Le benchmark et le retour sur investissement de la veille d'Hydrocèze

Hydrocèze Irrigation, PME de 12 salariés installée à Bagnols-sur-Cèze (Gard), conçoit, vend et installe des réseaux d'irrigation au goutte-à-goutte pour les arboriculteurs, les maraîchers et les viticulteurs du Gard et du nord du Vaucluse. Sa chargée d'affaires, Lucie Pradier, consacre chaque semaine du temps à la veille concurrentielle et commerciale.

En octobre 2026, le gérant lui demande de mettre à jour le benchmark concurrentiel, puis de mesurer ce que la veille a rapporté sur les douze derniers mois.

Complétez l'annexe 1, puis répondez aux questions d'analyse.

Document 1 : benchmark concurrentiel (notes de 1 à 5, octobre 2026)

Critère (poids)	Hydrocèze	Coopérative agricole (rayon irrigation)	Installateur d'Avignon	Site de vente en ligne
Prix (25 %)	3	4	3	5
Étude et conception du réseau (25 %)	5	3	4	1
Délai de mise en service (15 %)	4	3	2	2
Dépannage en saison (25 %)	5	3	4	1
Garantie (10 %)	4	3	4	3
Note pondérée sur 5	?	?	?	2,35

Exemple de calcul pour le site de vente en ligne : 5 × 0,25 + 1 × 0,25 + 2 × 0,15 + 1 × 0,25 + 3 × 0,10 = 1,25 + 0,25 + 0,30 + 0,25 + 0,30 = 2,35. Le site livre le matériel sans l'installer : le client monte lui-même son réseau.

Document 2 : temps et coûts de la veille (octobre 2025 à septembre 2026)

- Lucie consacre 2,5 heures par semaine à la veille, 46 semaines par an ; son coût horaire chargé (salaire et cotisations patronales) est de 36 €.
- Abonnements annuels (presse agricole régionale, alertes de marchés publics) : 660 €.

Document 3 : affaires signées d'octobre 2025 à septembre 2026 dont l'origine a été recherchée

Affaire	Origine	Montant HT
Réseau goutte-à-goutte de 18 ha pour un arboriculteur de Pont-Saint-Esprit	Article de la presse agricole annonçant la plantation d'un nouveau verger, repéré par une alerte sur mots-clés	27 400 €
Rénovation du réseau d'une association d'irrigants de la vallée de la Cèze	Consultation repérée par une alerte de marchés publics	19 600 €
Extension du réseau d'un maraîcher client de Bagnols-sur-Cèze	Appel spontané du client après une publicité parue dans un journal gratuit	12 800 €

Taux de marque moyen des installations : 32 %.

Annexe 1 (arrondir les notes et les montants à deux décimales, le pourcentage à une décimale)

Question	Réponse
Note pondérée d'Hydrocèze (sur 5)	
Note pondérée de la coopérative agricole (sur 5)	
Note pondérée de l'installateur d'Avignon (sur 5)	
Coût annuel de la veille (€)	
Chiffre d'affaires HT attribuable à la veille (€)	
Marge attribuable à la veille (€)	
Retour sur investissement de la veille (%)	

Questions d'analyse

Au vu du benchmark, quel positionnement Hydrocèze doit-elle défendre face au site de vente en ligne ?

☐ Valoriser l'étude du réseau et le dépannage en saison, en chiffrant ce qu'ils évitent au client (pertes de récolte, eau gaspillée), plutôt que s'aligner sur le prix
☐ Aligner ses prix sur ceux du site, qui obtient la meilleure note sur le prix (5 contre 3), un critère qui pèse 25 % : la note d'Hydrocèze passerait de 4,25 à 4,75 sur 5
☐ Renoncer aux clients attentifs au prix, que le site attirera de toute façon, pour concentrer ses visites sur les grandes exploitations qui demandent une étude

Justification :

Le gérant trouve que 2,5 heures de veille par semaine, c'est beaucoup. Que doit lui répondre Lucie ?

☐ Qu'il suffit de la confier à un stagiaire, dont le temps ne coûte presque rien : la veille ne coûterait plus que les 660 € d'abonnements
☐ Qu'il a raison : le temps de Lucie (4 140 € par an) pèse plus de six fois les abonnements (660 €), on réduit la veille à une heure par semaine
☐ Que la veille a rapporté plus de trois fois son coût en marge (15 040 € pour 4 800 €) : on la garde, quitte à mieux cibler les alertes pour gagner du temps

Justification :

Pour fixer le poids de chaque critère du benchmark, sur quoi Lucie doit-elle s'appuyer ?

☐ Sur l'importance que les clients visés accordent à chaque critère, connue par les entretiens, les motifs de choix des clients et les affaires perdues
☐ Sur des poids égaux, 20 % pour chacun des cinq critères, afin de rester neutre entre les offres et de ne favoriser ni Hydrocèze ni l'un de ses trois concurrents
☐ Sur les critères où Hydrocèze se distingue le plus (étude du réseau, dépannage en saison), relevés dans le benchmark, pour bien mettre ses forces en avant

Justification :