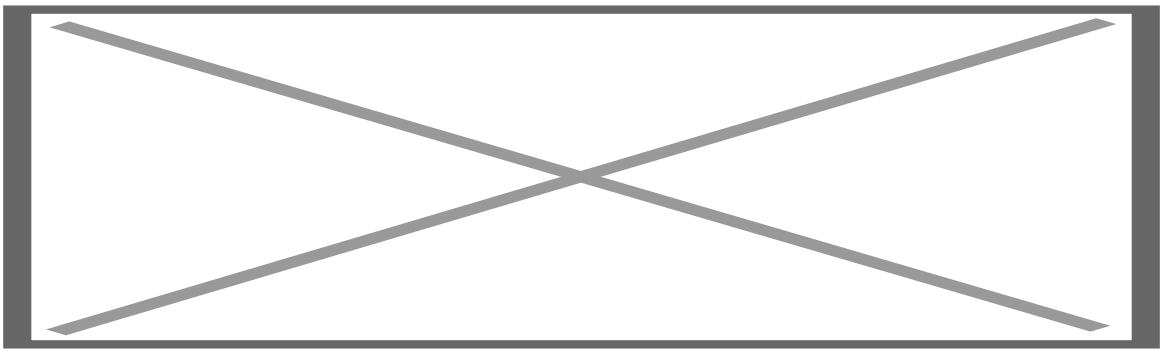
Reportages point de vente - janvier 2013

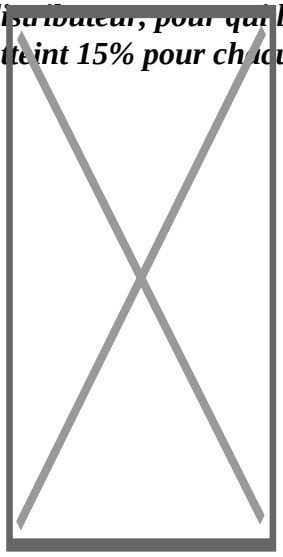
Defranoux - Saint-Dizier & Chaumont (52)

Accueil / BBI / Distribution / Socoda

Savoir-faire, stock et service



Spécialisé dans plusieurs métiers, Defranoux propose à sa clientèle d'industries de toutes tailles les gammes pointues d'un négoce technique complétées d'une offre en fournitures industrielles plus généralistes. Outre les compétences de l'équipe, l'étendue et l'originalité des services ainsi que l'importance du stock présent dans ses deux agences de Chaumont et Saint-Dizier expliquent que ce distributeur, pour qui la proximité est une force, connaît une progression soutenue et régulière qui a atteint 15% pour chacun des deux derniers exercices.



Les Ets Defranoux sont au service des entreprises depuis 1890, l'année de la création par Nicolas Defranoux à Chaumont (52) d'un négoce largement tourné vers les professionnels, industriels, agriculteurs, entreprises de BTP et forestiers, à qui il commercialise essentiellement des huiles et graisses. Un siècle précisément après leur fondation, les Etablissements Defranoux essaiment à Saint-Dizier, une autre localité de la Haute-Marne située au nord de Chaumont. L'actuel Directeur Général des Ets Defranoux, Eric Bégel, intègre l'entreprise en 1990, précisément pour diriger cette nouvelle agence qui, à l'époque, employait deux collaborateurs et occupait un local de 300 m². « *Le transport des fluides constituait alors l'unique famille de produits commercialisée par l'agence de Saint-Dizier. La marque américaine Parker spécialisée dans ce métier, déjà commercialisée par l'agence de Chaumont, souhaitait être représentée sur le nord de la Haute-Marne par Defranoux et c'est essentiellement dans cet objectif que l'implantation de Saint-Dizier a vu le jour* » se souvient Eric Bégel. Au cours de la décennie 1990, le distributeur haut-marnais étendra le champ de sa spécialisation au-delà du transport des fluides (hydraulique et pneumatique) avec la transmission de

