

Moreau Appro Services

[Accueil](#) / [BBI](#) / [Organismes professionnels](#)

De plus en plus Rhônealpin



Devenue une des sociétés majeures de

la région lyonnaise sur les marchés de l'outillage et des fournitures diverses pour les professionnels de l'industrie, du bâtiment et des collectivités locales, le groupe Moreau-Appro Services entend bien renforcer son influence en Rhône-Alpes en préservant l'autonomie de ses équipes et en cherchant notamment à répondre avec différents outils aux besoins de proximité de ses clients, sur les plans local, régional ou national.

La quincaillerie de 45 m², créée en 1951 par Michel Moreau, rue de Créqui, dans le 7^e arrondissement de Lyon, a bien grandi. Visiblement, les racines étaient solides. De ce berceau, niché en plein cœur du quartier historique de la quincaillerie lyonnaise, est né l'un des principaux acteurs régionaux de la fourniture pour les professionnels du bâtiment et de l'industrie.

Soixante ans plus tard, la quincaillerie de la rue de Créqui n'existe plus même si son nom est encore bien présent dans les mémoires lyonnaises. Le distributeur, devenu le groupe Moreau-Appro Services, s'appuie aujourd'hui sur 64 salariés, répartis sur son siège de Saint-Priest et ses agences implantées dans le Rhône, l'Isère et l'Ain : Saint-Priest, Lyon Gerland, Saint-Genis Laval, Bourgoin-Jallieu et Dagneux, sans oublier Vienne, où se situe l'agence d'Appro Services.

De la rue de Créqui à Saint-Priest

Depuis son premier magasin, Moreau a toujours été en évolution. En 1989, Bernard Moreau qui avait repris l'entreprise familiale, ouvre un second point de vente à Saint-Priest, dans la banlieue lyonnaise, tout à côté du dépôt qui dessert le premier point de vente. « Depuis toujours, le groupe a cette culture de l'emporté, du stock » observe Denis Moin, président de Moreau-Appro Services.

En 1996, la famille Moreau cède le capital de son entreprise à un groupe d'investisseurs financiers. Ce qui n'empêche pas la société de poursuivre son chemin. En 1999, un nouvel établissement est ouvert à Saint-Genis Laval, toujours à proximité de Lyon.

Denis Moin rejoint le groupe comme directeur général en septembre 2003. L'année suivante, le groupe quitte ses frontières lyonnaises pour ouvrir une agence dans l'Isère, à Bourgoin-Jallieu,

suite à la reprise des actifs de la société Sodimm Industrie. « Nous restons logiques et pragmatiques. Aujourd'hui encore, nous envisageons de nous développer à la fois par croissance externe et par croissance interne ».

En 2006, Denis Moin rachète la SAS Moreau, via la holding Demo constituée à cet effet. Un an auparavant, il avait choisi de rejoindre le réseau Socoda. « Cette adhésion a été l'une de mes premières actions. La taille des magasins de Groupe Socoda correspondait bien à ceux de Moreau. Par ailleurs, la structure Socoda Investissement a accompagné la reprise de l'entreprise » explique-t-il. Cet atout est décisif, surtout dans un environnement économique très concurrentiel. Fortement atomisée en terme d'intervenants, la zone de chalandise des agences de Moreau comprend les principaux acteurs intégrés, Descours et Cabaud (branche Prolians), Orexad-Anfidis (SCMR en Rhône-Alpes), Martin Belaysoud (branche Mabeo), Würth qui a ouvert un magasin tout près du site de Saint-Priest, mais aussi des indépendants : MaterPro, Géadis et d'autres adhérents Socoda.

Très impliqué dans la vie du groupement Socoda, Denis Moin vient d'ailleurs de prendre la présidence de la branche Outils Pro, après avoir présidé la branche Sanitaire-Chauffage. « Pour faire avancer le groupement, il me semble important de s'impliquer, d'impulser des idées, des actions que j'estime utiles au niveau des entreprises. L'intérêt du groupement, c'est bien entendu les BFA. Mais c'est surtout l'échange, le partage d'expérience, le réseau. Il y a toujours de bonnes idées à prendre ».

2010, nouveau tournant

Fin 2008, le siège social de l'entreprise quitte la rue de Créqui pour Saint-Priest, lieu qui aujourd'hui regroupe les fonctions sédentaires et commerciales de l'entreprise avec le siège, une agence et la plate-forme de stockage.

