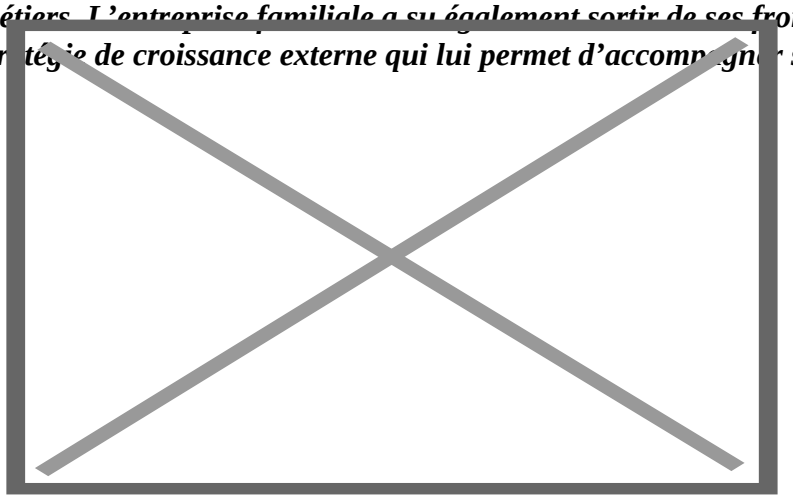
Reportages point de vente - juin 2016

Abram Distribution - Manosque (04)

Accueil / BBI / Distribution / Master Pro

Une envergure régionale

En 2016, la société Abram fête ses 160 ans, une histoire marquée par des évolutions constantes pour répondre toujours mieux à ses clients, au sein de marchés en mutation. Sa pérennité s'appuie aujourd'hui sur une réflexion concernant son organisation, en témoignent la mise en place d'une plate-forme logistique pour servir ses clients et une redéfinition du rôle du point de vente autour de pôles spécialisés métiers. L'entreprise familiale a su également sortir de ses frontières traditionnelles pour mener une stratégie de croissance externe qui lui permet d'accompagner ses clients plus loin dans la région Paca.



Si son compatriote de Manosque, l'écrivain Jean Giono, se définissait comme le Voyageur immobile, force est de constater que le qualificatif convient peu à Guillaume Abram, cinquième génération à la tête d'Abram Distribution, société familiale fondée par sa trisaïeule Caroline Bourg, en 1856. Néanmoins, en 160 ans d'existence, la société a toujours su préserver ses racines même si, au fil des ans, elle a pris de l'envergure. Elle a réalisé en 2015 un chiffre d'affaires de 19 millions d'euros, qui se décline équitablement sur trois grandes familles – Aciers, Quofi, EPI –, avec une équipe de 82 personnes, réparties sur deux points de vente aux enseignes Master Pro et Master Pro Expert EPI et sur une plate-forme logistique. « *Je crois aux fondamentaux du commerce, au terrain, à la relation humaine, surtout à l'heure où avec internet, les échanges tendent vers la dématérialisation. Depuis un millénaire, le commerce c'est un vendeur, un acheteur, une marchandise disponible* » résume Guillaume Abram. Cet ancrage intemporel s'inscrit toutefois dans une sorte de mouvement perpétuel, le distributeur n'ayant eu de cesse de s'adapter à ses clients et à un environnement en complète mutation. Et il est fort à parier qu'en dix ans, l'entreprise Abram s'est plus transformée que lors des précédentes décennies.

Du libre-service au comptoir

Née donc dans le centre-ville de Manosque, sous le nom de société Bourg, la société familiale vend alors des bicyclettes, des machines à coudre, de l'outillage, des cuisinières, etc., sans oublier une activité d'importation de fers à cheval. Autrement dit une offre foisonnante, typique des sociétés d'antan, dans le stock de laquelle a pu puiser l'équipe pour y trouver, dans les années 90, des accessoires « d'époque », indispensables au tournage du film Manon des sources qui a eu pour théâtre cette petite ville des Alpes-de-Haute-Provence...

En 1971, Jean Abram, petit fils de la fondatrice, fait l'acquisition d'un terrain de 14 000 m² dans la zone industrielle Saint-Joseph de Manosque, nouvellement créée. Le parc à fers, mis en place dans les années 20, y est alors implanté. En 1978, alors que son fils Jean-Marie prend la direction de l'entreprise, le magasin et les

bureaux quittent à leur tour le centre-ville pour la zone industrielle, pour mieux répondre aux exigences du commerce moderne. « *A cette époque, le comptoir était à l'entrée du magasin, avec tout le stock derrière. Puis, nous avons développé le libre-service et poussé le comptoir plus au fond du magasin. Aujourd'hui, nous avons réduit la zone d'exposition pour revenir au comptoir, avec plusieurs points d'accueil en fonction des métiers.*»

Après des études de commerce, Guillaume Abram reprend les rênes de l'entreprise familiale, en 2007, un choix évident pour le dirigeant qui a passé la plupart des mercredis et samedis de son enfance dans les rayons de la société familiale. « *J'ai toujours apprécié l'environnement des outils et de l'acier. La passion était là, j'ai repris le flambeau.* » Sa sœur Caroline travaille aujourd'hui à ses côtés, en charge des ressources humaines, sachant que son père Jean-Marie veille toujours, comme une sorte de gardien du temple, un garant que la dynamique à l'œuvre est bien en phase avec les valeurs de l'entreprise.

Double flux

Pas de doute, les valeurs de service pour le professionnel sont toujours bien là même si de nouvelles réponses sont apparues. « *Nous avons toujours été très attachés au service, en nous engageant à apporter des réponses techniques à travers la compétence de nos équipes, sur la qualité, la disponibilité produit, plutôt que faire de la distribution de masse* ».

A l'heure où les clients comptent de moins en moins dans leurs équipes de magasiniers ou de commissionnaires, signe concret de leur volonté de ne plus anticiper leurs achats, l'évolution de leurs besoins génère évidemment des problématiques nouvelles pour les distributeurs. « *Avec la montée en puissance de la VPC et d'internet, la notion de service liée à la disponibilité produits prend de plus en plus d'importance, plus même que le prix. Les clients ne veulent plus anticiper leurs achats mais ils veulent être livrés tout de suite, dans leur entreprise ou sur leur chantier. Et plus l'entreprise est artisanale, plus elle bascule rapidement. Le patron a besoin de réactivité. Il a pris l'habitude de commander sur sa tablette ou sur son smartphone*. »

Pas question pour autant de constater ces mutations en restant un simple observateur. « *Cela nous a obligés à structurer notre entreprise en deux flux, en fonction de l'origine des commandes, internet et les commandes prises par les commerciaux d'un côté et de l'autre, le magasin* » explique-t-il. Aux côtés du flux magasin, avec du stock, du prix et du conseil, l'entreprise a ainsi travaillé sur un deuxième flux, celui de l'approvisionnement logistique, pour les commandes prises sur le terrain et qui lui donne les moyens de répondre aux besoins d'une clientèle qui souhaite commander sur un site B to B, 24 h / 24, avec à la clé des délais de livraison rapides.

Début 2015, la société Abram a...

Veuillez vous identifier pour consulter la totalité de l'article.

Vous avez perdu votre n° d'abonné. N'hésitez pas à nous contacter. Valider

Vous n'avez pas de n° d'abonné ?
Abonnez-vous pour bénéficier de nos revues et l'accès à l'intégralité des articles !

S'abonner à la revue