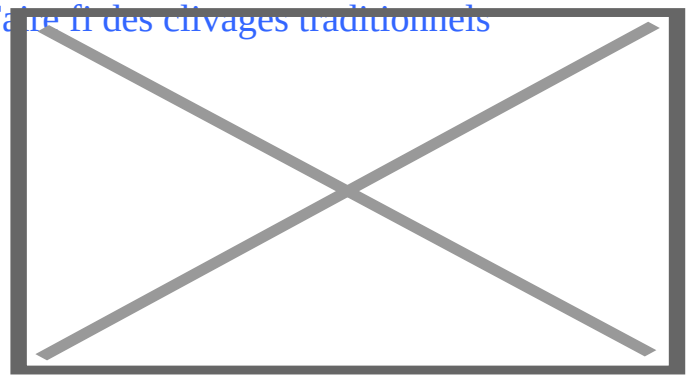
FIC

Faire fi des clivages traditionnels



Figurant parmi les distributeurs majeurs du Languedoc-Roussillon dans les secteurs des aciers-FI et du chauffage-sanitaire, Fic s'appuie sur douze agences réparties sur toute la région. La FI y tient une place particulière. Naturellement liée aux aciers, cette activité qui s'adresse à tous les professionnels est celle qui permet au groupe de faire le lien entre ses différents métiers. En cherchant à décloisonner sa dynamique commerciale, Fic répond ainsi de façon toujours plus complète à ses clients et s'ouvre de nouveaux marchés.

Fic est une vieille dame de Nîmes » explique Anne Nouvel-Owens, aujourd'hui à la tête de l'entreprise familiale qui figure parmi les leaders sur les marchés du sanitaire-chauffage et de la fourniture industrielle-acier en Languedoc-Roussillon.

Depuis bientôt cinquante ans, le distributeur affiche en effet sa présence auprès des professionnels de la région. Créée en 1965 dans la zone industrielle de Saint-Césaire, historiquement la première de la capitale gardoise, Nîmes Fer est née, comme bon nombre d'entreprises du secteur, de l'acier avant de se développer sur les marchés de la fourniture industrielle et du chauffage. Cette diversification lui donnera son nom : Fic Nîmes, Fic comme Fer Industrie Chauffage.

L'impulsion du terrain

Lorsque Bernard Nouvel, le père d'Anne, reprend l'activité en 1984, Fic Nîmes a perdu de son influence sur le marché mais dispose d'un atout : sa vingtaine de salariés dont l'expérience aidera l'ingénieur en travaux publics à comprendre ce nouveau métier de la vente d'aciers, de FI et matériels de chauffage. Ce savoir-faire contribuera à remettre le distributeur sur le chemin de la croissance, avec le soutien bien entendu de certains fournisseurs.

Cette démarche initiale, empreinte avant tout de pragmatisme mais aussi en quelque sorte d'humilité, donnera le ton aux évolutions futures de l'entreprise. La famille Nouvel a toujours su mener son développement en tenant compte des observations et initiatives du terrain. « Le développement de l'entreprise s'est faite sous l'impulsion du personnel, notamment des cadres commerciaux qui ont su à un moment donné détecter un besoin en implantation, un segment de marché à investir » poursuit Anne Nouvel-Owens, « les salariés ont beaucoup d'autonomie et nos chefs d'agence sont quasiment des dirigeants de PME. Ils organisent leurs équipes, leur activité, dans le respect bien entendu des valeurs et de la stratégie du groupe ». Un esprit d'entreprise que le groupe cultive en réunissant régulièrement ses équipes à travers des manifestations sportives ou des excursions permettant aux uns et aux autres de se rencontrer, même s'ils

travaillent sur des sites éloignés parfois de plus de deux cents kilomètres.

De Fic Nîmes à Fic

C'est dans cet état d'esprit qu'au début des années 90, Bernard Nouvel implante une seconde agence à Alès. Elle emploie aujourd'hui 45 personnes et travaille les différentes activités du groupe, depuis le parc à fer jusqu'à la salle d'exposition de salles de bains et carrelage. « A chaque nouvelle implantation, nous cherchons à développer toutes nos familles de produits » précise Anne Nouvel-Owens. Ce déploiement géographique conduit tout naturellement Bernard Nouvel à estomper le nom Nîmes de l'identité de son enseigne au profit du seul Fic.

