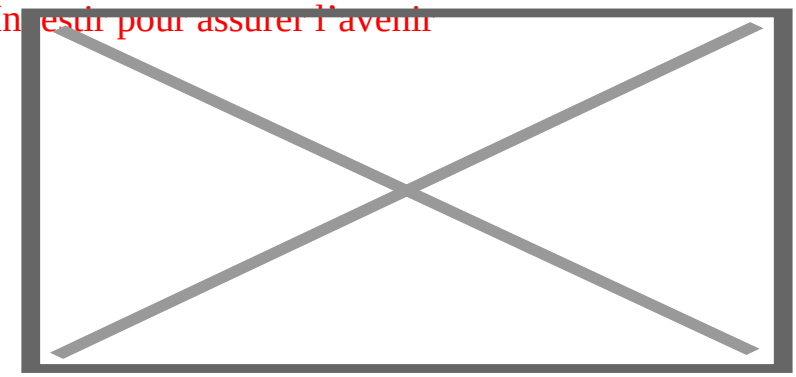
octobre 2012

Otelo

Investir pour assurer l'avenir



Depuis sa création il y a près de 25 ans, Otelo enregistre une croissance de ses ventes soutenue et régulière. Investir un lieu plus adapté à son niveau d'activité était devenu un impératif pour le distributeur spécialiste de la vente à distance dont les services du siège, le centre d'appels et la plate-forme logistique centrale ont été transférés de Conflans-Sainte-Honorine (78) à Saint-Ouen-l'Aumône (95) dans le courant de l'été dernier. Avec ce nouvel outil de travail qui double sa capacité logistique, le distributeur peut appréhender son développement futur en toute sérénité.

Apparu en 1988 dans le paysage de la distribution de fournitures industrielles, Otelo est issue d'une joint venture créée à parts égales entre le spécialiste de l'outillage américain Travers Tool et Yvon Charles. Six filiales implantées en Europe (dont deux en France) – toutes des entreprises de distribution à l'exception d'Astra, un fabricant français d'outils d'usinage racheté en 2010 – sont rattachées à ce groupe dirigé par Yvon Charles qui réalise un chiffre d'affaires global de 250 Me. En France, où le distributeur emploie 170 collaborateurs, Otelo réalise la majeure partie de son chiffre d'affaires de 45 Me sur le marché professionnel auprès d'une clientèle composée d'environ 55 000 entreprises, majoritairement des PME et PMI, et qui s'accroît chaque année d'environ un millier de comptes clients.

Une offre en évolution constante

Si l'étendue de sa gamme historique d'outils destinés à l'usinage de production reste l'une de ses caractéristiques, l'offre d'Otelo s'est toutefois sensiblement élargie au fil des années pour concerner aujourd'hui la plupart des familles de produits relevant de l'équipement de l'atelier (machines-outils, outillage, protection de l'individu, consommables...), lesquelles représentent environ une moitié des 60 000 références inscrites au dernier catalogue et détenues en permanence en stock. Commercialisée sous sa marque propre pour environ 65% des références, l'offre d'Otelo comprend également des produits de marques de fournisseurs de réputation internationale.

Stockée sur les trois plates-formes de Lagny-le-Sec (5 600 m2 dédiés aux produits lourds depuis 2008), Strasbourg (un site de 3 000 m² spécialisé dans les équipements pour les garages) et maintenant Saint-Ouen-l'Aumône, la nouvelle plate-forme logistique centrale du distributeur, l'offre d'Otelo s'étoffe de manière régulière. Yvon Charles avance avoir l'objectif de porter dans les cinq années à venir à 100 000 le nombre des références stockées et présentées sur le site otelo.com. « Je souhaite également que cette offre étoffée s'élargisse de produits supplémentaires à marques de fournisseurs, non stockés, pour mieux répondre à l'attente de certains de nos clients » précise-t-il.

