Reportages point de vente - mars 2011

Looten Industries - Grande Synthe 59

Accueil / BBI / Distribution / Socoda

Adaptation et réactivité

Au-delà de la notion de service à la clientèle qui l'anime, Looten Industries est un bel exemple de détermination et de pugnacité, des qualités qu'elle a récemment amplement démontrées suite à l'incendie de ses locaux. Historiquement ancrée dans le paysage industriel de sa région, la fourniture industrielle dunkerquoise poursuit son développement grâce à une adaptation permanente à l'évolution de son marché et à une forte réactivité face aux attentes de ses clients.

Retracer l'histoire de Looten, une entreprise familiale du Nord dont l'origine remonte à la création d'une quincaillerie de centre ville à Bergues en 1840, demanderait de nombreuses pages… C'est pourquoi nous nous transporterons d'un bond à la fin des années 1950, époque à laquelle l'entreprise jusqu'alors spécialisée dans le négoce en quincaillerie crée en 1959 son département Fournitures Industrielles. Développant parallèlement à la FI une activité de distribution de produits de jardin auprès de la grande distribution durant plusieurs années, le distributeur se recentre en 2005 sur son activité de distribution de fournitures industrielles aux professionnels, laquelle constitue depuis son cœur de métier.

2009, une année charnière

2009 est une année marquante dans l'histoire de Looten. « Le 19 juin, à 10h12 précisément, se déclare l'incendie qui devait réduire à un tas de cendres les locaux que l'entreprise occupait depuis 1994 à Petite-Synthe », se souvient Charles-Henri Looten, co-dirigeant de l'entreprise avec Eric Meriau, « Deux jours après, l'équipe était de nouveau au travail et, moins d'un mois plus tard, le fonctionnement de l'entreprise était redevenu tout à fait normal ». Avant la fin de cette même année 2009, l'entreprise réalisera même une opération de croissance externe, prouvant ainsi que la motivation et la détermination d'une équipe peuvent transformer des difficultés en nouvelles opportunités de développement. Depuis janvier 2011, l'entreprise qui emploie 43 personnes est implantée dans le parc industriel de Grande-Synthe où elle a fait construire un bâtiment fonctionnel (cf. encadré) idéalement situé au cœur du bassin industriel dunkerquois et desservi par une autoroute.

Leader sur un marché très concurrentiel

La zone de chalandise du distributeur s'étend de Dunkerque à Boulogne, sur une soixantaine de kilomètres d'Est en Ouest et une trentaine de kilomètres du Nord au Sud. Ce territoire dont la superficie pourrait sembler limité à certains recèle de nombreuses entreprises industrielles représentatives de la plupart des secteurs d'activité. Sans faire ici le catalogue des grands groupes implantés dans la région, on peut citer Holcim dans le domaine des matériaux de construction, Arcelor Mittal et Alcan pour la sidérurgie ou encore Arno pour la fabrication et la réparation navale (Dunkerque est le troisième port de France), autant d'entreprises qui figurent parmi les clients grands comptes de Looten. La région est également la première plate-forme énergétique française avec la centrale nucléaire de Gravelines, le terminal gazier Norfra par lequel chemine depuis la Norvège un tiers de la consommation française en gaz, une raffinerie de pétrole et plusieurs éoliennes géantes.

Le potentiel de la région a bien évidemment attiré l'ensemble des réseaux de distribution de la FI et des diverses spécialités du négoce technique et la concurrence est rude. Toutefois, Looten Industries revendique le leadership régional du marché de la maintenance industrielle, l'activité vers laquelle elle est entièrement tournée. Aux yeux des deux associés, l'ancrage historique de Looten dans la région explique en partie ce rang, mais il est loin d'être la seule explication. « Les besoins de bon nombre de nos quelque 1 200 clients sont difficilement planifiables. Pour les satisfaire, un distributeur doit faire preuve d'une très forte réactivité dans tous les domaines, qu'il s'agisse des solutions produits que nous pouvons leur apporter, du dépannage, du conseil, du stock … Et sur ce point, notre qualité d'indépendant facilitant une adaptation permanente à la demande locale fait la différence ».

