décembre 2010

CMA Chavigny Saint-Pierre-des-Corps

Accueil / BATIDISTRIBUTION / Distribution

Une stratégie gagnante

Bénéficiant d'une notoriété historique dans la région de Tours, l'agence Chavigny de Saint-Pierre-des-Corps connaît depuis le début d'année 2010, une nouvelle dynamique. En effet, depuis son déménagement, elle intègre un concept basé sur le triptyque négoce matériaux / salle d'exposition / négoce plomberie-chauffage-sanitaire qui lui permet aujourd'hui de répondre avec précision aux attentes de ses clients et de se démarquer de la concurrence.

Fondée en 1931, la société CMA (Chaux Matériaux d'Amboise) acquiert au fil du temps une forte notoriété dans la commercialisation de matériaux à destination des professionnels de la région tourangelle. En 1989, l'enseigne, qui compte alors cinq agences, est reprise par le groupe Chavigny qui profite de ce rachat stratégique pour se développer hors de son département d'origine, le Loir-et-Cher, et absorber une société concurrente. En effet, CMA comptait alors un dépôt sur la ville de Vendôme (41) non loin du siège social du groupe Chavigny.

Refonte de l'agence de Saint-Pierre des Corps

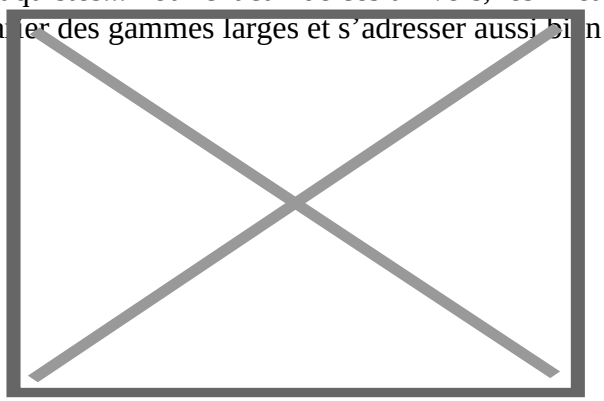
Lors du rachat, l'agence CMA de Saint-Pierre des Corps n'est pas dimensionnée pour se développer, le point de vente pilote du réseau étant celui de Nazelles-Négron. Toutefois, il y a trois ans, le groupe Chavigny réfléchit à dynamiser l'agence pour qu'elle devienne un négoce de référence sur l'agglomération tourangelle, un bassin économique au fort potentiel avec 320 000 habitants vivants dans un rayon de 25 kilomètres. L'idée d'un déménagement sur un site plus vaste est finalement approuvée pour bâtir un dépôt en phase avec les nouvelles attentes des professionnels et des particuliers. En janvier 2010, la nouvelle agence ouvre ses portes dans la zone industrielle du Bois de Plante, à cinq cents mètres de l'ancienne implantation. Elle reprend un concept cher à Chavigny en intégrant un pôle matériaux, un pôle sanitaire (ces deux parties comprenant un libre-service dédié) et une salle d'exposition qui fait le lien entre ces deux univers. La surface totale d'exploitation est de 20 000 m2 avec 8 000 m2 couverts dont 800 m2 de showroom, un libre-service matériaux de 450 m2 et une zone de 450 m2 réservée à l'activité plomberie-chauffage-sanitaire – elle est complétée par un bâtiment de stockage de 1 000 m2.

Un libre-service Master Pro

Depuis trois ans, le groupe Chavigny prête une attention particulière au développement des libres-services de ses agences. Pour renforcer son maillage territorial, le groupe a en effet absorbé des négoces matériaux indépendants qui bénéficiaient d'une forte activité magasin, comme en 2005 avec le rachat d'Ambimat dont l'agence intégrait un libre-service de 1 000 m2 avec une forte orientation grand-public, et par soucis d'homogénéité a du repenser ces espaces. De plus, certaines agences, comme CMA à Saint-Pierre des Corps, devenaient vétustes et demandaient un effort de modernisation afin d'augmenter le niveau d'activité, notamment par des ventes additionnelles bien structurées.