Evolution vers le multicanal

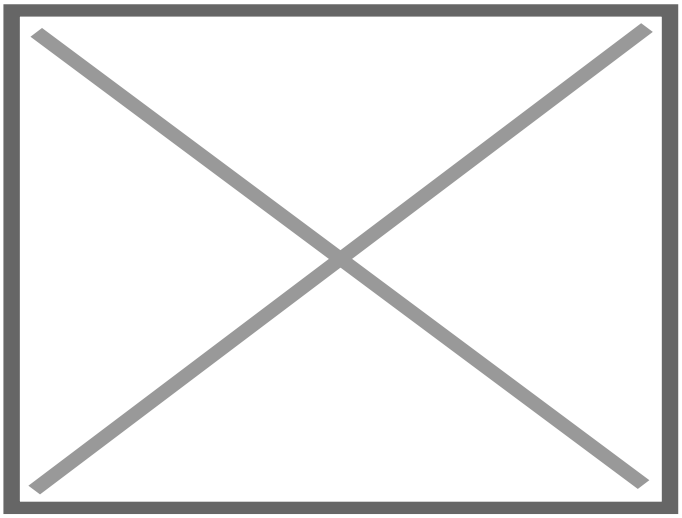
Le business model adopté par Otelo à sa création est celui d'un spécialiste de la vente à distance. Il est basé sur l'édition d'un catalogue annuel dont l'ensemble de l'offre est détenu en stock, les commandes des clients passées au téléphone, par fax et sur le net étant livrables sous 24 à 48 heures (les produits les plus volumineux ne pouvant être acheminés par envoi express en 24 heures). Le distributeur s'est toutefois récemment positionné comme un acteur de la distribution multicanal en initiant deux nouvelles manières de travailler avec sa clientèle. Il a ainsi créé une force commerciale itinérante spécialisée dans l'outil de coupe. Orientée vers les comptes-clés du distributeur, cette équipe d'ATC en mesure de dispenser des actions de conseil et de préconisation qui génère à ce jour environ 15% du chiffre d'affaires du distributeur est composée d'une douzaine de personnes. Selon le dirigeant de l'entreprise, son effectif devrait rapidement atteindre les 20 collaborateurs. Otelo a aussi traduit une volonté de se rapprocher de sa clientèle en jetant les bases d'un réseau d'agences de proximité. Actuellement en phase de test, le concept de telles agences servant de relais pour les clients locaux et de pôles de regroupement pour les commerciaux itinérants est le suivant : proposer aux professionnels et amateurs chevronnés une offre de 11 000 à 15 000 références (les meilleures ventes du catalogue) représentant une valeur de stock de quelque 150 Ke et vendues, selon les types de produits, en libre service et derrière le comptoir sur une superficie totale de 400 à 800 m². Deux agences existent à ce jour, à Strasbourg et à Saint-Ouen-l'Aumône (où elle est en cours d'aménagement). L'ouverture d'une troisième agence est d'ores et déjà prévue et le réseau d'agences Otelo en France pourrait comprendre une dizaine d'unités à l'horizon 2016.

Un outil fonctionnel de plus de 20 000 m²

Dans le courant de l'été dernier, l'ensemble des services jusque là situés à Conflans-Sainte-Honorine a rejoint le site de Saint-Ouen-l'Aumône où l'entreprise a acquis un bâtiment de plus 20 000 m² couverts équipé de dix quais de chargement/déchargement et implanté sur un terrain de 4 hectares dans la zone d'activités des Béthunes. 125 des 170 collaborateurs d'Otelo en France y sont ainsi regroupés, répartis entre les différents services du siège, le call center du distributeur où travaillent 35 télévendeurs ayant une très bonne connaissance des différentes gammes du catalogue et la plate-forme logistique centrale du distributeur. Déployée sur 18 000 m², dont l'essentiel est dédié au stock d'une valeur de 13 ME, cette plate-forme emploie près de 40 personnes. Le nouveau quartier général d'Otelo abrite également un laboratoire où toutes sortes de tests et contrôles peuvent être réalisés pour la clientèle du distributeur, essentiellement sur les outils de mesure (ce laboratoire qui a connu lui aussi un transfert récent est en attente de sa nouvelle certification Cofraq).