La synergie des compétences

Après avoir très finement ratissé son périmètre, Looten, bloquée d'un côté par la mer et de l'autre par la Belgique, adopta au début des années 2000 une stratégie nouvelle pour se développer, laquelle passait par des opérations de croissance externe permettant au distributeur d'étendre à la fois le champ de ses compétences et sa zone d'influence. Ainsi, l'entreprise rachète au début des années 2000 deux distributeurs jouissant d'une forte notoriété dans le Nord du pays, Lamoot, spécialisée dans la robinetterie industrielle (l'activité de robinetterie industrielle figurait déjà parmi les spécialités du repreneur mais uniquement pour ce qui est de la maintenance) et Dari, un spécialiste de l'instrumentation, une activité complémentaire à celle de Lamoot. En 2006, Lamoot reprend Dari et devient Lamoot Dari (implantée à Wasquehal). En 2009, la FI de Grande-Synthe rachète Métal Artois, un négociant réputé spécialisé dans le négoce des aciers (et membre comme elle du groupement Socoda) qui réalise un chiffre d'affaires deux fois plus élevé que le sien à travers ses deux implantations d'Arras et de Saint-Amand. Totalement indépendantes sur un plan commercial et juridique, les trois entités Looten Industries, Lamoot Dari et Métal Artois bénéficient néanmoins d'une synergie profitable à chacune d'entre elles, notamment à travers la mutualisation des achats et le fait que les expériences réussies de chacune sont transposées chez les autres.

Marques de fournisseurs et produits de sourcing

Looten Industries s'approvisionne auprès de quelque 800 fournisseurs et développe une offre produits de 35 000 références, dont 20 000 sont tenus dans son stock dont la valeur dépasse un million d'euros. Cette offre inclut les familles classiquement développées par une fourniture industrielle avec plusieurs points forts que sont la visserie boulonnerie, l'EPI ou encore l'outillage. On peut également mentionner que le distributeur développe une offre de produits de droguerie importante et qu'il est le premier distributeur de gaz Air liquide de sa région. Selon les familles, le distributeur décline les gammes d'un à trois fournisseurs, développant avec certains un partenariat visant à permettre aux clients de bénéficier du meilleur service. Parmi ces fournisseurs

partenaires, on peut citer SAIT Abrasivi pour les abrasifs, GFD pour la visserie/boulonnerie ou encore Tivoly pour les outils coupants. Outre la proposition de produits à marques de fournisseurs, le distributeur pratique également le sourcing, notamment dans le domaine de l'EPI, pour élargir encore son offre et permettre à sa clientèle de bénéficier d'articles distribués en no name à un rapport qualité/prix particulièrement attractif.

Des spécialisations relevant du négoce technique

Certains autres univers produits traités par Looten Industries reflètent quant à eux une spécialisation forte qui l'assimile à un négoce technique. C'est le cas du soudage et de l'air comprimé, pour lesquels le distributeur entretient un partenariat fort avec Air liquide Welding et Abac. C'est également celui de la robinetterie industrielle dont le stock de produits détenu chez Looten Industries est le plus important de la région. Jouxtant la plate-forme de stockage, une aire de 400 m2 est spécialement dédiée aux tubes et les locaux du distributeur comprennent un atelier SAV où travaillent deux techniciens (l'équipe comprendra bientôt quatre personnes) dont un spécialiste de la robinetterie agissant pour le compte de Looten Industries et de son entreprise sœur Lamoot Dari.

L'équipe au cœur du développement

Aux yeux des co-dirigeants de Looten Industries, l'équipe qu'ils dirigent, qualifiée par eux de fiable et compétente, constitue la plus grande richesse de l'entreprise et le principal moteur de son développement. Les rapports entre la direction et les collaborateurs de l'entreprise sont placés sous le signe de la confiance et de la délégation de pouvoirs, les décisions étant prises dans les différents domaines après consultation des responsables concernés. Le bien-être au travail des collaborateurs de l'entreprise est largement pris en compte comme en témoignent la salle à manger, la salle de repos et la salle de baby-foot qui ont été aménagées dans le nouveau bâtiment pour répondre aux souhaits de l'équipe.