A la fin des années 90, Fic ouvre son agence de Montpellier, dans l'Hérault, qui aujourd'hui compte 60 personnes. Puis ce sera le tour de Béziers, une agence un peu plus petite, qui constitue le point du groupe le plus avancé à l'ouest de Nîmes, là où se situent le siège et le stock central. « Dans le Gard, du fait de son ancienneté, Fic bénéficie d'une vraie notoriété sur ses deux pôles, acier-Fi et chauffage, ce qui n'est pas encore le cas dans l'Hérault où notre implantation est plus récente ». Nîmes et ses satellites représentent d'ailleurs environ la moitié du chiffre d'affaires du groupe.

Des points de vente satellites comprenant deux à six personnes complètent effectivement le maillage territorial, rattachés aux agences principales. Bagnols/Cèze, Uzès, Les Angles dans le Gard ainsi qu'Arles dans les Bouches-du-Rhône relèvent de Nîmes, tandis que Lunel dans l'Hérault dépend de Montpellier et Mende en Lozère d'Alès. En revanche, l'agence de Narbonne a été récemment fermée. « Ce qui fait la valeur des entreprises, ce sont les hommes. A Narbonne, nous n'avons jamais réussi à trouver localement une équipe stable pour pénétrer le marché, même si individuellement, cette agence s'appuyait sur des gens de valeur. Ces derniers sont aujourd'hui rattachés à l'agence de Béziers ».

Par ailleurs, le groupe a acquis en 2009 Techni-bain. Cette enseigne avignonnaise positionnée uniquement sur le secteur sanitaire et salles de bains a ouvert en juin 2013 un satellite à Carpentras.

Des limites géographiques

Ce maillage donne les moyens au groupe de rayonner sur une bonne partie du Languedoc-Roussillon puisque son envergure s'étend généralement 50 km plus en avant de chacun de ses points de vente les plus éloignés : jusqu'à Salon-de-Provence depuis Arles, Aubenas depuis Mende, Orange-Bollène depuis Bagnols. « Notre métier, c'est beaucoup de proximité, d'où ce maillage serré en Languedoc-Roussillon. Aujourd'hui, nous restons ouverts à toute opportunité de développement en croissance externe, à l'intérieur de cette zone ou en périphérie. » Sachant qu'au-delà d'une frontière naturelle représentée par la côte méditerranéenne, Fic s'impose des limites géographiques liées aussi à la présence de points de vente faisant partie de l'un des trois groupements auxquels l'enseigne adhère. « Nous sommes tous des indépendants. Nous avons donc plutôt intérêt à nous serrer les coudes plutôt que venir nous concurrencer les uns les autres » estime Anne Nouvel-Owens qui a pris la suite de son père au sein du conseil d'administration d'Algorel dont Fic est membre fondateur tandis que ses équipes participent activement aux commissions mises en place au sein des autres groupements.

8 000 comptes clients

Aujourd'hui, le distributeur s'appuie sur 280 personnes et réalise un chiffre d'affaires de 75 millions d'euros (hors Techni-bain) à travers une cible très diffuse, en témoignent ses 8 000 comptes clients. Cette clientèle est constituée à 95% de professionnels, les particuliers étant surtout liés à l'activité carrelage, activité démarrée en 2006 qui a d'ailleurs donné lieu à la refonte des points de vente, de façon à y intégrer un showroom carrelage et salles de bains. « Notre force, ce sont les entreprises comptant jusqu'à une quinzaine de salariés. Il n'y a pas beaucoup d'industries importantes sur la région. » Plus de la moitié du chiffre

d’affaires s’appuie ainsi sur les entreprises artisanales, des plombiers-chauffagistes notamment mais aussi des métalliers, des chaudronniers compte tenu de l’importance du travail de ferronnerie sur la région. 15 à 20% de l’activité repose toutefois sur l’industrie, plus particulièrement des industries de tôlerie mais aussi les services entretien de structures de plus grande envergure comme celui de la centrale nucléaire de Marcoule. La dernière partie de l’activité (soit 30%) est réalisée avec l’administration, les collectivités publiques et territoriales. Une personne dans chaque agence est chargée de suivre les appels d’offre, une démarche encore balbutiante qui préfigure peut-être la mise en place d’une structure grands comptes, actuellement en cours de réflexion.

