janvier 2015

Salti

Salti, une location centrée sur l’humain

Quatrième loueur sur le marché français de la location, la société familiale Salti a su modifier son image de spécialiste régional pour être aujourd’hui considérée comme un multi-spécialiste sur l’ensemble du territoire. En plus d’investissements machines réguliers et d’une politique de croissance interne dynamique, l’entreprise est parvenue à gagner des parts de marchés en misant sur l’Homme, à savoir aussi bien ses collaborateurs pour lesquels elle cherche en continu à améliorer et à perfectionner les conditions de travail que ses clients avec lesquels elle entretient une très grande proximité.



Originaire du nord de la France et aujourd’hui basée à Marcq En Baroeul (59), la société familiale Salti tire ses origines de l’entreprise Guiot dont l’activité principale était, de 1892 à 1971, la construction à l’échelle nationale de bâtiments administratifs, d’usines, d'entrepôts, de maternités… Au début des années 1950, l’activité se diversifie avec la création d’une société de transports industriels puis d’une entité de location de matériels à destination des secteurs du BTP et de l’industrie. Rapidement, ces deux activités fusionnent sous l’entité Salti (Société Anonyme Location Transports Industriels) qui devient rapidement l’unique activité de l’entreprise. En 1982 et 1995, deux nouvelles entités sont créées afin de proposer respectivement des nacelles (Salti est un des précurseurs national sur ce marché) et du matériel de rabotage, sciage et tranchage de chaussées avant d'être finalement intégrées à Salti en 2002.

Aujourd’hui dirigée par Jean-Christophe et Jean-Sébastien Guiot qui représentent la quatrième génération, Salti compte trente-deux agences sur le territoire national, la moitié au nord de Paris (dont trois à proximité des aéroports parisiens) et le reste dans des villes stratégiques possédant un maillage commercial dense. Le loueur réalise un chiffre d’affaires de 67 millions d’euros et emploie 370 collaborateurs.

Un précurseur de l’élévation

A ce jour quatrième loueur national mais premier loueur français au capital exclusivement familial, Salti est considéré comme un loueur multi-spécialiste capable de répondre à toutes les problématiques du BTP. En

fait, l'offre de l'entreprise nordiste est axée autour de quatre grandes familles de produits : Elévation-Manutention, BTP-Industrie, Energie, et Rabotage-Fraisage.

Concernant l'offre en élévation et manutention, Salti propose des gammes particulièrement larges de ciseaux, nacelles, chariots télescopiques rotatifs… Pour ces derniers, le loueur possède d'ailleurs le plus gros parc national de chariots 21 mètres et oriente désormais ses investissements sur la grande hauteur. Cette tendance s'applique également pour l'offre en nacelles élévatrice puisque le loueur a récemment fait l'acquisition de modèles 48 mètres et 57 mètres sur poids lourds. En tant que spécialiste reconnu en élévation, Salti cherche en permanence à se démarquer de l'offre traditionnelle. Ainsi, le loueur a été l'un des premiers acteurs de la location à proposer des nacelles araignées et depuis peu, il référence également des nacelles de 27 mètres montées sur des véhicules légers pouvant être conduit avec un permis B quand la grande majorité des acteurs louent ce type de nacelles sur des poids lourds. Reconnu pour son savoir-faire sur cette famille de matériels, Salti peut aussi adapter certaines pièces aux besoins de ses clients comme cela a été le cas avec la société Eiffage. Sollicitée pour la construction du stade Pierre Mauroy de Lille, l'entreprise de construction avait besoin d'un panier de nacelle aux dimensions particulières. Ce dernier a été adapté par le chaudronnier et le soudeur du loueur puis vérifié, contrôlé et jugé conforme par un organisme de certification indépendant.

Un multi-spécialiste Premium

En plus de son offre élévation, Salti possède également un parc important de matériels destinés aux chantiers du BTP, c'est-à-dire des dumpers, des chargeuses, des mini-pelles, des pelles… Ces machines proviennent de constructeurs reconnus par les utilisateurs et synonymes de moyen-haut de gamme et intègrent, pour la plupart, les derniers équipements en termes de sécurité comme des équipements GIES, des bandes réfléchissantes, des caméras de recul... De plus, pour se démarquer de la concurrence des loueurs nationaux généralistes et entretenir son image premium, Salti enrichit très régulièrement son parc de machines comprenant de nouvelles technologies. « Par exemple, nous testons actuellement en conditions réelles d'utilisation, des modèles bi-énergie qui peuvent répondre à des problématiques spécifiques notamment en termes d'émissions sonores », explique François Salomez, responsable marketing de Salti.