La plupart des membres de cette équipe sont entièrement tournés vers le service à la clientèle. Neuf personnes travaillent dans le magasin dont trois servent la clientèle au comptoir. On précisera que ce comptoir de vente est dépourvu de caisse, l'ensemble de la clientèle de Looten étant formé de professionnels ayant un compte chez le distributeur. Cinq commerciaux sédentaires, dont un spécifiquement dédié à l'EPI, travaillent dans des bureaux accessibles à la clientèle (toujours le service !), l'équipe commerciale itinérante étant formée de huit commerciaux dont trois spécialistes pour les familles EPI, soudage et droguerie/peinture/essuyage. Contrairement à ce qui existe chez la plupart des distributeurs, commerciaux sédentaires et itinérants ne travaillent pas en binôme. Tous possèdent un champ de responsabilités bien circonscrit, à leurs clients ou à leur univers produits selon les cas, et bénéficient, en fonction de la catégorie dont ils relèvent, du système de rémunération le plus motivant pour eux.

De l'audace, encore de l'audace…

Les dirigeants de Looten Industries auraient pu reprendre cette phrase de Danton à leur compte ! En effet, ils entendent bousculer un peu les habitudes du métier qui, selon eux, a beaucoup à gagner en faisant preuve d'un peu plus d'audace et en adoptant plus volontiers les techniques utilisées par la grande distribution pour améliorer le service rendu au client. Ainsi regrettent-ils, par exemple, que le sourcing ne soit pas plus répandu parmi la profession.

Le distributeur s'apprête actuellement à tester une formule comparable à celle d'un drive-in où le client se verra remettre sans attendre la marchandise qu'il aura commandée trois quarts d'heure

auparavant sur un catalogue électronique accessible sur le site internet B to B de Looten Industries, actuellement en cours de finalisation.

Le client pourra alors choisir entre trois modes d'approvisionnement : la livraison – les expéditions sont assurées à J + 1 (voire une demi-journée dans certains cas) via la flotte d'un sous-traitant et un véhicule maison est dédié au dépannage express – , la vente au comptoir (elle génère actuellement 30% du chiffre d'affaires du distributeur) et ce nouveau service. Mais Looten Industries à d'autres projets dans ses cartons visant à renforcer encore son service. Ainsi, la clientèle du distributeur de Grande-Synthe disposera à l'été prochain d'un libre service assisté de 400 m2 situé au rez-de-chaussée de son bâtiment. De quoi conforter encore le développement de Looten Industries dont le chiffre d'affaires s'est élevé en 2010 à 11 Me et qui marquait une progression de 11% à la fin janvier 2011.

DT

Un bâtiment du troisième millénaire

Conçu après une étude minutieuse des flux entrants et sortants pour lui conférer une forme et une superficie en parfaite adéquation avec sa destination, le bâtiment que Looten Industries occupe depuis quelques mois à Grande-Synthe témoigne dans sa conception d'une grande préoccupation de fonctionnalité et de développement durable. Bâti sur un terrain de 11 000 m2 planté d'une centaine d'arbres, ce bâtiment à un étage peint aux nouvelles couleurs de l'entreprise (l'orange et le gris), est déployé sur une superficie de près de 4 000 m2, dont la majeure partie est dédiée au magasin de stockage. Des bureaux sont répartis sur les deux niveaux du bâtiment. La zone de réception et d'expédition, contiguë à la plate-forme de stockage, est pourvue de quatre quais. Parfaitement isolé, le bâtiment est équipé d'une pompe à chaleur produisant du chaud et du froid et permettant de réduire la consommation d'énergie. Un système automatique permet de dispenser la juste intensité d'éclairage en fonction de la lumière du jour.