

TERRAIN

Une structure indépendante dans la cour des grands...

De sa région lyonnaise, le distributeur Outilacier rayonne sur la France entière en fournissant outillages, fourniture industrielles et consommables à des grands donneurs d'ordre régionaux et nationaux. Basée sur le respect des clients et une offre de services atypique, cette activité grands comptes rencontre un succès grandissant depuis cinq ans et représente aujourd'hui 75% du chiffre d'affaires de l'entreprise.

comptes

Importateur grossiste en outillages et fournitures industrielles lors de sa création en 1946, la société Outilacier avait à cette époque comme clients les détaillants français et même certains fabricants soucieux de compléter leurs gammes de produits. Peu à peu, l'environnement économique se modifiant, l'entreprise lyonnaise développa une clientèle industrielle locale avant d'abandonner définitivement cette activité de grossiste à la fin des années 70 pour se concentrer sur la seule clientèle utilisateurs. Ce recentrage s'est fait naturellement à partir de la base lyonnaise existante et progressivement la cible des grands comptes est apparue comme une niche de marché à développer. Aujourd'hui encore, cette stratégie est toujours au cœur du fonctionnement de l'entreprise avec un chiffre d'affaires réalisé pour les trois quarts avec cette clientèle particulière.

Aider les clients à mieux acheter

Comment une entreprise lyonnaise, réalisant un chiffre d'affaires de seulement 5 millions d'euros – mais en croissance continue – peut-elle lutter dans la cour des grands comptes ? Il n'y a pas vraiment de secret sinon un sérieux évident, une réalité de service, et des savoir-faire qui vont au-delà de la simple vente.

Les parachutistes, une image sympathique et dynamique pour présenter l'équipe d'Outilacier.

Une équipe, une compétence, une organisation à toutes épreuves.

OUTILACIER
OUTILLAGE
FOURNITURES INDUSTRIELLES

Espace Feuillat
54, rue Feuillat - 69003 LYON
Téléphone 04. 72 34 56 78
Télécopie 04. 78 53 29 99

Dès le montage des dossiers grands comptes, le distributeur lyonnais analyse les consommations de matériels, étudie les besoins et propose une amélioration en terme de prix et de service rendu. Le jeu ne consiste pas à réduire la qualité des biens fournis, personne n'y gagnerait, ni le fabricant, ni Outilacrier, ni le client grand compte, mais à adapter au mieux les produits vendus à leur utilisation de façon à optimiser les achats.

Le distributeur n'hésite pas à conseiller le client dans la manière de réaliser des économies et cette logique perdure tout au long de la vie du contrat qui est signé par la suite. Pour respecter cette ligne de conduite, Outilacrier a mis en place une infrastructure lui permettant de dialoguer de façon informatisée avec ses clients, mais en plus, effectue du reporting à leur intention dans une optique qui dépasse la seule communication de chiffres. Le distributeur lyonnais analyse les données recueillies et renouvelle ses préconisations d'achats afin d'aider ses clients à acheter utile. Fort de cette constatation, un de ses clients grand compte a d'ailleurs salué dans son journal interne la démarche d'Outilacrier, avec un article dont le titre était «le juste besoin au juste prix». Cette propension à aider le client à acheter mieux est une des clés de voûte de la réussite d'Outilacrier.

Par ailleurs la maîtrise technique de certains domaines d'activité complète cette qualité de service. Ainsi, à titre d'exemple, des savoir-faire spécifiques relatifs aux équipements de protection individuelle contre la chute ont permis à Outilacrier de conquérir des marchés nationaux. Il est vrai que le passé original de guide de haute montagne du P-dg de l'entreprise, Pierre-Yves Lévy, lui permet d'assurer dans ce domaine une certaine expertise.

