juillet 2015

Outillage Assistance

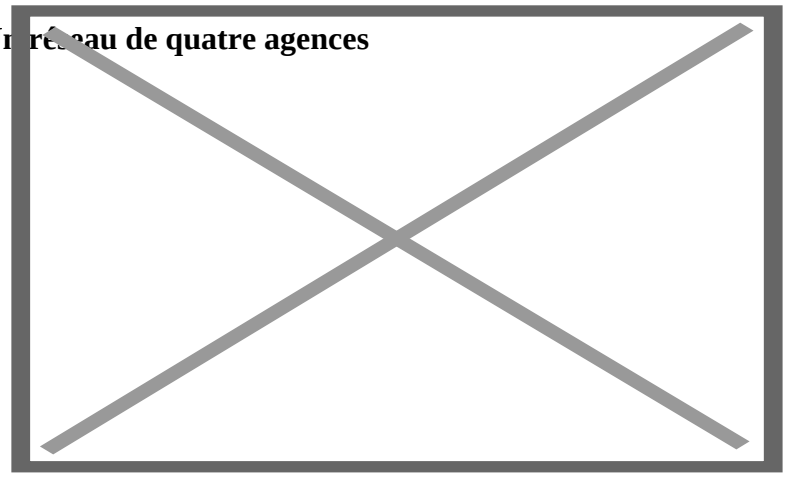
Accueil / BATIDISTRIBUTION / Location / Loueurs

Loueur et vendeur de petits matériels

Face aux réseaux nationaux et régionaux, de petites entreprises de location offrent leurs services aux professionnels du bâtiment et de l'industrie en développant des stratégies originales. C'est le cas d'Outillage Assistance qui s'est spécialisée dans le petit matériel et a développé en parallèle une activité de vente qui rencontre son public, notamment sur le site de Buhl-Sarrebourg, objet d'un focus dans la deuxième partie de cet article.

Dans l'univers de la location, la société Outillage Assistance possède un positionnement spécifique avec une spécialisation historique sur le petit matériel. Créée il y a plus de 30 ans par M. Jean-Pierre Valentin dans l'optique de louer de l'outillage et des engins de chantier d'un poids maximum de 2,5 tonnes, l'entreprise a longtemps vécu avec un seul site implanté sur la zone industrielle de Reichstett (67) avant de se développer petit à petit sur la partie nord de l'Alsace.

Un réseau de quatre agences



C'est ainsi qu'elle reprend d'abord un premier petit loueur sur Haguenau en 2000, puis un second en 2006 sur Sarrebourg pour arriver à trois agences lorsque son dirigeant actuel, Jean-Michel Rickert, reprend l'entreprise. Arrivé en 1996 en tant que responsable comptoir à Reichstett, il évolue pour devenir le bras droit de M. Valentin. Intéressé par la gestion d'une entreprise, travaillant depuis toujours dans le domaine de la location – son oncle détenait une société de location – il est la solution naturelle pour la transmission d'entreprise lorsque M. Valentin se retire de la vie active en 2006. Il reprend donc Outillage Assistance et complète en 2012 le quadrillage de sa zone d'influence en ouvrant une quatrième agence à Ostwald La Vigie. Ce faisant, il couvre désormais le sud et le nord de l'agglomération strasbourgeoise avec Ostwald et Reichstett, point important lorsqu'on connait les problèmes de contournement de la capitale alsacienne, le nord du département avec Haguenau et l'ouest de cette zone avec Sarrebourg, ville distante d'une soixantaine de kilomètres.

Quelques grosses machines et du petit matériel

Ces quatre agences proposent la même offre avec toutefois un axe plus travaux publics sur Sarrebourg. Cet assortiment va du petit matériel électroportatif pour le bâtiment, l'industrie ou les espaces verts jusqu'à des engins limités à 2,5 tonnes pour des raisons de transport – l'entreprise dispose pour ses besoins d'un camion

benne tracteur avec une remorque 800 kg qui lui permet de transporter deux machines. Son offre d'engins de chantier comprend dix mini pelles Kubota et Imer à partir de 800 kg, un chargeur Bobcat et une nacelle sur porteur Multitel, les demandes complémentaires étant pourvues par de la sous-location auprès de confrères. L'entreprise a par ailleurs depuis longtemps diversifié son offre avec de la location de véhicules utilitaires, une activité importante avec un parc disponible de dix camions benne de 3,5 tonnes et six fourgons tôlés de 8 et 12 m3, qui comprenait même jusqu'à l'année dernière plusieurs minibus.

Cette offre est atypique et répond à de nombreuses demandes sur le petit matériel auxquelles les loueurs traditionnels ne peuvent pas répondre. « Nous ne cherchons d'ailleurs aucunement à empiéter sur les métiers des grands réseaux de location » précise Jean-Michel Rickert. Elle permet également à l'entreprise de développer un niveau d'affaires important dans les domaines de la vente et de la réparation.

Au global, le chiffre d'affaires d'Outillage Assistance atteint les 1,6 million d'euros, avec un effectif de huit personnes, et se ventile à 60% pour la location et 40% pour la vente et la réparation. La clientèle est composée de petites entreprises, d'artisans et d'environ 10% de particuliers, proportion plus faible sur Sarrebourg du fait du positionnement plus TP de l'agence. Les clients sont assez fidèles et comme le souligne Jean-Michel Rickert, qui tient à privilégier cette relation de proximité, « J'apprécie nos clients. Nous sommes très proches d'eux et aucun échange n'est impersonnel. »

L'exception Buhl-Sarrebourg

Différente des trois autres agences d'Outillage Assistance, l'agence de Buhl, commune mitoyenne de Sarrebourg, est la plus grande des quatre avec une surface couverte de 800 m2 qui a permis de composer une zone d'exposition de 150 m2 attrayante et vendeuse pour la clientèle. Gérée par deux personnes, Hervé Grohens le responsable du site et Nicolas Halbwachs le technicien polyvalent en charge des réparations, les livraisons de mini pelles et du chargeur et parfois du comptoir, cette agence réalise un chiffre d'affaires de 550 000 euros avec un ratio ventes location de 70 / 30, totalement inverse à celui des autres dépôts.