L'année 2010 marque un nouveau tournant dans l'évolution du groupe. Moreau est le dernier quincailleur à quitter la rue de Créqui après le transfert de son magasin à Gerland, autre quartier symbolique pour la profession puisqu'il concentre un nombre conséquent de négociants professionnels lyonnais. Ce point de vente gagne au passage une surface de vente fonctionnelle et un parking, ce qui le rend évidemment plus accessible et en phase avec les exigences du commerce moderne.

Par ailleurs, le groupe ouvre à Dagneux, dans l'Ain, sa cinquième agence. Surtout, en septembre, Moreau, via sa holding Demo, rachète Appro Services, entreprise créée en 1987 à Vienne (38) par Jean-Claude Chapuis, adhérent Socoda depuis 2003. Ce rapprochement fait du groupe le premier intervenant régional indépendant sur les marchés de l'outillage et des fournitures diverses à destination des professionnels de l'industrie, du bâtiment et des collectivités locales avec un chiffre d'affaires consolidé de plus de 16 millions d'euros.

Appro-Services, une aventure humaine

Guidé non pas par de quelconques difficultés mais plutôt par l'envie des deux dirigeants de faire route ensemble, ce rapprochement semble relever du bon sens et s'inscrit presque dans l'ordre du naturel. « Ce rapprochement a été préparé sur plusieurs années. Nous partagions la même vision du métier » explique Denis Moin. « Le chiffre d'affaires d'Appro Services a toujours connu la croissance. Mais je trouvais lourd le poids de conduire seul une entreprise. Et j'avais envie de céder mon entreprise dans sa globalité, y compris avec le volet export qui représente un véritable savoir-faire » ajoute Jean-Claude Chapuis (voir encadré). « Nous en avons discuté fin 2008... Céder son entreprise n'est pas chose facile, elle a forcément votre empreinte... Il faut du temps mais il faut aussi un vrai courage pour reprendre une entreprise dans une période difficile... »

» De nouveau, Socoda Investissements soutient cette reprise qui intervient entre deux de ses adhérents. «Le soutien de Socoda Investissement est un signe fort donné par le groupement vis-à-vis des tiers, notamment les banquiers» estime Denis Moin.

Ce rapprochement, réalisé sous les auspices de l'indépendance, s'est effectué tout en préservant l'autonomie et l'identité de chacune des structures. «Nous sommes très complémentaires dans notre manière d'être. C'est une vraie aventure humaine. Nous partageons des idées, des problématiques. Nous avons rompu l'isolement du chef d'entreprise. Et cela m'a permis de pérenniser mon entreprise » se félicite Jean-Claude Chapuis.

Ainsi, les deux chefs d'entreprise ont choisi d'affirmer leurs différences dans l'apport mutuel, plutôt que dans la concurrence. Cette complémentarité de profils est même considérée comme propice au développement du groupe, au point que Jean-Claude Chapuis assure aujourd'hui la direction opérationnelle de l'entreprise qu'il a créée. «Ce sont deux sociétés sœurs. » Preuve de cette appartenance commune, le logo d'Appro Services a évolué. Il présente un air de famille indéniable avec celui de Moreau mais aussi une identité bien spécifique. «Le but est de montrer que les deux entreprises font partie de la même famille mais que chacune reste autonome ».

Un intérêt stratégique

Parallèlement à la complémentarité de leurs dirigeants, les entreprises Moreau et Appro Services jouent elles aussi la carte de la complémentarité. «Ce rapprochement présente un véritable intérêt stratégique » confirme Denis Moin. Sur le plan géographique, tout d'abord : Appro Services est implantée dans le nord de l'Isère, dans le couloir rhodanien (départements Rhône, Isère et Drôme), zone sur laquelle l'activité de Moreau est peu développée. Le distributeur est surtout présent sur la grande région lyonnaise et les départements limitrophes.

Côté métiers, Appro Services dispose d'un véritable savoir-faire dans le soudage et est surtout positionnée sur le secteur industrie tandis que Moreau dispose d'une forte reconnaissance dans le BTP, la maintenance industrielle et les collectivités locales. Les chiffres parlent d'eux-mêmes : 43% du chiffre d'affaires de Moreau est orienté vers le bâtiment, grands comptes et artisans, tandis que l'activité d'Appro Services est tournée à 43% vers l'industrie.

