juillet 2014

Bati-Colman

Le bois comme levier de croissance

Possédant historiquement une forte identité bois, la société lorraine Bati-Colman a su profiter de son adhésion à l'enseigne Gédimat puis Gédibois pour se démarquer sur une zone de chalandise de plus en plus bataillée.



Dirigeant de la scierie Colman Bois située à Grosbliederstroff (57), sur la frontière franco-allemande entre Forbach et Sarreguemines, Jean-Paul Clément ouvre en 1980, sur cette même commune, un négoce bois-panneaux qu'il baptise Bati-Colman. Le marché n'étant, à cette époque, pas encore soumis à la forte concurrence des GSB, l'activité du distributeur se partage alors équitablement entre les clients professionnels (des menuisiers pour la plupart) et les particuliers même si Bati-Colman conserve une forte identité bois.
En 2001, Philippe Clément, fils de Jean-Paul Clément, reprend l'entreprise qui, au fil de son développement, s'est peu à peu recentrée sur le professionnel comme le témoigne son adhésion, peu après son ouverture, à l'enseigne Gedimat. Néanmoins, plutôt que de se multi-spécialiser, Bati-Colman ne cesse d'entretenir son expertise bois-panneaux. A tel point qu'en 2008, « sentant que le marché commençait à se tendre », Philippe Clément décide d'élargir son plan de vente à la construction bois en référençant une sélection de produits exclusivement dédiée à la maison à ossature bois (éléments de structures, isolants, membranes d'étanchéité). Pour appréhender de la meilleure des façons ce virage stratégique, le dirigeant profite de sa position géographique pour visiter des distributeurs allemands, belges et luxembourgeois qui réalisent culturellement des ventes importantes de bois en tant que matériaux de construction.

La carte Gédibois

En juin 2012, afin conserver une parfaite cohérence avec son plan de vente, Bati-Colman adhère à Gédibois, l'enseigne bois-panneaux du groupe Gedex. Outre le fait de rester dans un groupement qu'elle connaît depuis longtemps, cette adhésion permet à l'entreprise de se développer davantage sur des familles jugées importantes par l'enseigne mais aussi de toucher d'autres typologies de clients professionnels comme les peintres et les métalliers qui sont sollicités pour la pose de bardages et de terrasses. De plus, en tant qu'adhérent Gédibois, Bati-Colman est « mieux armé pour faire face à la concurrence des distributeurs allemands qui n'hésitent pas à venir chercher des affaires sur le marché français, l'inverse étant très rare du fait d'un protectionnisme culturel de la part des artisans allemands », explique Philippe Clément.

Un multi-spécialiste bois

Aujourd'hui, Bati-Colman réa-lise donc près d'un tiers de son chiffre d'affaires sur une offre somme toute traditionnelle de panneaux mélaminés, MDF, contreplaqués, stratifiés… stockés en permanence aussi bien pour les formats et épaisseurs courants que pour les panneaux les plus techniques. En tant que spécialiste et pour rester en adéquation avec cette offre panneaux élargie « et dont les ventes sont toujours en progression », Bati-Colman référence également une centaine de décors mélaminés.

Le distributeur réalise aussi une part significative de son chiffre d'affaires (20%) sur les menuiseries intérieures, notamment les portes d'entrée pour lesquelles son expertise est largement reconnue régionalement ainsi que sur la famille des revêtements de sol et muraux (20%) avec une sélection exhaustive de parquets, sols stratifiés et vinyles, lambris… et dans une moindre mesure (10%) sur l'aménagement extérieur avec du bardage (panneaux bois compactes ou fibrociment) et des lames de terrasses.

Dernière grande famille à avoir intégré le plan de vente du négoce, l'offre dédiée à la construction bois s'est quant à elle rapidement démocratisée auprès des clients professionnels pour représenter aujourd'hui environ 30% du chiffre d'affaires de l'entreprise. A l'instar des référencements des panneaux et revêtements de sol, Philippe Clément a misé sur des gammes profondes comme l'atteste le stock important de panneaux de contreventement en OSB qui, rien que pour l'épaisseur 12 mm, sont déclinés en six formats. A noter que Bati-Colman est certifié PEFC et commercialise également plusieurs essences de bois de pays.

Si la part du chiffre d'affaire réalisée par ces différentes familles de produits est plus ou moins homogène, « une volonté pour pallier les baisses éventuelles de certaines familles », il en va de même pour la clientèle professionnelle. Cette dernière, qui représente 90% du CA, est certes dominée par les menuisiers mais comprend également des métalliers et entreprises de peinture, des agenceurs, des cuisinistes ainsi que des collectivités locales, le client le plus important ne pesant pas plus de 2% dans les résultats de l'entreprise.