Pour l'élaboration du libre-service propre au pôle matériaux de la nouvelle agence de Saint-Pierre-des-Corps, le groupe Chavigny s'est donc rapproché du groupe Cofaq et de son enseigne Master Pro pour bénéficier d'un référencement complet et adapté aux clients de l'enseigne. En effet, malgré un large part de clients professionnels (80% du chiffre d'affaires aujourd'hui), l'enseigne compte séduire un plus grand nombre de particuliers. Pour répondre à ces problématiques, la conception du libre-service s'articule autour d'univers produits dédiés à chaque corps de métiers du bâtiment comme l'outillage pour maçons, pour carreleurs, pour

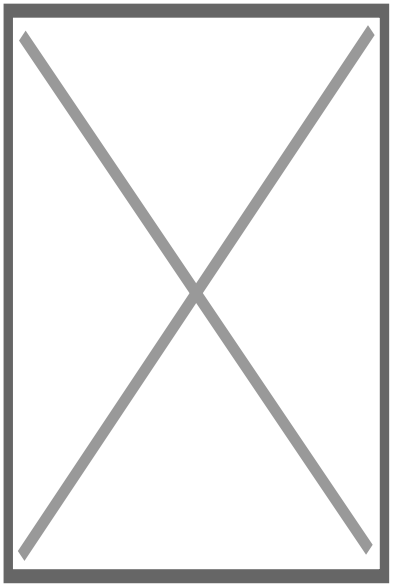
plaquistes... Pour chacun de ces univers, les linéaires intègrent un maximum de fournisseurs pour élargir et varier des gammes larges et s'adresser aussi bien aux professionnels qu'aux bricoleurs.



Situé à gauche du libre-service, l'univers électroportatif est recouvert d'un sol métallisé pour se différencier du reste de l'espace. A l'opposé, sur la droite, l'espace EPI est quant à lui recouvert de parquet pour apporter une ambiance plus décontractée en phase avec les produits référencés. A noter qu'avant de rentrer dans le libre-service, le pôle matériaux intègre un espace détente et des comptoirs destinés à recueillir les commandes des clients, aussi bien pour des produits propres au libre-service que pour ceux présentés dans le showroom – ces comptoirs abritent ainsi un relais carrelage extérieur à la salle d'exposition consacrée à ce produit.

Au centre du libre-service, le groupe Chavigny a installé un point conseil tenu par une personne. Il permet d'ouvrir le libre-service aux particuliers, qui sont généralement plus demandeurs en conseils que les professionnels, mais aussi d'amener ces derniers ailleurs qu'au comptoir pro où ils ont l'habitude de passer leurs commandes. Concernant la signalétique, le groupe utilise ses propres outils mais aussi ceux de l'enseigne Master Pro, notamment pour identifier les têtes de linéaires.

A l'opposé du pôle matériaux, le site de Saint-Pierre des Corps intègre une agence plomberie-chauffage-sanitaire qui bénéficie de son propre libre-service. Bien qu'ouvert aux particuliers, il est quasi exclusivement fréquenté par les professionnels.



Maison Passion, la salle d'exposition

Pour lier les deux pôles matériaux, où se trouve le libre-service outillage, et plomberie-chauffage-sanitaire, le groupe Chavigny a implanté entre eux deux une salle d'exposition baptisée Maison Passion, un nom déjà donné à d'autres showrooms du groupe – ce concept varie d'une agence à l'autre en fonction de l'historique du point de vente. Le but de cet espace est de présenter l'offre la plus large possible en menuiserie (parquets, lambris, menuiseries intérieures et extérieures, aménagements intérieurs), carrelage (et aménagements extérieurs) et sanitaire (salle de bains, toilettes, douche…) dans un seul lieu avec une surface de vente identique pour chaque famille de produit. Concernant la sélection des produits, notamment les équipements de salles de bains, le groupe a souhaité varier au maximum les styles pour proposer aussi bien des articles classiques que design et se démarquer de l'offre des grandes surfaces de bricolage. La circulation au sein de l'espace a donc été facilitée et la présentation des produits poussée au maximum pour faire rêver les clients. Egalement destiné à servir le professionnel, il donne par son emplacement directement accès aux libres-services plomberie-chauffage-sanitaire et matériaux. A noter que l'offre en aménagement extérieur est placée dans un espace couvert situé devant l'entrée de Maison Passion. Les clients peuvent ainsi avoir un rendu visuel optimisé par la mise en situation des produits, tout en étant protégé des éventuelles intempéries.