Les deux entreprises comportent également des différences au niveau de leur approche commerciale. Chez Moreau, la moitié des ventes s'effectue en emporté (160 à 170 clients par jour sur l'ensemble des agences dont une centaine sur le seul site de Saint-Priest) alors que chez Appro Services, 90 à 95% s'effectuent en livraison directe chez le client.

Mutualisation des savoir-faire

Néanmoins, le référentiel fournisseurs entre les deux structures est suffisamment proche pour offrir des synergies à l'achat. Le référentiel achat commun est donc négocié au siège de Saint-Priest, Appro-Services conservant la main mise sur ses achats hors référentiel, sachant que le poids de ces derniers est de 45% (30% chez Moreau). «C'est la qualité de la réponse aux besoins. Nous faisons en sorte que les produits non stockés soient livrés en J+1. Appro Services est reconnue pour la qualité de son service» se félicite Jean-Claude Chapuis.

L'objectif est évidemment de travailler en transversal tout ce qui est possible. Au-delà des achats communs, la comptabilité et le recouvrement des créances clients sont désormais centralisés sur le siège de Saint-Priest. «L'objectif aujourd'hui est de mutualiser les compétences en prenant les valeurs fortes de l'un et de l'autre » souligne Denis Moin. Ainsi, Appro Services, dont la

configuration du point de vente et la polyvalence des collaborateurs se prêtent bien au libre-service, développe ses ventes en emporté, en bénéficiant de l'expérience de Moreau. A l'inverse, le savoir-faire soudage d'Appro Services se déploie chez Moreau. Si le responsable soudage est présent chez Appro-Services, point de vente d'ailleurs labellisé Soudage au sein de Socoda, un référent produit a ainsi été nommé chez Moreau. A noter que Moreau comme Appro Services disposent chacune d'un chef de produit EPI, les deux sociétés étant labellisées EPI.

Une réponse forte pour les grands comptes

Les grands comptes ont également toujours fait partie de la stratégie des deux entreprises qui, unies, gagnent une nouvelle force, puisque leur seul véritable territoire commun est le BTP. « Depuis une quinzaine d'années, qu'il s'agisse de Moreau ou d'Appro Services, nous avons une culture de la réponse à l'appel d'offre. Nous avons les moyens de répondre à ce que souhaite un grand compte national ou régional en terme d'organisation » ajoute Denis Moin. Chez Moreau, les grands comptes représentent environ 40% du chiffre d'affaires, soit la part des ventes vers l'administration (21%) et vers le BTP (19%).

Si le client demande une structure juridique unique, pour bénéficier par exemple de la complémentarité des savoir-faire ou de la localisation des entreprises, le groupe peut donc répondre à l'appel par une offre groupée. Dans le cadre d'un appel d'offre national, la réponse peut survenir à travers la structure grands comptes de Socoda, dont Jean-Claude Chapuis est d'ailleurs l'un des membres du comité de pilotage. Moreau est ainsi le distributeur référent sur le sud-est pour le contrat Spie batignolles tandis qu'Appro Services dessert deux des quatre sites de la plate-forme constituée par Socoda pour répondre au contrat CEA, le premier du groupement à bénéficier d'une centralisation unique des factures. « La cellule grands compte nous permet de nous situer en amont des appels d'offre. Elle identifie les potentiels en terme de besoins clients et les sociétés du groupement en mesure d'y répondre, en fonction de leur expertise et de leur pertinence sur le marché concerné. Même si le client final ne connaît que Socoda, nous sommes force de proposition commerciale. Nous avons une vraie volonté d'approche partagée. Notre logique n'est pas uniquement de nous appuyer sur les autres mais constitue une vraie démarche offensive. Sans cette cellule, certains marchés nous auraient échappé, d'autant que nos produits ne sont pas toujours considérés comme des achats stratégiques » explique Jean-Claude Chapuis.

Proximité et réactivité

Pour Denis Moin, les enjeux sont clairs. « La stratégie partagée des deux entreprises combine proximité, réactivité et optimisation des achats pour le compte de nos clientèles complémentaires. Si en tant qu'entreprise de taille intermédiaire, nous voulons avoir une vraie vision dans le futur, nous devons être capables de répondre aux enjeux nationaux tout en gardant de la proximité et de la qualité de service ».