Concernant les produits Energie, l'entreprise nordiste propose une gamme complète de compresseurs, groupes électrogènes, outils pneumatiques… Devant obligatoirement suivre les évolutions du marché pour proposer des produits en phase avec les normes en vigueur, Salti renouvelle chaque année cette gamme et la fait évoluer en pertinence comme récemment avec l'intégration d'un univers désamiantage. Le loueur accorde d'ailleurs une grand part de son chiffre d'affaires dans le renouvellement de son parc puisque les investissements machines, toutes familles confondues avoisinent chaque année 20 millions d'euros.

Enfin, Salti est également reconnu pour son activité rabotage et tronçonnage de chaussées et possède un parc dédié aux travaux routiers avec notamment différents modèles de raboteuses. Comme pour les autres familles de machines, Salti se démarque en ajoutant plusieurs options comme des caméras de recul, des bandes réfléchissantes… Très spécifique, cette activité concerne essentiellement les régions Est et le nord de Paris. Précisions que dès que cela est possible (pour 95% du parc), les machines sont mises aux couleurs du loueur à savoir le noir et le jaune RAL 1007.

Un loueur engagé dans la sécurité…

Au-delà du développement et du renforcement de son parc machines, Salti a mis en place, sous l'impulsion de Jean-Christophe et Jean-Sébastien Guiot, un projet d'entreprise visant à valoriser autant l'entreprise et ses salariés que les clients. Ce projet est construit autours de six axes : la Sécurité, le Développement durable, la Satisfaction client, la Communauté Salti, l'Homme au cœur de l'entreprise, Entreprendre.

Concernant la sécurité, Salti est à ce jour le seul loueur à avoir obtenu la certification Mase pour l'ensemble de son réseau. Très contraignant car nécessitant des contrôles réguliers dans les agences, le Mase repose sur

une démarche d'amélioration continue des performances SSE (Sécurité Santé et Environnement) des entreprises et repose sur cinq obligations : engagement de la direction, compétence et qualification professionnelle du personnel, préparation et organisation du travail, contrôle et amélioration continue. Concrètement, depuis l'obtention de cette certification, les collaborateurs sont parvenus à modifier leurs habitudes de travail, par exemple en portant systématiquement les EPI recommandés ou encore en enfilant instinctivement un baudrier pour toute sortie sur le parc.

… le développement durable

Pour compléter la certification Mase, Salti s'est également lancé dans les démarches nécessaires à l'obtention de la certification Iso 14 001 pour toutes ses agences. Devant, « si tout se passe bien », être reçue début 2015, cet Iso met en avant les efforts du loueur en matière de développement durable. En effet, Salti a investi entre autre dans un système de récupération et de traitement des eaux usées ainsi que sur la pose de panneaux solaires sur le toit des agences. « Même si nous sommes aujourd'hui certifiés, nous souhaitons poursuivre nos efforts en termes de sécurité et de développement durable pour sensibiliser encore plus les salariés Salti », explique François Salomez. « Pour cela, nous organisons deux évènements interne, à savoir la semaine du développement durable qui se tient au mois d'avril et la semaine du bien-être qui se déroule en septembre. Si la première est l'occasion de traiter des thèmes légers pour impliquer aussi bien les salariés que leur famille avec notamment la récolte, par les enfants des collaborateurs, du miel issu de nos trois ruches installées à Marcq En Baroeul, la seconde se concentre sur la santé des équipiers Salti. Par exemple, en septembre dernier, en plus de massages et de cours de relaxation, nos collaborateurs ont pu apprendre à adopter les bons gestes pour limiter le risque de blessures musculaires et aujourd'hui, la majorité s'échauffe avant toute manipulation ».

Impliquer le réseau dans la satisfaction client

Bien que partant du principe que « un salarié heureux fait un client heureux » et non l'inverse, Salti n'oublie pas, pour autant, d'entretenir une très grande proximité avec ses clients. Fin 2014, le loueur a ainsi lancé une enquête internet de satisfaction (l'Avis Salti) pour récolter l'avis de ses clients sur plusieurs points comme l'état du matériel, sa pertinence par rapport aux problématiques rencontrées sur chantier… Les réponses sont envoyées au commercial qui suit le client mais aussi à l'agence concernée ainsi qu'au siège social afin d'impliquer tout le réseau. Pour le loueur, cette enquête permet également d'analyser la pertinence de son parc par familles de machines pour orienter du mieux possible son offre et rester en phase avec les attentes des clients.