Marques déposées

Parallèlement, héritage de la période importateur grossiste, Outilacrier a accès à des sources d'approvisionnements qui lui permettent de faire fabriquer des produits spécifiques pour des grands comptes, comme par exemple des clés spé-

AGENCE AU CŒUR DE LYON

En terme de structure, Outilacrier occupe au cœur de Lyon un local de 1 800 m² composé d'un bâtiment principal et de deux entrepôts adjacents réservés au stockage des matériels arrivant par conteneurs, articles encombrants, lots d'outillages préparés pour la première monte. En plus de ses stocks généraux très variés permettant de satisfaire immédiatement une clientèle comptoir, Outilacrier a su mettre en place des stocks spécifiques par client et par corps de métier. Ainsi, la clientèle locale et de voisinage composée d'artisans et de PME PMI, bénéficie d'une façon avantageuse des savoir-faire acquis dans le traitement des grands comptes. L'entreprise dispose d'un parking privatif en impasse lui permettant d'accueillir et de servir au comptoir (20% du CA) sans problème cette clientèle locale, atout non négligeable sur Lyon. Cette situation centrale facilite aussi l'accès des salariés et des fournisseurs qui n'ont pas à se déplacer en zone industrielle.



ciales en équipement de première monte pour Volvo Trucks. Cela lui permet également de proposer sous sa marque Outilacrier quelques lignes de produits basiques et courtes, en outillage, abrasifs, dégrappants et lames de scie, lorsqu'il s'agit de se placer auprès de sociétés très destructrices de matériels pour qui le prix net est le critère de décision prédominant. Cette

politique va prochainement être prolongée avec la marque déposée OGC - Offre Grands Comptes - qui sera développée en relation avec un fabricant. Cette gamme courte, environ deux cents références, au niveau de qualité garanti, sera proposée à un prix très compétitif afin de pouvoir répondre présent lors de certains appels d'offres de grands comptes.



Pierre-Yves Lévy et Jean-Michel Musy, respectivement P-dg et directeur d'exploitation d'Outilacrier : « L'une des forces d'Outilacrier est sa capacité à apporter une solution performante aux demandes de globalisation des achats grâce à son panel étendu de fournisseur et à la synergie du réseau Socoda ».



Certifié ISO 9002 depuis 1996, Outilacrier est structuré pour répondre aux grands donneurs d'ordre, même si l'afflux de commandes peut générer quelques débordement temporaires dans le stockage de la marchandise.

Suivi de la clientèle

Enfin, la suite logique de la démarche grands comptes est un approvisionnement, un suivi sans faille et la prise en compte des nouvelles technologies (EDI, Internet...). Les livraisons sont effectuées à partir de l'agence sur Lyon ou directement de chez les fabricants, avec informations données sur les délais de livraison quand il y a un retard. Le suivi est effectué par une équipe de trois technico-commerciaux sédentaires et quatre technico-commerciaux itinérants, ces derniers consacrant une semaine par mois à des visites de sites localisés en dehors de la grande région lyonnaise. Ces déplacements fréquents sont l'occasion de resserrer les liens commerciaux, de régler les problèmes éventuels, d'améliorer les procédures et aussi de faire passer des messages de la base vers la direction des grandes entreprises clientes - et inversement. « Nous sommes des diplomates de terrain » commente Pierre-Yves Lévy.

Tout ceci est finalement assez simple dans le discours mais ne



pourrait exister dans les faits s'il n'y avait pas une équipe motivée et performante, une organisation appropriée certifiée ISO 9002, des catalogues et des prix adaptés, un respect des interlocuteurs, et une volonté farouche de la part d'Outilacrier de respecter ses engagements (approvisionnements, prix, suivi commercial).

Pilote grand compte pour Socoda

Adhérent Socoda depuis trois ans, Outilacrier a trouvé dans ce groupe un relais supplémentaire pour ses activités grands comptes. A titre d'exemple, pour la SNCF client historique d'Outilacrier, cette affiliation lui a permis de fortifier son offre en donnant à la Société Nationale des Chemins de Fer la possibilité de bénéficier de dépannages sur site via des distributeurs du réseau Socoda.

La SNCF était demandeuse d'un tel service qui était impossible à rendre par le seul Outilacrier, évidemment pilote pour ce contrat cadre chez Socoda.

Hormis la SNCF, de par son expérience grands comptes, Outilacrier est devenu pour Socoda un partenaire utile pour la signature d'autres contrats cadres avec des grands donneurs d'ordre. Enfin, il arrive qu'Outilacrier soit un représentant local dans le suivi d'un grand compte signé directement par Socoda.

