fasse le succédané des qualités de conception et de fabrication. L'idéal serait que la garantie soit considérée comme le coût résiduel de quelques rares défauts non détectés en cours de conception ou de fabrication. L'élimination complète de ces défauts en revanche coûterait beaucoup plus cher que la garantie elle-même.

Au cours de ses visites d'usine, la Commission a pu voir de nombreux centres d'essai et de contrôle de qualité où les pièces de diverses machines subissaient des essais de résistance et de durée. Certains exemples de défaillance ont aussi été portés à son attention. En voici deux.

Dans une usine de tracteurs, on a signalé à la Commission des modifications de conception considérées comme nécessaires pour un nouveau type de transmission automatique. Par la suite, la Commission a reçu d'un exploitant agricole de l'Ontario une lettre où il expliquait comment son tracteur était tombé en panne, en ajoutant que le premier modèle de transmission avait été remplacé par le dernier modèle au cours d'un travail effectué sous garantie. Il se demandait si la société avait vraiment procédé à des essais sérieux sur le premier modèle étant donné la rapidité avec laquelle celui-ci était tombé en panne en cours d'usage et avait dû être remplacé. La Commission a essayé de se documenter sur l'ampleur des essais effectués, mais la filiale canadienne de la compagnie n'a pu lui fournir les renseignements voulus.

Dans une autre usine de tracteurs, on a montré à la Commission une boîte de différentiel dont les dents s'étaient cassées et qui avaient fait l'objet de plaintes

¹H. R. Jaeckel et S. R. Swanson, «Predicting Service Life of Automotive Parts Calls for Random Load Test», *The SAE Journal*, novembre 1969, p. 42.

auprès de la compagnie. La boîte en question avait été achetée d'un fournisseur dont le contrôle de qualité avait été mauvais, d'où la fabrication de boîtes trop fragiles et la rupture des dents. La compagnie n'était pas vraiment sûre du nombre de tracteurs touchés par cette défektivité. Plus de deux ans après, la Commission a reçu d'un fermier un rapport dans lequel celui-ci indiquait que son tracteur était hors d'usage depuis plusieurs mois, dans l'attente d'une boîte de rechange, la sienne ayant eu des dents brisées. La Commission a écrit à la compagnie et, peut-être n'était-ce qu'une coïncidence, le fermier a reçu quelques jours après les pièces manquantes. Selon la compagnie, il devait s'agir du matériel aux dents insuffisamment résistantes que la Commission avait vu quelque 33 mois auparavant. Voilà qui illustre les conséquences à long terme d'un mauvais contrôle de qualité sur la fiabilité des machines et les problèmes de garantie que cela peut causer à la compagnie.

Nous n'avons pas de renseignements complets sur le coût des garanties. Au cours des audiences publiques, une entreprise, *International Harvester of Canada*, a signalé que ses garanties lui revenaient à environ 1.1 p. 100 de ses ventes nettes, ajoutant que ces frais avaient décreu notablement depuis que le montage de ses machines se faisant davantage à son usine. Il semble donc que, dans le passé, les difficultés donnant lieu à des réclamations de garantie ont souvent été dues à un montage défectueux des machines. Dans le questionnaire financier de la Commission, il était demandé aux compagnies d'indiquer leurs dépenses en contrôle de qualité. Sous cette rubrique, on comprenait notamment les frais de garantie, les frais de réparation et la mise au rebut. Voici les résultats pour les compagnies fabriquant leur matériel au Canada :

Dépenses en contrôle de qualité, en pourcentage
des frais de fabrication, 1960 à 1966

	Toutes les entreprises	Grandes compagnies	Petites compagnies
1960	3.1	3.1	—
1961	1.4	1.4	—
1962	1.4	1.4	0.6
1963	1.5	1.5	1.2
1964	1.1	1.1	0.3
1965	1.2	1.3	0.5
1966	1.4	1.5	0.3

En ce qui concerne la garantie basée sur le nombre d'heures d'utilisation, recommandation formulée par de nombreux exploitants ou organisations agricoles, il convient de noter qu'une compagnie, *John Deere Limited*, assure déjà une garantie prolongée de 24 mois ou de 1,500 heures sur les moteurs. Sous une forme modifiée, cette garantie de 24 mois s'applique aussi à certaines éléments de la transmission.