Optimiser la notoriété

Cette démarche est aussi le moyen de fidéliser les clients et d'entretenir l'image de marque du loueur. Salti accorde en effet une grande importante à sa notoriété tant auprès des clients que de ses collaborateurs. Le loueur est ainsi très attendu à chaque fin d'année, lors de l'envoi de ses cartes de vœux numériques, qu'il souhaite les plus originales possibles, n'hésitant pas, comme en 2013, à réaliser des vidéos d'animation avec du matériel modélisé sous inspiration Cars. Salti organise également des concours photos, notamment le « We are Salti » dont le but est, pour chaque collaborateur participant, de photographier le logo du loueur aux quatre coins de la planète.

Lors de la dernière édition, près de 50 000 clichés ont été postés sur le page Facebook de l'entreprise. Ce dernier outil de communication interne complète donc la présence du loueur sur les réseaux sociaux et permet, à tous les salariés, quelle que soit leur fonction, de poster des informations relatives au loueur comme la présence de machines sur les chantiers, l'arrivée d'un nouveau matériel, la participation des collaborateurs à des événements sportifs… En plus de renforcer le sentiment d'appartenance à une même société, l'intranet favorise le développement d'une culture commune et crée un dynamisme entre les agences.

Miser sur la compétence des équipes

A travers sa nouvelle signature, « Louer aux services des Hommes », Salti confirme sa volonté de placer ses clients et ses collaborateurs au cœur de sa stratégie de développement. « Lorsque nous recrutons du personnel, à compétence équivalente, nous privilégions toujours le savoir-être plutôt que le savoir-faire », explique Jean-Sébastien Guiot. « Nous revendiquons clairement notre volonté d'être, sur le marché de la location, le meilleur employeur de France et souhaitons apporter un maximum de confort de travail et de technicité à nos équipes ».

Pour mesurer l'efficacité de sa politique, Salti organise tous les deux ans une enquête de satisfaction interne qui permet aux collaborateurs, de façon anonyme, d'indiquer les points négatifs et les points positifs de l'entreprise. « Lors de la dernière enquête, nous avons recueilli 47% de participants, ce qui est un bon résultat. Parmi les points que nous avons relevés, certains collaborateurs mentionnaient le manque d'évolution professionnelle au sein de notre entreprise. En fait, nous offrons de nombreuses opportunités mais nous ne communiquions pas dessus. Grâce à cette enquête, nous informons sur l'intranet, les postes à pourvoir ainsi que les changements de fonction et d'organigramme », précise François Salomez. De même, concernant la formation, Salti s'est depuis plusieurs années lancé l'objectif de proposer au minimum une formation par an pour chaque salarié et déjà 50% de l'effectif a été concerné.

Intensifier le maillage et la proximité

Le dernier pilier du projet d'entreprise Salti consiste à entreprendre, c'est-à-dire « oser gagner des parts de marché ». Si tous les services sont vivement invités à être porteurs d'idées, notamment dans le référencement de nouvelles machines pour répondre à des chantiers particuliers, le loueur souhaite pour sa part renforcer son maillage national.
Depuis quatre ans, Salti opère ainsi entre trois et quatre ouvertures d'agences chaque année comme c'était le cas récemment à Caen, Rouen, Orléans, Le Mans, Béthune, Toulouse, Reims, Saint-Etienne et Toulon. Le choix des implantations est lié au potentiel local mais aussi au maillage existant afin de suivre les clients sur les chantiers. Le loueur analyse en effet régulièrement les mouvements géographiques de ses clients pour toujours mieux les accompagner. « Notre volonté n'est pas d'ouvrir des agences fantômes ou des bases logistiques mais de vraies agences avec au moins un responsable de site, un commercial, un atelier et un chauffeur. Lors de la construction du Grand Stade de Lille, nous avons même installé un bungalow sur le chantier avec la présence permanente d'un commercial capable de répondre à toutes les problématiques rencontrées ».

Pour rester proche de ses clients, le loueur a également mis en place un numéro de téléphone unique qui permet aux professionnels de contacter 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 un représentant Salti. « Nous pouvons intervenir rapidement, même de nuit, car nous nous devons d'être réactif pour éviter toute interruption de chantier. Cette réactivité est même indispensable quand nous louons du matériel Energie pour de l'événementiel », explique François Salomez. Cela permet à Salti de créer une proximité privilégiée avec ses clients et de miser sur ces fortes relations humaines pour générer des partenariats engagés sur le long terme.

Nicolas Desbordes