Animé par des personnes spécialisées par familles de produits, cette salle d'exposition constitue un outil pour attirer les particuliers. Pour renforcer son impact, le groupe Chavigny délivre depuis le début d'année 2011 à chacun de ses clients professionnels des cartes de recommandations à distribuer aux particuliers avec lesquels ils entrent en contact pour la réalisation d'un chantier. Lorsque ce client final entre dans Maison Passion avec cette carte, il bénéficie d'un traitement privilégié. Toutefois, ce showroom a avant tout été conçu pour les professionnels afin qu'ils puissent proposer des produits qui les démarquent des concurrents. Dans cette optique, une salle située à l'écart de l'exposition a été conçue pour recevoir en intimité les architectes. Elle recueille de nombreux échantillons de produits spécifiques, plus designs et positionnés sur du haut de gamme, qui ne sont pas exposés dans le showroom.

A noter que Maison Passion bénéficie de son propre planning horaire. Ainsi, si l'agence plomberie-chauffage-sanitaire est fermée le samedi (il concerne en effet 95% de professionnels) et le libre-service matériaux ouvert que le samedi matin, Maison Passion est ouvert le samedi toute la journée.

Une organisation fidèle à Chavigny

Dans son organisation globale, le pôle distribution du groupe Chavigny, dirigé par Serge Boutelant, possède une direction distincte assurée, pour la partie négoce de matériaux, par Yves Donard (directeur commercial d'exploitation qui a en charge plus de vingt agences) et, pour les sept agences plomberie-chauffage-sanitaire, par Fabien Grandpierre.

Concernant l'organisation des dépôts, ils bénéficient d'une structure commune. Le site de Saint-Pierre-des-Corps est placé sous la responsabilité de Gilles Baillargeat pour l'agence de négoce matériaux et d'Hubert Midez pour l'agence plomberie-chauffage-sanitaire. Gilles Baillargeat pilote une équipe comprenant des vendeurs comptoir, deux conseillers libre-service, un responsable de cour (lui-même en charge de sept personnes) et un responsable des transports. Ce dernier gère un parc de camions-grue de dix-neuf tonnes mais aussi un camion à hayon pour transporter les produits fragiles tels le carrelage ou la menuiserie et un camion-pince destiné à la livraison de plaques de plâtre.

Chaque agence ayant un territoire commercial différent et sa propre typologie de clientèle, la force de vente peut varier d'un dépôt à l'autre. Concernant Saint-Pierre-des-Corps, les commerciaux rattachés à l'agence de négoce de matériaux dépendent du responsable des ventes, lui-même placé sous la direction des ventes basée à Nazelles Négron.

Dans le cadre dans sa politique de développement du libre-service, le groupe Chavigny a embauché, en 2008, un chef produit entièrement dédié au libre-service qui vient renforcer les équipes déjà en place sur l'agence de Saint-Pierre-des-Corps. Depuis le début d'année 2010, un pool de chefs de produits a également été instauré et placé sous la responsabilité de Franck Gagneux, directeur des achats.

Pour la partie plomberie-chauffage-sanitaire, Hubert Midez s'appuie sur une organisation similaire adaptée à la taille de l'agence.

Une communication ciblée

A l'instar des autres libres-services du groupe, celui de Saint-Pierre-des-Corps intègre un podium animé tous les mois par des actes promotionnels. Le planning respecte la parité de clientèle professionnelle et grand-public puisque les actions sont ciblées un mois sur deux sur l'une de ces deux typologies de clients. A noter que, pour homogénéiser son réseau et créer une vraie dynamique de groupe, les actions promotionnelles sont réalisées au même moment dans toutes les agences.

En parallèle, pour ses clients professionnels, le groupe édite trois fois par an, le magazine Coups de pouce. Reprenant une sélection de références de l'ensemble des familles de produit (deux pages par famille), il intègre des promotions, des nouveautés, des produits haut de gamme et des bonnes affaires qui sont estampillées : Express, Lauréat et Coup de cœur.