En plus des contrats cadre qu'Outilacrier a conclu d'une façon autonome, et des accords grands comptes traités en tant que pilote ou membre du réseau Socoda, Outilacrier a aussi développé des accords privilégiés avec des fournisseurs qui peuvent être moteurs dans la relation avec un grand compte. C'est ainsi le cas pour un accord signé entre Sam Outillage et Cegelec, pour lequel



Le savoir-faire d'Outilacier dans les EPI contre la chute ont permis de conquérir des marchés nationaux en partenariat avec Petzl.

QUELQUES GRANDS COMPTES CLIENTS D'OUTILACIER

SNCF et ses filiales

Cegelec

Arcelor

Cogema

St Gobain

Aventis

Seb

GTM

Framatome

Générale de Location (leader européen en événementiel, salons, JO, G8, G7, FIFA, Rolland Garros...)

Graniou (Groupe Vinci)

Marchés publics de Lyon

Volvo Trucks (ex RVI)

Iveco (Iris Bus)

Ce spectre de grands comptes montre la capacité d'adaptation d'Outilacier qui peut travailler avec des entreprises de chantier (GTM, Cegelec, Graniou), industrielles aux approvisionnements planifiés (Volvo Trucks, Framatome, Seb) ou fonctionnant dans l'urgence et l'imprévu (Générale de Location).

Outilacier est devenu le distributeur régional. Cela avec un certain succès puisqu'une enquête interne chez Cegelec a désigné la région Rhône-Alpes comme étant la plus performante sur cet accord.

Cette démarche grand compte a toujours été menée dans le cadre d'une véritable coopération entre Outilacier et ses principaux partenaires fournisseurs avec lesquels sont développés des plans d'action

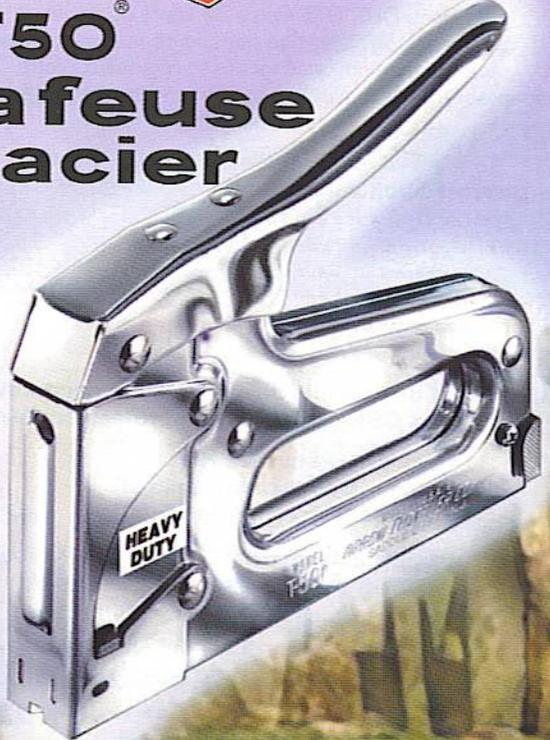
spécifiques et adaptés (catalogues, produits spéciaux, démarches terrain). Sam, DeWalt, Pferd, Schill... sont les leaders actifs de ce partenariat historique. Plusieurs catalogues adaptés viennent apporter un support formel à cette démarche avec notamment un catalogue de manutention, stockage et environnement, qui permet à Outilacier de servir efficacement des besoins clients très variés.

FB



T50

L'agrafeuse Tout acier





Un outil pour la vie...

L'agrafeuse Arrow T50 permet d'enfoncer 6 longueurs différentes d'agrafes de 6 mm, 8 mm, 10 mm, 12 mm, 14 mm et 13 mm (en plafond) dans le bois dur, l'agglô, le plastique et les métaux légers.

Grâce à sa robustesse, à sa souplesse de déclenchement et à son mécanisme anti-enrayement, vous pourrez compter sur la T50 pendant des années.



©2003 Arrow Fastener Co., Inc.
www.arrowfastener.com

Bureau en Europe: Arrow Fastener (UK) Ltd.
Häuselgasse 39, 69124 Heidelberg, Allemagne fax. ++496221784529
Usine: Arrow Fastener Company Inc.
271 Mayhill Street, Saddle Brook, New Jersey 07663, USA
En France: Marmont S.A.
Tel. 01 49 87 06 60 Fax. 01 49 87 06 77