La proximité passe notamment par un maillage territorial serré. « Nous implantons des agences sur des zones de chalandise significatives avec un tissu industriel dense ». La zone industrielle de la Mi-plaine où est implantée l'agence de Saint-Priest, est ainsi considérée comme la seconde zone industrielle de France. Et la zone de Dagneux, dernière implantation en date, comprend de nombreuses entreprises.

Le distributeur cherche à implanter des petites agences de 400 à 600 m², comprenant deux personnes et un commercial itinérant. Généralement, les agences disposent d'une partie vitrine à l'entrée avec une zone de présentation et d'un stock de 6 000 à 8 000 références. Responsable de la gestion de leurs stocks, ces agences de proximité s'approvisionnent quotidiennement auprès de la plate-forme de Saint-Priest qui propose 17 000 à 18 000 références. « Suite à un travail important, la rotation des stocks s'est largement améliorée au cours des dernières années, elle est actuellement en moyenne de trois mois avec des variations évidemment importantes selon les

produits». La plate-forme centrale prépare et expédie également aux clients toutes les commandes qui ne sont pas emportées au comptoir. Si Appro Services conserve son autonomie pour ses approvisionnements, elle s'appuie également sur ce stock central mais dispose de sa propre flotte de livraison (messagerie pour Moreau).

La notion de proximité passe également par différents services comme le service après-vente intégré qui n'effectue pas de réparation mais se charge de tout le suivi, du prêt gratuit de machines pour le dépannage, de la mise à disposition des commandes, c'est-à-dire de la possibilité pour le client de passer la commande par téléphone et de venir la retirer. Appro Services assure également une sous-traitance spécialisée en soudage pour la marque Lincoln.

Développement d'outils spécifiques

Pour renforcer cette notion de proximité, l'objectif est également de développer de plus en plus des outils spécifiques. En terme de communication, la société utilise l'ensemble des outils marketing mis à sa disposition par le groupement Socoda : les catalogues thématiques (Bâtiment, Industrie-Soudage, EPI), les actions promotionnelles type Promoflash, la plate-forme mail et SMS pour l'envoi en nombre d'offres promotionnelles exclusives aux clients et les outils de fidélisation comme le Cercle affaires loisirs qui permet au client de cumuler des points et d'acquérir des cadeaux.

Sans oublier les actions promotionnelles montées directement avec le fournisseur. Par ailleurs, depuis 2011, un catalogue commun Moreau et Appro Services a été développé, consultable sur le site de chaque entreprise. Il concerne les produits incontournables stockés. «Nous alternons des opérations types catalogues et des opérations promotionnelles, type flash, à raison d'une trentaine par an. Cela permet d'animer le réseau, de donner des supports aux commerciaux. Mais en complément des outils promotionnels, notre objectif est de passer à des outils dédiés».

Plutôt que la vente en ligne aux professionnels, Denis Moin privilégie ainsi le développement d'outils dédiés client, toujours dans une fonction consultation. «Nous travaillons sur un outil internet qui sera dédié aux grands comptes. Le client aura alors son propre catalogue, avec son référentiel, et tous ses utilisateurs auront accès à l'offre». Le groupe a néanmoins pour projet de développer sous un autre nom une approche marchande via internet pour conquérir une nouvelle cible de clientèle, plus diffuse, plus nationale.

Renforcer la présence sur le terrain

Denis Moin cherche parallèlement à renforcer la présence de son groupe sur le terrain. En 2012, les 14 commerciaux itinérants (pour les deux sociétés) suivront une formation axée conquête et reconquête clients. «Dans un contexte économique difficile, nous mettons tous nos moyens sur les commerciaux pour optimiser leur action » explique Denis Moin. «Il s'agit de trouver le bon positionnement dans un secteur relativement compétitif. Nous sommes l'un des premiers acteurs dans la région Rhône-Alpes. Nous voulons conforter cette place. Si nous restons très lyonnais, nous voulons aussi devenir un peu plus rhônalpin ».