puissance, au milieu des années 1990, puis avec le soudage à la fin de cette même décennie. A l'aube du nouveau millénaire, le distributeur connaît une nouvelle étape de son développement avec la reprise de l'entreprise en 2000 par trois de ses salariés – deux cadres membres de la famille fondatrice et Eric Bégel qui prendra la direction générale de Defranoux en 2002 –, et, la même année, le transfert/agrandissement de l'agence de Saint-Dizier qui s'installe dans la zone artisanale du Pré Moinot. Aujourd'hui, le distributeur de Champagne Ardenne emploie près de 25 personnes et réalise un chiffre d'affaires supérieur à 5 Me, dont 1,7 Me généré par l'agence historique qui abrite les services administratifs de l'entreprise et 3,3 Me imputables à l'activité de l'agence de Saint-Dizier qui emploie 15 collaborateurs.

Deux entités qui s'enrichissent mutuellement

Pour des raisons historiques et qui tiennent également au tissu industriel de leur zone d'implantation, les deux agences Defranoux bénéficiaient il y a une dizaine d'années encore d'une image très différenciée. Subissant l'influence du bassin nogentais où les besoins en produits abrasifs ont toujours été importants – les sous-traitants de l'aéronautique et les fabricants de prothèses médicales ayant perpétué le savoir-faire en polissage qui était autrefois celui des coutelleries, aujourd'hui disparues – l'agence de Chaumont s'est développée en partie grâce à ses ventes d'abrasifs. En approvisionnant en différentes familles de la fourniture industrielle les entreprises artisanales et les collectivités locales, nombreuses dans la région de Chaumont, l'agence historique du distributeur s'est aussi forgé au fil du temps une réputation de généraliste de la fourniture industrielle. A l'inverse, comme nous l'avons déjà mentionné, l'image d'un négoce technique spécialisé a prévalu dès sa création pour l'agence de Saint-Dizier. Une image encore renforcée par le fait que Saint-Dizier a conservé une tradition ouvrière forte avec ses forges et fonderies qui, pour pérenniser leurs activités, se sont tournées vers des marchés porteurs comme l'aéronautique, le nucléaire et la fabrication de pièces techniques, des secteurs qui éprouvent des besoins dont les réponses nécessitent des compétences techniques particulières. Pour renforcer la crédibilité de Defranoux aux yeux de ses fournisseurs et mettre à la disposition de l'ensemble de ses clients une offre diversifiée, Eric Bégel explique avoir cherché, tout au long de la décennie écoulée, à harmoniser l'offre et l'image des deux agences « *En développant les gammes techniques à Chaumont et en renforçant l'offre en FI généraliste à Saint-Dizier* » précise-t-il. « *Je pense y avoir pas trop mal réussi même si les agences conservent une partie de leurs spécificités. Ainsi, pour donner cet exemple, la supériorité de la famille transport des fluides est toujours une réalité pour l'unité de Saint-Dizier dont elle génère 60% du chiffre d'affaires* ».

L'atout de la proximité

Rayonnant sur une cinquantaine de kilomètres autour de ses deux agences, la zone de chalandise de Defranoux est essentiellement circonscrite au département d'implantation du distributeur, même si elle empiète légèrement sur les départements voisins, la Marne, la Meuse et l'Aube. Ayant finement maillé son territoire, le distributeur exploite un portefeuille d'un millier de comptes actifs, principalement des industries de toutes tailles mais également les collectivités locales, agriculteurs, artisans du bâtiment, entreprises de travaux publics, carrières et forestiers (la Haute-Marne et la Meuse sont deux départements très boisés). En réalité, les entreprises implantées en Haute-Marne ne possédant pas un compte ouvert chez Defranoux forment des exceptions ! Selon Eric Bégel « *Defranoux n'a, pour l'instant, aucune ambition d'élargir sa zone d'influence au-delà de son département d'implantation. A mon avis, plus une entreprise de distribution s'éloigne de ses bases, plus elle perd ce qui en fait sa valeur principale aux yeux de ses clients, sa réactivité. Defranoux est un distributeur de proximité dont l'un des principaux atouts est d'être au plus près des besoins de ses clients et d'y répondre le plus rapidement possible* ».

