

# Distribution professionnelle

## Toujours plus de services aux clients

**Dans un marché français en chute de 18% en 2009** et face à des fabricants qui travaillent de plus en plus en direct avec les grands comptes, les distributeurs contre-attaquent en proposant de nouveaux services, notamment sur internet, et des conseils à leurs clients...

### Des ventes en baisse

Chiffre d'affaires estimé de la distribution d'EPI en France en 2009 **1 milliard d'euros**, en baisse de 18% par rapport à 2008.

Part de marché des différents canaux de distribution (2008)

Distributeurs spécialisés EPI	35,5%
Distributeurs de fournitures industrielles	35,5%
Vente directe	13%
Loueurs de vêtements	5,2%
VPC	2,3%
Grandes surfaces de bricolage	2,2%
Autres	6,3%

### Les principaux acteurs

Descours & Cabaud  
Groupe RG  
France Sécurité  
Abrium Intersafe  
Mabéo  
Orexad

SOURCES : DISTRIBUTEURS ET SYNAMAP

Seule temps pour la distribution d'équipements de protection individuels. La baisse du volume des achats, liée à la chute de l'activité industrielle, ajoutée à la réduction des délais de paiement de la loi de modernisation de l'économie (LME), compliquent sérieusement les affaires des Descours & Cabaud, Groupe RG, France Sécurité ou encore Mabéo. Selon les professionnels, le marché de la distribution des EPI a chuté de 18% en 2009, à 1 milliard d'euros. «Il va y avoir une casse terrible dans notre secteur», prévient Patrick Martin, le PDG de l'enseigne Mabéo (groupe Martin Belaysoud Expansion), qui a réalisé un chiffre d'affaires de 174 millions d'euros en 2009, en baisse de 13% par rapport à 2008.

Face à des fabricants qui travaillent de plus en plus en direct avec les grands comptes, notamment pour des EPI sur mesure, les distributeurs organisent la contre-attaque. Ils proposent davantage de services, d'interactivité et de conseils. Une stratégie qui passe notamment par la mise à disposition de catalogues spécifiques en ligne. «Nous analysons les besoins des clients dans les appels d'offres et proposons une interface extranet plus ou moins complexe selon les typologies de commandes», explique Benjamin Gicquel, le directeur général délégué de Groupe RG, qui constate une hausse de 60% depuis quatre ans des commandes «virtuelles» des donneurs d'ordres. Cette société familiale (140 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2009, en baisse de 5% par rapport à 2008), a doublé en quatre ans l'effectif de son pôle



**Z Matic**, un automate de vente, mis au point par le groupe belge Z-Vandeputte, met à disposition des ouvriers des EPI. L'entreprise paie les équipements utilisés, ainsi qu'un forfait mensuel, au distributeur.

grands comptes (dix au total). Même tendance chez Mabéo, qui a recruté trois personnes en 2009 pour mettre en place des portails extranet, pouvant aller jusqu'à 10 000 références.

### DES MISES EN SITUATION ADAPTÉES À CHAQUE CLIENT

D'autres distributeurs préfèrent jouer la carte du service clés en main chez leurs clients. Le belge Vandeputte (125 millions d'euros de chiffre d'affaires estimé en 2009, en baisse de 10%), allié depuis 2008 à ZGroupe, lance des automates de vente, baptisés «Z Matic». Une première machine de 6 mètres sur 4, qui propose masques, bottes, harnais, gants et combinaisons, vient d'être mise en place dans la raffinerie GPN de Grandpuits à Mormant, en Seine-et-Marne. «Le client paie les EPI utilisés par les

ouvriers, avec en plus un forfait mensuel», explique Jean-Louis Mauduit, le directeur France.

Les conseils et les formations sur l'utilisation des EPI et les normes sont aussi mis en avant par les distributeurs. «C'est une nécessité pour pallier la perte de compétences techniques de nos clients liée à la réduction de leurs structures d'achats», souligne Patrick Martin. Le groupe Z-Vandeputte a même développé une filiale entièrement dédiée, Samurai @work, dont l'activité progresse chaque année de 5 à 10% (5 millions d'euros en 2009). «Nous réalisons des films avec des préconisations et des mises en situation adaptées à chaque client», souligne Jean-Louis Mauduit. Mais il est peu probable que ces outils et services proposés par les distributeurs empêchent une nouvelle restructuration du secteur. ■ **A.C.**