Le pôle sanitaire possède lui-aussi son propre support papier avec Festiprix, un prospectus édité deux fois par an, uniquement axé sur les offres promotionnelles.

Pour sa clientèle de particuliers, Chavigny met à disposition, trois fois par an, le tabloïd Sûr de réussir. Bénéficiant d'une forte saisonnalité, il reprend une sélection de produits du moment, promotionnels ou non, à savoir l'aménagement extérieur, les travaux d'intérieur, l'outillage et l'aménagement intérieur.

Désireux d'apporter un maximum de conseil, le groupe publie également, aussi bien pour ses clients particuliers que professionnels, trois guides dédiés à l'aménagement extérieur, les produits naturels et à la maison à ossature bois.

Nicolas Desbordes

Chavigny : un groupe, plusieurs activités

Fondé en 1896 par Narcisse Chavigny, le groupe Chavigny a acquis une grande notoriété régionale en diversifiant ses activités au fil des ans. Dirigé par Pascal et Anne Chavigny depuis 1996, le groupe compte aujourd'hui huit cents salariés pour un chiffre d'affaires estimé à 165 millions d'euros et est présent sur plusieurs secteurs : distribution, production, transports, travaux publics et produits pétroliers et dérivés.

Distribution de matériaux

Avec 500 collaborateurs et un chiffre d'affaires évalué à 130 millions d'euros, la distribution de matériaux est de loin le loin le secteur le plus important du groupe. En effet, depuis le milieu des années 1990, cette activité a connu un fort développement via la création de dépôts, comme à Saint-Denis-les-Ponts (1995) et Azay-le-Rideau (1998), ou le rachat de sociétés comme Ambimat (2005) et Thoreau (2008). Aujourd'hui, le groupe possède un réseau de trente agences (sous enseigne Chavigny ou CMA) pour six mille comptes clients, essentiellement des artisans et des PME. Généralistes, ces agences peuvent être jumelées à un showroom baptisé Maison Passion (parquets, carrelages, menuiseries, sanitaires…) ou Confort Passion (tissus, voilages, objets de décoration, papiers-peints…).

Production

Le groupe Chavigny est également spécialisé dans la fabrication de produits béton et compte trois unités de

fabrication à Thoré La Rochette, Nazelles-Négron et Mettray. Ces usines conçoivent des blocs hourdis, des bordures, des caniveaux, des pavés, des dalles, des bornes à destination de tous les acteurs du BTP… mais aussi des produits sur-mesure pour les secteurs du bâtiment et du génie civil. Elles sont ainsi capables de mouler des éléments en petite et grande série. A noter que pour la fabrication de béton prêt à l'emploi (livré avec une flotte de camions malaxeurs équipés de tapis et de pompes), le groupe s'appuie sur sept centrales, toutes situées en région Centre.

Le savoir-faire du groupe s'étend également à la fabrication de menuiseries PVC sur-mesure réalisée sous l'entité Pic Menuiserie. Il est ainsi capable de produire tout type de fenêtre simple ou composée, des portes, des portes-fenêtres… aussi bien pour la construction neuve que pour la rénovation.

TP, transports et produits pétroliers

Dans sa politique de diversification, le groupe Chavigny s'est lancé en 1896 dans l'extraction et la transformation de sable et de graviers réalisés sur plusieurs sites : Mézières, Villavard et Villeneuve pour l'extraction et Champfort et La Touche pour la transformation. Avec un parc de plus de cinquante véhicules et engins de terrassement, il est en mesure de prendre en charge différents travaux de voirie et de terrassement pour les collectivités locales, les entreprises et les particuliers. Amorcée en 1930 par André Chavigny, l'activité transport, pour la France et l'Europe s'appuie sur une flotte de plus de quatre-vingts véhicules et sur une plate-forme logistique basée à Vendôme. Pour cette activité, le groupe est membre du groupe Astre, premier réseau de transporteurs indépendants.

Du fait de ces équipements, Chavigny réalise aussi le déménagement des particuliers, le garde-meubles, mais aussi le transfert industriel.

Via la société VCD, Chavigny se positionne également comme distributeur de fuel, d'essence, de gasoil, d'huiles et de différents matériels d'entretien à destination des entreprises et des particuliers.