Un partenariat fort avec les fournisseurs

Pour bâtir son offre forte d'une trentaine de milliers de références produits, stockées en permanence dans ses agences, Defranoux a référencé plus de 300 fournisseurs dont environ un tiers, soit une centaine, avec lesquels il travaille régulièrement. Le choix de ses fournisseurs obéit à deux règles essentielles, bénéficier

d’une notoriété forte sur leur marché grâce à la qualité reconnue de leur gamme et faire preuve de sélectivité dans l’attribution de leur carte, de manière à permettre au revendeur de se différencier de sa concurrence. Dans le « Top 10 » des fournisseurs Defranoux figurent ainsi Parker pour le transport des fluides, une marque avec laquelle le partenariat établi est particulièrement fort, SKF et NTN pour la transmission, Kemppi et FSH pour le soudage, Pferd et Impavide pour les abrasifs ou encore Orapi pour les consommables de maintenance. Autant de marques haut de gamme pratiquant des tarifs en accord avec leur positionnement qui constituent pour Defranoux des partenaires véritables apportant au distributeur un réel soutien qui se traduit par des retombées bénéfiques tant sur les ventes que sur l’image véhiculée auprès de la clientèle. « *Dans les domaines techniques, nous cherchons à compléter nos compétences propres avec celles de nos fournisseurs qui se substituent parfois aux commerciaux de l’équipe pour faire des préconisations techniques à nos clients* » commente Eric Bégel « *ce qui explique que nous organisions avec eux des actions régulières de type tournées accompagnées et démonstrations de nouveaux produits* ». Dans certains cas, le partenariat établi avec le fournisseur débouche sur la création de services particuliers, un sujet sur lequel nous reviendrons.

Compétence et motivation de l’équipe

Hormis deux secrétaires comptables, un livreur et Lysiane Bégel-Mery, l’épouse d’Eric Bégel qui assume les taches d’assistante de direction, l’ensemble de l’équipe de Defranoux exerce une fonction commerciale. Du côté de l’équipe itinérante en visites quotidiennes auprès des clients, quatre commerciaux généralistes multiproduits ayant une parfaite connaissance de deux des spécialisations de Defranoux, le transport des fluides et la transmission de puissance, se partagent le territoire couvert par le distributeur. Deux sont rattachés à l’agence de Chaumont et les deux autres, à celle de Saint-Dizier. Un cinquième ATC itinérant, spécialisé dans le soudage, vient à ce jour en renfort de l’équipe commerciale, le DG de l’entreprise envisageant à court terme d’étoffer l’équipe commerciale itinérante d’autres spécialistes produits. Récemment mise en place dans le souci que nous évoquions plus haut, d’harmoniser les deux implantations, cette organisation s’est substituée à celle qui pré-existait où les commerciaux généralistes étaient rattachés à l’agence de Chaumont et les spécialistes à celle de Saint-Dizier.

La force commerciale sédentaire du distributeur est quant à elle composée de quatre collaborateurs sédentaires travaillant en binôme avec l’équipe itinérante dont trois personnes à Saint-Dizier en mesure d’assurer un rôle commercial complet (approvisionnement, devis, préconisations produit, suivi du stock…) sur les univers transport des fluides, transmission de puissance et fourniture industrielle et une collaboratrice basée à Chaumont qui assure le suivi de la fourniture industrielle et des abrasifs (elle est également responsable du corner EPI de l’agence), le responsable de ce site gérant les autres famille de produits.

Aux commerciaux sédentaires et itinérants, le plus souvent des techniciens à la base ayant la fibre commerciale, s’ajoutent les sept magasiniers de l’entreprise (4 à Saint-Dizier et 3 à Chaumont) dont la fonction, polyvalente, consiste aussi bien à servir la clientèle en magasin qu’à réceptionner la marchandise, faire la mise en stock et préparer les livraisons qui, dans la plupart des cas, seront déposées chez leurs destinataires par les commerciaux itinérants. En outre, certains magasiniers assurent également les réparations faites dans les deux ateliers SAV du distributeur et le sertissage des flexibles. Quel que soit le type de vente auquel les collaborateurs de l’entreprise sont affectés, ceux-ci reçoivent des formations au cours desquelles sont étudiées les fondamentaux de la vente (la dernière en date, dispensée par un spécialiste extérieur, les a rassemblés en juin dernier pour quatre journées complètes de stage). Par ailleurs, l’ensemble de l’équipe Defranoux reçoit un intéressement lié à la performance globale de l’entreprise, lequel participe à augmenter sa motivation.