Appro Services

Implantée dans la zone industrielle du Leveau à Vienne, Appro Services a été créée en 1987 par Jean-Claude Chapuis. En 2002, l'entreprise reprend la société Métal Rhône et développe son savoir-faire dans les produits métallurgiques. L'activité de négoce d'acier est cédée en 2005 et Appro Services se recentre dans les domaines du négoce d'outillage et de fournitures industrielles. « Notre développement nous mettait dans une position délicate par rapport à la concurrence des gros acteurs de l'acier, en terme d'achats. Mais nous étions devenus trop important pour rester seul. J'ai choisi de rester indépendant et de céder cette activité ». Dès 2006, l'entreprise renforce son activité de négoce d'outillage et se développe dans le secteur plomberie-sanitaire-chauffage afin d'adjoindre une clientèle complémentaire axée bâtiment. Ses activités s'orientent donc sur l'industrie (clientèle grands comptes et métalliers), le bâtiment (artisans, TPE, PME et grands comptes de la construction et travaux publics) et l'export.

En 2010, Appro Services s'adosse à Moreau Sas, via sa holding Demo mais Jean-Claude Chapuis poursuit l'animation de son entreprise en tant que directeur général délégué. Ses activités ont été regroupées dans un seul bâtiment, sur une surface développée de 2000 m² dont 800 m² pour le libre-service.

L'export, un potentiel à développer

Appro Services développe ses ventes à l'export depuis plus de 15 ans, vers le Maghreb et l'Afrique occidentale. « Nous étions en pleine mondialisation, les entreprises partaient à l'étranger. Je me suis alors posé la question d'accompagner ces entreprises » explique Jean-Claude Chapuis. Même si la part des ventes à l'export a baissé à 10% sous l'effet de la révolution tunisienne et de la décision d'arrêter l'Afrique occidentale, l'export est considéré comme un vrai axe de développement, porteur d'image pour l'entreprise, notamment vis-à-vis des fournisseurs. « Aujourd'hui, nous avons rationalisé et structuré notre approche en fonction des pays et de leur culture ».

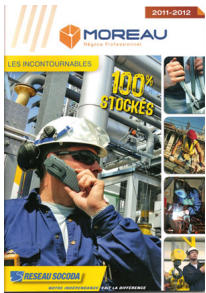
En Algérie, Appro Services s'adresse aux entreprises du secteur gaz ou de l'armée et participe donc à des appels d'offre internationaux, sachant qu'elle souhaite répondre de plus en plus également aux marchés publics locaux. Dans ce pays, la société travaille avec un agent exclusif pour avoir une présence locale.

Au Maroc et en Tunisie, Appro Services développe une approche de grossiste auprès de distributeurs locaux ou d'agent pour des fabricants qui ne souhaitent pas avoir de représentation dans ces pays. « Au Maroc et en Tunisie, nous nous appuyons sur des structures locales ou organisées ».

Acteur du développement durable

Le groupe Moreau s'engage en faveur du développement durable, à travers les moyens proposés par Socoda. La société est signataire de la charte équité-diversité, favorisant notamment la transmission de savoirs entre les générations, et développe les outils éco-responsables en matière de gestion sociale. « Cela nous permet de préparer la relève. Onze collaborateurs ont ainsi été embauchés depuis 2006 » explique Denis Moin.

De même, Moreau est signataire de la charte du développement durable et a réalisé son bilan carbone. « Notre organisation est multi-sites et nous avons des collaborateurs itinérants. Ce bilan nous a donné quelques pistes de réflexion quant à notre organisation interne ». Par ailleurs, Moreau propose systématiquement le catalogue des produits éco-responsables sur les marchés publics. Et cette année, ces produits seront mis en valeur par des pastilles éco-responsables au sein du catalogue généraliste.



Depuis trois ans, Appro Services est adhérent D-Direct, et dispose d'une

exclusivité territoriale sur l'Isère (deux sociétés par département). Ce système de vente par correspondance reposant sur un distributeur local permet à l'entreprise de se positionner face aux véricistes. Elle dispose d'un catalogue de 486 pages et d'un outil internet qui renvoie le client vers le distributeur le plus proche. « C'est de la vente additionnelle, une vraie valeur ajoutée explique Jean-Claude Chapuis. Cela nous a permis de reconquérir des clients qui nous échappaient, comme les services maintenance des petites communes qui ne pensaient pas à nous pour les gros investissements ».