Cet accent sur la vente a été amené par Hervé Grohens, qui a précédemment occupé des postes chez Leroy Merlin et Spit et a apporté sa fibre commerciale lors de son arrivée dans l'entreprise en 2009. Du fait de cette orientation, toute l'organisation de la surface accessible aux clients a été pensée comme une zone d'exposition d'un point de vente bâtiment avec même des produits en libre-service dans des gondoles et des podiums promotionnels. L'espace comporte ainsi un grand linaire Taliaplast de huit éléments pour l'outillage de bâtiment, deux corners ING Fixations et Diager, des gondoles et podiums Diam Industries pour les abrasifs et les machines de coupe et de carottage, une zone EPI, des présentations de produits légèrement mises en scène comme pour les brouettes, les marteaux piqueurs, les éléments de protection (barrières et cônes). Par ailleurs, directement disponible en libre-service dans le magasin est mis à disposition tout le nécessaire permettant de monter un mur en béton (tube de coffrage de pilier, tubes d'entretoise, huile de décoffrage, cales de banches, cales d'écartement), proposition particulièrement appréciée dans cette région où les agriculteurs construisent beaucoup par eux-mêmes.

Parallèlement, la location étant l'activité première de l'entreprise et devant aussi être portée par l'aspect vente, du matériel proposé à la location est également visible dans cette partie magasin tels les marteaux piqueurs déjà cités mais au-delà des décapeurs thermiques, des carotteuses, des ponceuses, etc.

Penser vente… et location

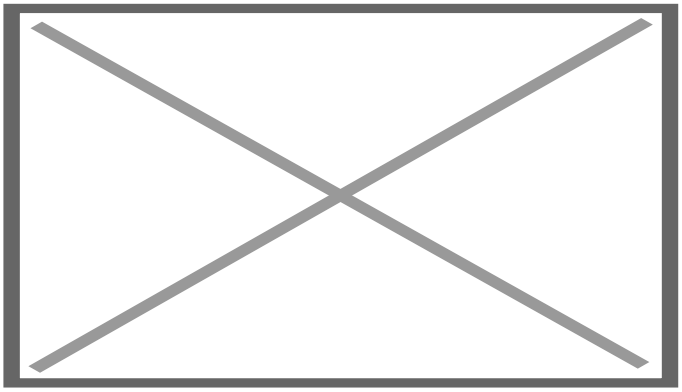
Tout cet espace est organisé, propre, avec un attention apporté au facing et Hervé Grohens fait très attention à cette clarté « je fais chaque matin un tour visuel du magasin pour vérifier que tout est en ordre ». Un ordre qui est régulièrement modifié selon les techniques de la distribution pour faire vivre l'espace de vente, faire voir tous les produits. Par ailleurs, au niveau du comptoir, tout est pensé pour susciter la vente avec des documents promotionnels mis à disposition des clients, des supports constitués d'emballages de matériels,

des tronçonneuses thermiques Stihl en l'occurrence, des produits mis en exposition. Des promotions sont également réalisées ponctuellement sur les matériels, promotions qui peuvent être reprises dans les autres agences Outillage Assistance.

Au-delà de l'aménagement de l'agence, tout est fait pour promouvoir cette démarche commerciale « qui doit être un réflexe », comme le souligne Hervé Grohens. Il poursuit, « le fait d'être à la fois loueur et vendeur constitue un grand avantage. Nous pouvons louer un matériel pour le faire essayer à un client potentiel avant l'achat ; d'un autre côté, nous pouvons prêter une machine en attendant que le matériel acheté soit livré ». Tout ceci demande une grande réactivité vis-à-vis des clients et de leurs besoins et le choix dans les référencements des fournisseurs prend obligatoirement en compte cette notion de réactivité pour qu'elle soit partagée tout au long de la chaîne d'approvisionnement. Ajoutons ici que cette partie vente ne s'arrête pas uniquement au petit matériel mais peut également concerner de grosses machines, telles un compresseur Kaeser de 8 000 litres minutes récemment vendu à une compagnie de carrière après un travail commercial de plusieurs mois.

Pour finir, il faut aussi signaler que l'agence de Buhl-Sarrebourg est placée dans un environnement plutôt favorable à son activité avec aux alentours de belles entreprises régionales de travaux publics qui ont un pouvoir d'achat plus élevé que celui des maçons et peuvent programmer des locations et de achats réguliers et parfois exceptionnels. Tout le mérite revient à l'entreprise d'avoir su saisir sa chance pour se développer dans cet environnement face à des concurrents à la surface commerciale bien plus importante.

FB



La réparation, complément indispensable

Le pôle réparation existe depuis les origines de l'entreprise et prend en charge toutes les machines, quelles que soient leur provenance. Outillage Assistance compte une personne par agence capable de réaliser les diagnostics et de réparer 80% des pannes, les techniciens pouvant se partager entre plusieurs lieux de travail. Les machines qui ne peuvent pas être traitées sur place sont rapatriées sur Reichstett où se trouve l'atelier central. Les devis sont gratuits pour les clients et payants déductibles pour les autres. Les délais de réparation sont variables mais il est toujours possible de louer une machine en remplacement.