Des services différenciateurs

Outre divers aspects déjà évoqués, le service est l’un des atouts utilisés par Defranoux pour fidéliser sa

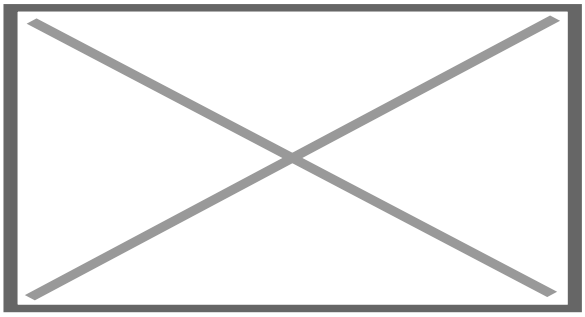
clientèle et se démarquer de ses concurrents positionnés sur le négoce technique ou la FI. Ainsi, dans l'objectif de pouvoir dépanner certains professionnels, l'agence Defranoux de Saint-Dizier est ouverte le samedi matin. Plus exceptionnel encore dans le domaine de la distribution professionnelle, un service dépannage permet sur simple appel téléphonique à un client de venir chercher une pièce lui faisant défaut dans cette même agence et ceci 24 h sur 24 et 7 jours sur 7. De la même manière, une camionnette peut s'acquitter tous les jours et à toute heure du sertissage de flexibles. En matière de fabrication et de réparation, outre le sertissage des flexibles découlant du partenariat de Defranoux avec la marque Parker, également pratiqué dans les deux agences de l'entreprise, le distributeur répare dans ses propres ateliers certaines machines et notamment les postes de soudage Kemppi, le matériel électroportatif BDS Maschinen et Metabo, les nettoyeurs à haute pression Kranzle ou encore les compresseurs Worthington Creyssensac.

Depuis quatre ans, Defranoux propose également la location de postes à souder Kemppi et de coupage plasma Hypertherm. Outre la progression du chiffre d'affaires soudage qu'il a suscitée, ce service de location participe à donner de Defranoux une très bonne image en lui permettant de prêter des matériels à un client en panne grâce au parc de machines existant ou encore d'aider des clients à répondre positivement à certaines affaires, de nombreuses machines standard et spécifiques pouvant leur être louées. Les retombées de ce service sont tels que Eric Bégel envisage d'étendre dans un proche avenir la location à d'autres équipements et notamment aux machines de nettoyage Kranzle.

Se donner les moyens de progresser

Aux yeux d'Eric Bégel, la poursuite du développement de l'entreprise qu'il dirige passe par une bonne dose d'opportunisme, dans le meilleur sens du terme, et par le fait de se donner les moyens de progresser. Sur ce point, on citera l'agrandissement significatif et récent du site de Saint-Dizier, lequel a suivi le transfert de l'agence de Chaumont qui a quitté son implantation historique en 2008 pour investir des locaux mieux adaptés à son activité dans une zone commerciale de la ville. « *Bien sûr, le moment viendra où le développement de Defranoux passera inévitablement par l'extension de son périmètre d'influence, via la création de nouveau(x) site(s) ou des opérations de croissance externe. Pour l'heure, je suis convaincu que de nombreuses choses encore peuvent être mises en place pour assurer le développement de l'entreprise, à périmètre égal* » affirme Eric Bégel. Et de citer, pêle-mêle, divers projets dont la mise en ligne d'un site internet, peut-être marchand (mais réservé aux seuls professionnels), l'apparition d'une deuxième camionnette pour le sertissage des flexibles qui, basée à Chaumont, permettra d'étendre la zone d'interventions de Defranoux ou encore le renforcement de certaines familles de produits relevant de la FI, et notamment de la protection de l'individu au travail. Un corner EPI, un concept mis au point par le groupement Socoda auquel appartient Defranoux, a précisément été mis en place récemment dans l'agence de Chaumont. Il va permettre de tester ce qui sera peut-être demain une nouvelle spécialisation de Defranoux.