Des activités complémentaires

Les marchés du thermique (chauffage, climatisation, ventilation) constituent aujourd’hui le premier pôle du groupe (28 à 30% du chiffre d’affaires), auxquels s’associent le sanitaire-plomberie (12 à 13%) et le carrelage (5 à 6%). L’activité historique, l’acier, n’est pas en reste avec un poids d’environ 25%, suivie par la fourniture industrielle (15%). Fic est également présent sur les marchés du traitement d’eau, qui pour l’heure représentent 2 à 3% de ses ventes (adoucisseurs, piscines, arrosage, pompes….). « Nous avons développé des activités complémentaires pour être en mesure de proposer des offres complètes. La FI est naturellement très liée aux aciers mais fait le lien entre les différents secteurs d’activité qui ont tous, par exemple, besoin d’outils. Ce positionnement sur des pôles d’activité complémentaires nous permet aussi de lisser notre activité. »

Si chaque année, l’activité FI enregistre des évolutions de l’ordre de 0 à +5%, le chiffre d’affaires global subit toutefois les aléas des fluctuations des aciers. « Mais ce sont des mouvements que nous savons anticiper. Par ailleurs, grâce là encore à une initiative des équipes terrain, nous avons développé depuis deux ans une activité alu-inox aux marges plus élevées que le fer traditionnel ».

Stock et diversité

Si le groupe veille à être fidèle au référencement des groupements auxquels il adhère, ses achats sont effectués au niveau du siège. Plutôt qu’éparpiller leurs stocks dans chaque agence, les pièces volumineuses (pompes à chaleur...) sont désormais centralisées à Nîmes, dont le dépôt est organisé pour redistribuer les produits en fonction des besoins des sites. Par ailleurs, le distributeur travaille avec les fournisseurs pour qu’ils approvisionnent ses différentes agences, avec des volumes moins importants mais à des fréquences plus rapides. « Nous travaillons également à la mise en place de l’EDI sur le premier semestre 2014. Nous attendons de cette nouvelle organisation des gains d’efficacité importants, surtout sur la FI où les commandes multi-lignes sont nombreuses. La gestion de l’entreprise est de plus en plus tournée sur l’opérationnel, c’est ce qui lui permet d’être toujours plus rentable. »

Fic s’appuie aujourd’hui sur 20 000 à 25 000 références en stock dont 7 000 environ pour la fourniture industrielle. Par rapport au sanitaire-chauffage, la FI représente évidemment un petit poids en valeur, mais le pôle le plus important en nombre de fournisseurs (100 à 150) et en diversité de produits. « Nous vendons tout ce qui sert à travailler » répète inlassablement à ses équipes Luc Demariaux, responsable du pôle FI. « C’est le grand choix de consommables qui fait venir les clients chez nous. Nous cherchons à couvrir tous leurs besoins en diversité et en stock. Nous avons ainsi le plus grand choix de la région, d’où en FI une image de qualité mais aussi de service. »

Toutefois, durant les trois dernières années, Fic a fait des efforts de rationalisation, au niveau des achats notamment pour éviter les doublons. « Nous avons réduit nos stocks, très consommateurs de besoins en fonds de roulement, de l’ordre d’un tiers. Notre plan de vente était il est vrai très dispersé. »

Partenariat étroit avec des leaders

Le distributeur se caractérise notamment par un positionnement fort en soudage, dans les abrasifs ou encore en électroportatif, des métiers qui touchent à la fois aux métiers du fer et du sanitaire-chauffage. Disposant notamment de la carte Esab, il se situe sans doute dans le Top 5 des distributeurs de la marque. « Nous essayons de travailler avec les leaders du marché en terme de qualité, par exemple Bosch en outillage électroportatif, Facom en outillage à main… » explique Anne Nouvel-Owens. En électroportatif, par exemple, Fic a fait le choix de se centrer sur deux fournisseurs, Bosch et Makita, mais avec une gamme très étendue chez chacun d'entre eux pour couvrir tous les besoins.