L'installation d'Otelo sur ce site a nécessité un investissement de l'ordre de 5 ME, outre l'achat du bâtiment. Une grande partie cette somme a été affectée à l'aménagement de la nouvelle plate-forme logistique de l'entreprise dont vous pouvez juger de la performance à travers certaines données figurant dans l'encadré et les légendes d'illustrations complémentaires à cet article. On peut pointer l'effort particulier consenti par Otelo dans le nouveau système informatique mis en place pour renforcer encore le service proposé aux clients, lequel est essentiellement orienté, comme le souligne Yvon Charles, sur l'importance du stock et la rapidité de livraison. Avec cette nouvelle plate-forme logistique d'une capacité élevée, Otelo dispose d'un outil qui va lui permettre de faire face à son développement pour de longues années encore. Un développement qui pourrait bien se faire sur un rythme accéléré vu les nombreux projets que le distributeur s'apprête à concrétiser et qui concernent, outre le renforcement de l'équipe commerciale itinérante et la constitution d'un réseau d'agences de proximité, déjà évoqués, l'élargissement de l'action du call center vers la gestion des appels sortants (de nouveaux télévendeurs intègreront prochainement le centre d'appel de Saint-Ouen l'Aumône à cet effet) ou encore, du côté de la logistique, la mise en place d'un système de préparation des commandes basé non plus sur l'édition d'un bon papier mais sur un système de « voice picking » (préparation guidée par reconnaissance vocale d'une commande) qui entrera prochainement en phase de test dans l'entrepôt de Saint-Ouen l'Aumône.

Dominique Totin



Un déménagement sans faute

Yvon et Frédérick Charles s'animent lorsqu'ils se souviennent du déménagement du siège de Conflans-Sainte-Honorine au bâtiment du parc d'activités des Béthunes de Saint-Ouen l'Aumône. « *Le déménagement a été minutieusement préparé durant toute une année, mais nous redoutions tout de même le grain de sable qui bloquerait la machine. En réalité, tout s'est très bien passé et l'ensemble du déménagement, y compris le transfert de l'intégralité du stock, qui a nécessité la mise en œuvre de 280 camions, a été réalisé en trois jours non stop, avec le concours de toute l'équipe qui s'est fortement mobilisée. Le 27 juin 2012 au matin, tous les collaborateurs de l'entreprise anciennement basés à Conflans-Sainte-Honorine étaient à leur poste de travail à Saint-Ouen l'Aumône sans qu'aucune rupture dans les services, qu'ils relèvent du commercial, de la logistique ou de l'informatique, n'ait affecté la bonne marche d'Otelo* ». Depuis cette date, la majeure partie des collaborateurs d'Otelo France est regroupée dans un bâtiment d'une conception très originale où dominent le verre et le bois qui fut bâti pour accueillir le siège de Nike Europe et qui abrita, avant qu'il ne soit investi par Otelo, une plate-forme logistique de Louis Vuitton.



Cette photo d'étiquettes d'adressage prise dans les rayonnages du stock de la nouvelle plate-forme logistique illustre la minutie avec laquelle Otelo a préparé son déménagement. Chaque casier est porteur d'une étiquette où figurent, en haut, le code de l'emplacement dans l'ancien stock et, en bas, le nouveau code attribué par le système informatique. Avant que le transfert des casiers ne soit effectivement réalisé, les emplacements de l'ensemble des références stockées étaient déjà désignés par des étiquettes gencodées apposées sur les rayonnages du nouveau stock. La croix portée sur l'étiquette jaune indique que l'emplacement a fait l'objet d'une vérification, ce qui a été le cas pour tous les casiers.