Un libre-service technique

L'une des particularités de Bati-Colman est de réaliser près d'un quart de son chiffre d'affaires au sein même de son agence. Le distributeur possède en effet un libre-service/showroom d'une surface de 1 200 m2 qui s'adresse aussi bien aux particuliers qu'aux professionnels. Entièrement refait début 2013, cet espace se veut le plus représentatif possible du plan de vente et de stockage du négoce et met donc en avant de nombreuses gammes de parquets, stratifiés et sols vinyles, des aménagements et portes de placard, des portes d'entrée… et bien entendu tout l'outillage et les consommables utilisés par les clients professionnels de l'entreprise. Outre la mise en situation des produits, Philippe Clément a tenu à créer un espace informatif pour ses clients en consacrant une large partie de la surface du showroom à la mise en place de panneaux didactiques.

Principalement dédiées à l'offre bois du négoce, ces ILV reprennent de façon didactique les différents types de panneaux d'agencement et de décoration commercialisés par Bati-Colman mais aussi tous les bois de structures préconisés pour la construction à ossature bois en conformité avec la RT 2012. Cette dernière est d'ailleurs le principal sujet de cette zone d'information puisque, outre les panneaux que nous venons de mentionner, sont également présentés sous forme de coupes techniques les principaux systèmes d'isolation et de mises en œuvre des menuiseries intérieures et bardages, le tout étant également regroupé en situation au sein d'une maison à ossature bois.

Des hommes multi-produits

La grande majorité du chiffre d'affaires est toutefois réalisé sur le terrain par le directeur commercial et son équipe de quatre technico-commerciaux multi-produits. Ces derniers possèdent un portefeuille d'environ 200 clients qu'ils sont chargés de visiter régulièrement pour prendre les commandes mais aussi réaliser de la prescription. Ils effectuent également des tournées accompagnées avec les commerciaux des différents fournisseurs de l'entreprise « mais seulement si ces tournées duo ont une incidence réelle sur la vente », précise Philippe Clément. En effet, les priorités des ATC demeurent la prise de commande et le soutien

technique aux artisans. D'ailleurs, chaque lundi, la force de vente est réunie pour assister à des formations techniques organisées en partenariat avec les industriels mais aussi à des sessions théoriques sur les méthodes de vente en général.

Une offre complète de services

Cet esprit de formation s'applique également aux clients professionnels du distributeur puisque Bati-Colman organise régulièrement des soirées professionnelles placées sur des thèmes aussi variés que l'étanchéité, le bardage, le DTU 41.2 portant sur la mise en œuvre des revêtements extérieurs… Réalisées au rythme d'une fois tous les deux mois, ces sessions sont attendues et rassemblent chaque fois entre 40 et 60 professionnels. L'offre de services à destinations des professionnels s'accompagne aussi d'études thermiques et de structures, notamment pour les besoins en lamellé-collé, poutres en I… mais aussi de la découpe, l'usinage de panneaux ou encore le placage de chants qui sont sous-traités à un partenaire local. Enfin, en termes de livraisons, grâce à une flotte de huit véhicules (dont six camions), le distributeur est capable d'assurer un approvisionnement sur chantier en 48 heures dans les départements de la Moselle, de la Meurthe-et-Moselle et du Bas-Rhin.

Pour les clients particuliers, Bati-Colman peut proposer une facturation fourni-posé, la pose étant alors sous-traitée à des artisans clients du distributeur. Pour ce service, mis en place et géré par Carine Clément, épouse de Philippe Clément, qui a également en charge les relations de l'entreprise avec les collectivités locales ainsi qu'une part importante de l'administratif de l'entreprise, Bati-Colman exige des artisans poseurs qu'ils possèdent toutes les qualifications requises et qu'ils engagent leur propre responsabilité. Ils sont ainsi pleinement impliqués et accordent le plus grand sérieux à la mise en œuvre des produits.

Renforcer sa visibilité

En plus de ses propres services, Bati-Colman effectue toutes les opérations promotionnelles Gédibois, à savoir cinq par an à destination des professionnels et des particuliers, et utilise tous les supports de communication du groupement pour accompagner sa clientèle. Parmi ces outils citons à titre d'exemple le catalogue Gédibois qui regroupe le plan de vente général des adhérents ou encore le catalogue thématique Menuiseries qui recense les produits stockés en permanence sur les plates-formes Gédibois et dont le risque de rupture est quasiment nul – Bati-Colman est approvisionné une fois par semaine par Gedinor et Gediralp. Prochainement, un nouveau catalogue thématique consacré à l'ossature bois et l'isolation doit être édité.

Bien que s'adressant aussi bien aux professionnels qu'aux particuliers, ces différents outils de communication doivent permettre à l'entreprise d'amener plus fréquemment le grand public dans le point de vente. Bati-Colman possède en effet tous les atouts pour se démarquer de la concurrence de la GSB, mais doit faire face à un problème de taille, à savoir la visibilité et l'accès au point de vente. Toutefois, un nouveau plan de circulation est prévu pour redonner à la zone d'activité de Grosbliederstroff une plus grande attractivité. Philippe Clément à d'ores et déjà prévu, une fois ces travaux terminés, de déplacer l'entrée du dépôt pour aménager une zone d'exposition extérieure couverte qui regroupera une partie du savoir-faire de Bati-Colman.

ND