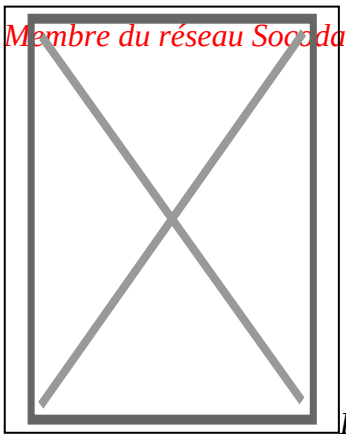
Dominique Totin



Un partenariat fructueux avec Parker

Partenaire de longue date de la marque américaine Parker spécialisée dans les systèmes et produits pour les technologies liées au mouvement et au contrôle, Defranoux développe depuis quatre ans dans ses deux agences le concept Parker Store, un libre-service aux couleurs du fabricant proposant à la vente à l'unité des composants de circuits hydrauliques et pneumatiques. Bien que cette marque ne soit pas le fournisseur unique de Defranoux dans le métier du transport des fluides, l'une des spécialités du distributeur de Champagne-Ardenne, Parker représente néanmoins près de la moitié des achats du distributeur dans cet univers, soit quelque 400 Ke. Aux yeux du DG de Defranoux, le partenariat que le distributeur entretient avec ce fournisseur revêt une importance primordiale, car il est générateur tout à la fois de chiffre d'affaires et d'image et contribue à fidéliser la clientèle. Sur ce dernier point, il faut citer l'existence d'un service de sertissage des flexibles, proposé dans les deux agences du distributeur et via un atelier roulant rattaché au site de Saint-Dizier qui devrait prochainement être dupliqué sur l'agence de Chaumont.

Membre du réseau Socoda



Defranoux fait le choix en 2009 de mettre fin à l'autonomie totale qui était jusqu'alors la sienne en adhérant au groupement Socoda. Répondre plus facilement à la demande de ses clients en certains produits de dépannage, bénéficier de conditions d'achats avantageuses, plus particulièrement dans le domaine de la fourniture industrielle traditionnelle et pouvoir conduire des actions de communication personnalisées en profitant d'économies d'échelle substantielles sont les trois raisons majeures qui ont conduit Eric Bégel à s'affilier à un groupement. Le DG de l'entreprise haut-marnaise explique avoir choisi Groupe Socoda parce que ce groupement était, selon lui, le plus respectueux de l'identité de ses adhérents. Le fait que Socoda n'édite pas de catalogue général dans lequel tous les membres d'un même réseau ne se reconnaissent pas obligatoirement figurent également parmi les raisons qui ont conduit Defranoux à adhérer à la structure présidée par Philippe de Beco. Près de quatre ans après avoir pris sa décision, le distributeur s'avoue parfaitement satisfait de cette affiliation qui a totalement répondu à ses attentes. Il évoque notamment le fait d'être régulièrement informé à travers Socoda de l'évolution de la législation sociale et juridique ainsi que l'existence de guides et catalogues thématiques « qui sont autant de supports pour la vente et qui s'inscrivent dans une démarche commerciale différente, responsable et de conseil » tels le Guide de l'éco-reponsabilité, Tout savoir sur l'autonomie des personnes à mobilité réduite, Tout savoir sur la sécurité au travail, etc. Eric Bégel reconnaît également retirer de son appartenance à Socoda des avantages qu'il n'avait même pas imaginés avant d'adhérer au groupement comme les échanges qui s'établissent avec d'autres adhérents et qui permettent, notamment, de mieux évaluer ses propres performances par rapport à la progression globale du marché.