En résumé, on peut dire que, de toute évidence, du point de vue de la garantie, il existe trois groupes d'intéressés. Le souci de l'exploitant agricole, c'est

d'avoir la plus grande protection possible pour ses principales machines. Il tient également beaucoup à une solidité durable, et la garantie n'est qu'un aspect de la question. Pour la compagnie de machines agricoles, la garantie est l'expression de la qualité, de sa légitime fierté à l'égard des produits qu'elle fabrique et qu'elle vend, mais il lui faut toujours être en garde contre les réclamations abusives de la part du concessionnaire ou de l'exploitant agricole. Le concessionnaire, enfin, est dans une large mesure pris entre deux feux: entre le fermier-client et la compagnie qu'il représente.

Étant donné ces différents groupes d'intérêts, la Commission formule un certain nombre de propositions qui, croit-elle, pourraient améliorer la situation.

1. Il faudrait encourager les sociétés à faire des distinctions plus claires dans leur garantie entre les différentes sortes de pièces détachées et à fonder cette garantie sur un nombre d'heures de fonctionnement donné pour des machines comme les tracteurs et les moissonneuses-batteuses qui comportent généralement un compteur horaire (que l'on pourrait sceller pour prévenir les tentatives de fraude). Il n'est pas nécessaire d'appliquer la garantie prolongée à toutes les pièces de la machine. Certaines se détériorent avec le temps, qu'elles soient utilisées ou non; d'autres, comme les courroies, peuvent avoir une longévité différente selon qu'on les ajuste ou qu'on les entretienne bien ou mal. Les garanties fondées sur les heures de fonctionnement apparaissent déjà dans la publicité de certaines machines importées d'Europe en Amérique du Nord. Il est possible que la concurrence à elle seule suffise à amener cette extension logique des garanties.

2. Il faudrait demander aux sociétés de rendre publiques les conditions de remboursement des frais de garanties au concessionnaire. En outre, elles devraient s'assurer qu'elles sont clairement expliquées au client-exploitant agricole. Celui-ci comprendrait alors bien mieux les responsabilités respectives de la compagnie et du concessionnaire en la matière. Certaines difficultés dont les fermiers se sont plaints sont dues au fait qu'ils ne comprennent pas la portée réelle de la garantie.

3. Il ne serait probablement pas indiqué de demander aux compagnies de publier des chiffres sur leur expérience en matière de garantie ni sur les frais occasionnés par celle-ci, car les comparaisons d'une compagnie à l'autre sont difficiles à établir. Néanmoins, il est recommandé que l'organisme officiel d'appréciation ou de contrôle, dont la création est proposée ailleurs dans le présent Rapport, soit autorisé à obtenir ces renseignements dans la mesure où il le jugera utile pour apprécier les différentes machines agricoles.

4. Finalement, il faudrait aborder avec précaution le problème des dommages indirects. On a signalé à la Commission que la responsabilité pour les pertes de revenu subies par l'exploitant agricole, à la suite d'une panne de machine en cours de garantie, est déjà établie avec suffisamment de clarté en droit commun. Toutefois, la Commission n'a connaissance d'aucun procès gagné dans ce domaine. Les fermiers répugnent en général à intenter des poursuites en réparation des pertes subies, notamment contre une grande corporation. La question paraît bien déborder

le cadre de la compétence fédérale. Il est donc recommandé que les gouvernements provinciaux l'étudient pour le compte des exploitants agricoles, en consultation peut-être avec le gouvernement fédéral. Une des solutions pourrait être d'exiger de tout distributeur de machines agricoles de déposer une caution pour couvrir les dommages indirects causés par une panne de machine en cours de garantie. Les paiements se limiteraient aux cas où l'importance et les causes de la perte pourraient être clairement établies. Il serait peut-être souhaitable aussi de fixer une limite au montant remboursable en contrepartie d'une perte causée par une machine donnée et de créer un système d'assurance partagée par le fermier, de telle façon que la perte ne soit couverte qu'à partir d'une certaine limite, dans le but d'éviter les réclamations abusives.