

Ces métiers qui se réinventent

Bureautique, informatique, téléphonie, mobilier de bureau, papeterie...

Dans tous ces secteurs, sur des marchés concurrencés par les géants du numérique, les professionnels font évoluer leur modèle.

Grenke est à leurs côtés pour soutenir les investissements.



L'équipe des permanents qui accueillent et informent les adhérents au quotidien.

Adaptation et anticipation ! Voilà bien les deux termes qui définissent l'action de la Fédération EBEN, un syndicat patronal regroupant des entreprises de distribution et de service dans cinq métiers : bureautique, informatique, téléphonie, mobilier de bureau, papeterie. Ses missions principales : la défense des intérêts de la profession, notamment auprès des pouvoirs publics, avec des succès comme le relèvement des seuils rendant obligatoire le recours à un appel d'offres, la négociation dans le cadre du paritarisme avec les syndicats de salariés de la convention

collective qui s'applique aux 10 000 entreprises et aux 70 000 salariés de la branche. À quoi s'ajoute le service aux adhérents, qu'il s'agisse de conseils juridiques ou encore

« Une approche nouvelle pour la plupart de nos entreprises. »

Loïc Mignotte

d'organisation de manifestations professionnelles. « Nous comptons aujourd'hui plus de 2 000 entreprises adhérentes employant plus de 10 000 salariés », souligne Loïc Mignotte, Président de la Fédération EBEN. Ces adhérents sont de deux types : les grandes enseignes au rayonnement national et international – Office Bureau, Apple Store, Cultura... – et les PME indépendantes de la distribution. Les premières s'adressent à l'ensemble du marché, tandis que les secondes ciblent majoritairement le marché des PMI-PME, des administrations et des collectivités locales.

Garder le cap ... mais se remettre en question

Leur première contrainte est de s'adapter dans un monde qui évolue vite, marqué par l'arrivée de nouveaux acteurs de la distribution, comme Amazon, menaçant dans certains cas le modèle d'affaires historique de ces sociétés. Garder le cap mais se remettre en question, innover pour rester dans la course : sur des marchés matures et concurrentiels, les entreprises font évoluer leur modèle. Pendant des années, les distributeurs de fournitures et équipements ont établi des catalogues offrant un certain nombre de gammes. Aujourd'hui, la logique s'est inversée : les professionnels partent des besoins des consommateurs et misent sur la qualité de service et le conseil. « Faire preuve de pédagogie permet également de valoriser certaines nouveautés ou d'attirer le client vers une famille de produits spécifiques, insiste Loïc Mignotte. La valeur ajoutée du produit et de son usage tient une place centrale dans le discours des distributeurs. Surtout, le digital et la présence multicanale sont devenus des éléments majeurs. De plus en plus, nos adhérents décident de créer une boutique en ligne et font appel à nous pour obtenir des outils juridiques. » Gamme de produits et de services étendue, aide aux achats par recommandation, reconnaissance du client, processus d'achat simplifié sont devenus les standards de la profession. La Fédération EBEN est attentive à ces évolutions, et s'est rapprochée de Grenke pour soutenir les investissements de ses adhérents. « Une approche nouvelle pour la plupart de nos entreprises », constate Loïc Mignotte. Si l'on met à part le secteur de la bureautique, habitué à s'appuyer sur des solutions locatives pour dynamiser ses ventes et sa rentabilité, les autres métiers sont peu familiers des ventes packagées sous la forme d'une solution « all inclusive » avec un coût mensuel.

De plus en plus de matériels sont éligibles à la location financière

Le partenariat avec Grenke permet à nos adhérents de se familiariser avec ces solutions pour les proposer à leurs clients, doper leurs ventes, créer un flux d'affaires récurrent avec leurs clients, en les mettant dans une dynamique de renouvellement de leurs équipements. Qu'il s'agisse de copieurs, d'informatique ou de mobilier de bureau : aujourd'hui, de plus en plus de matériels sont éligibles à la location financière. « Avec Grenke, nous avons appris à nous connaître et une appréciation

mutuelle des équipes s'est installée. Le facteur humain dans ce type de démarche est très important. C'est pourquoi, nous souhaitons un partenaire « proche » en termes de centre de décision, qui partage les visions et les enjeux de nos entreprises. En associant Grenke à nos commissions métiers, nous facilitons ces échanges et cette mise en commun d'expertises. » Partenaires au quotidien

des entrepreneurs dans toutes les régions de France, les équipes de Grenke prennent part aux discussions de ces commissions, apportant un regard constructif sur l'investissement et la croissance des entreprises. Avec un maître-mot : la confiance. La mise en place de contrats de location financière nécessite, en effet, une parfaite connaissance de l'entreprise, de ses besoins et de ses ambitions. ■

« CRÉER LE RÉFLEXE FINANCEMENT »

Trois questions à Anthony Orsonneau, responsable de la commission Mobilier de Bureau à la Fédération EBEN



Pourquoi s'appuyer sur un partenaire comme Grenke ?

À l'inverse des distributeurs de copieurs ou d'informatique, nos entreprises sont peu familiarisées avec la location financière. Le partenariat avec Grenke nous permet de mieux comprendre les opportunités de la location financière, notamment sur les produits haut de gamme pour lesquels cette solution se justifie pleinement. Il nous faut créer chez nos professionnels un réflexe financement pour les inciter à proposer cette formule aux clients finaux. L'accompagnement de bout en bout, qui est la valeur ajoutée de Grenke, répond parfaitement aux enjeux qui sont posés.

Quel est le rôle de la commission que vous présidez ?

Nous sommes une instance de réflexion sur les problématiques auxquelles sont confrontés les distributeurs de mobilier de bureau : concurrence déloyale, conditions générales de vente, éco-contribution, usages de la profession, déploiement de logiciels CRM ou ERP. Notre rôle est d'éclairer et de conseiller les professionnels sur les stratégies et les investissements à mener pour répondre aux exigences et aux contraintes du marché.

Quelles sont les tendances du marché du mobilier de bureau ?

Nos entreprises ne peuvent plus se contenter d'une activité de négoce. Des cloisons et des faux plafonds jusqu'aux espaces de travail collaboratif : la tendance est à l'aménagement global d'un espace de travail avec un interlocuteur unique. La dimension de conseil et de service devient essentielle. Le marché évolue aussi vers de nouvelles approches : le home office, le cocooning en milieu professionnel dans une logique de bien-être au travail.