Ce pôle FI ne cesse d'ailleurs de se développer, sous l'effet de l'évolution des nouveaux marchés, comme l'EPI. Là encore, pas question d'étendre les gammes tous azimuts. « Nous essayons de serrer au maximum le plan de vente fournisseurs mais d'avoir une gamme complète chez chacun d'entre eux. » En ce qui concerne les vêtements, Fic travaille ainsi avec deux fournisseurs, Delta Plus et Bosseur, ou encore avec Puma pour les chaussures de sécurité. « Le fait de nous adresser à des artisans génère un ticket plus élevé, d'où la présence d'une offre positionnée haut de gamme. » La famille EPI devrait encore être développée, avec notamment la mise en place d'une cabine d'essayage.

La tréfilerie (grillages...) est également en plein boom grâce notamment à la dynamique impulsée comme toujours par un homme métier et par la marque Moreda. Sans oublier la vigueur de la ferronnerie, « le plus grand choix de la région », secteur qui ouvre sur la serrurerie jusqu'à l'automatisation.

D'autres familles sont également appelées à prendre de l'expansion, comme le secteur levage-manutention. « La problématique de l'équipement en hauteur touche tous nos métiers » poursuit Luc Demariaux. « Ce sont des produits que nous devons de plus en plus mettre en avant dans les magasins pour que le client prenne le réflexe de s'équiper et sache que nous avons une réponse adaptée à ses besoins. »

Sortir des cases

L'objectif de Fic est de jouer toujours plus la carte de la transversalité de son offre en s'appuyant sur son expertise multi-facettes. « Nous devons sortir les produits des cases ! » martèle Luc Demariaux. Les commerciaux sont ainsi de plus en encouragés à vendre des produits qui ne sont pas dans leur portefeuille d'activité. Globalement, le groupe s'appuie sur trente-deux commerciaux itinérants, répartis équitablement sur le chauffage-sanitaire et sur la FI-Acier, dont quinze à Nîmes. La FI s'appuie également sur deux techniciens qui viennent en soutien à la vente de matériel technique (dépannage, mise en œuvre de machine-outils, de postes à souder...).

Cette volonté de décloisonnement s'exprime à travers les opérations de communication. Avec le savoir-faire d'une infographiste intégrée qui lui permet de réagir très rapidement en fonction des attentes du terrain, Fic réalise des catalogues conçus sur des thématiques produits montrant la richesse de son offre et son aptitude à répondre aux problématiques des différents métiers : les abrasifs, la fixation, l'électroportatif, les serre-joints…
L'enseigne développe également des catalogues par grandes familles de produits : camping, serrurerie, paysagiste, clôtures, serrurerie, etc. Et depuis 2012, elle propose deux catalogues généralistes saisonniers, avril-juin et septembre-novembre. Ils mettent en avant des actions promotionnelles portant sur toutes les familles de produits, répertoriées par code couleur et touchant tous les métiers. « Ces catalogues sont aujourd'hui très attendus » observe Anne Nouvel-Owens.

Tous les catalogues sont consultables en ligne sur le site de l'entreprise. Côté internet, Fic dispose d'un site vitrine avec un espace professionnel permettant au client muni d'un code d'avoir une visibilité des stocks, accès aux tarifs remis à jour toutes les nuits, à tous ses documents comptables et de passer commande. « Ce site qui existe depuis une dizaine d'années est de plus en plus utilisé. Cette année, nous allons ouvrir le site de Fic aux clients de Techni-bain. Par ailleurs, nous envisageons d'ici 2015 ou 2016 la mise en place d'un site marchand ouvert à tous. Mais cela suppose de revoir notre organisation, notamment sur le plan

logistique. »

En attendant, Fic donnera une belle image de sa dynamique transversale en septembre pour son prochain salon, le Forum Fic qui chaque année réunit en alternance, à Nîmes ou à Montpellier, ses clients et ses fournisseurs. Cette année, le forum se tiendra au Parc des expositions de Nîmes, sur deux jours, avec une grande soirée conviviale qui permettra à l'entreprise nîmoise de fêter son double anniversaire : ses trente ans avec la famille Nouvel et ses cinquante ans de présence sur la région.

Agnès Richard