

Table ronde

« L'exportation dans l'agencement : quelles opportunités ? »

05/02/2015

Table ronde, avec la participation de :

- Frédéric LOURTIOUX, Responsable développement international de James Ebenistes
- Marc PRIGENT, Architecte à l'agence Image de Marc
- Max FLAGEOLLET, Directeur de Ligne Roset Contracts
- Jean-Marie BOURDON, Directeur de Accor Hotel Equipment Services
- Isabelle HERNIO, Directeur du GEM (Groupe des Exportateurs de Meubles) de l'UNIFA

Isabelle HERNIO, Directeur du GEM (Groupe des Exportateurs de Meubles) de l'UNIFA

J'ai demandé à des spécialistes des marchés étrangers d'intervenir dans cette table ronde. Je souhaite entendre des partenaires qui travaillent ensemble sur ces marchés, architectes et agenceurs, et connaître leurs modes de fonctionnement pour réussir.

Jean-Marie BOURDON, Directeur de Accor Hotel Equipment Services

Je travaille pour le groupe Accor, et notamment pour les hôtels Ibis, Novotel et Pullman. Nos hôtels sont dans le monde entier, nous les rénovons en employant des agenceurs français ou locaux. Nous avons actuellement des projets en Afrique de l'Ouest et en Israël. Le made in France a encore du sens pour nous, car nos hôtels représentent aussi la France à l'étranger.

Max FLAGEOLLET, Directeur de Ligne Roset Contracts

L'agencement est le premier métier du groupe Roset, nous avons commencé dans les Alpes, avec du mobilier scolaire. Nous avons abandonné métier en 1960 puis repris dans les années 80, quand le design hôtelier a émergé. Aujourd'hui, c'est un véritable renversement car l'hôtellerie est devenue un secteur à part entière.

La France représenté 70% du chiffre d'affaires global en hôtellerie et Roset effectue 70% du chiffre.

Notre notoriété et notre implantation sont à la fois un atout et un frein. Nous avons une image de mobilier pour le particulier, par pour l'hôtellerie. Nous avons donc des prix différents.

Il faut expliquer en permanence la possibilité du sur mesure. Il faut expliquer aux magasins qu'ils ne doivent pas faire d'hôtellerie. Il faut savoir transiger. Quand j'appelle des clients potentiels, le nom Ligne Roset aide dès le premier coup de téléphone.

Frédéric LOURTIUX, Responsable développement international de *James Ebenistes*

L'expérience de James Ebenistes à l'international est née d'une rencontre avec Rémi James ; Remi avait une vision. Il pensait que l'avenir de l'agencement serait trop concurrencé en France. Il souhaitait une véritable stratégie internationale, un déploiement international, mais pas une stratégie export, car ça n'a pas de sens pour lui. Rémi James se place dans un métier de service, partout dans le monde où il a des concurrents, dans tous les domaines. Le savoir-faire est un outil, le service que l'on va amener. Il faut avant tout comprendre les besoins du client.

Marc PRIGENT, Architecte à l'agence *Image de Marc*

Notre agence est composée d'une équipe de free lance et travaille beaucoup sur Moscou. Je souhaitais travailler avec James Ebenistes sur un projet en Russie, et ils ont accepté. Nous avons commencé ainsi une belle collaboration.

Isabelle HERNIO, Directeur du *GEM (Groupe des Exportateurs de Meubles) de l'UNIFA*

Qui est le donneur d'ordre à l'international ?

Jean-Marie BOURDON, Directeur de *Accor Hotel Equipment Services*

Accor n'est pas toujours le donneur d'ordre pour une rénovation. Accor a une image française pour les hôtels de luxe (Sofitel), via des rituels notamment. Mais il faut aussi tenir compte de la réalité économique.

Ligne Roset est référencée depuis longtemps chez Accor, initialement sur Novotel. Ligne Roset a compris l'intérêt de monter en gamme et de faire du sur mesure. La plus value a été cherchée sur les produits, les services, la qualité. Le ressenti du donneur d'ordre, le fait de répondre aux appels d'offres systématiquement, font jouer la concurrence. Attention, il ne faut pas tomber dans le copier coller. Sur certains projets, nous cherchons des personnes en mesure de tenir les délais, la maîtrise du risque, la faisabilité de projet. C'est une grosse responsabilité et le droit à l'erreur n'existe pas. Cela nécessite des partenariats forts.

Frédéric LOURTIUX, Responsable développement international de *James Ebenistes*

Lorsque le décorateur amène une entreprise, il ne touche pas de commission. James Ebenistes et lui vont faire une partie des plans d'exécution, selon l'intérêt du décorateur. James Ebenistes possède une grosse capacité en termes d'équipe de pose.

Avant de se lancer à l'international, il faut des pré requis :

- une volonté affirmée du chef d'entreprise, sinon le projet est voué à l'échec
- un business plan, avec qui et comment. Notre premier projet en Russie était une villa de 12 000m², le chantier a duré 3 ans. Nous avons construit un réseau de sous-traitants sur place, en intégrant des locaux.
- assurer les paiements. En Russie, nous travaillons surtout avec des particuliers, sur des marchés de 5-6 millions d'euros dont 90% HT sont payés à la commande. Cette différence culturelle doit être intégrée à notre comptabilité.

Isabelle HERNIO, Directeur du GEM (Groupe des Exportateurs de Meubles) de l'UNIFA

Pouvez-vous nous donner des exemples de projets réussis et nous expliquer comment vous les avez menés ?

Jean-Marie BOURDON, Directeur de Accor Hotel Equipment Services

Pour un projet réussi, sur des mobiliers et de l'assise, nous ne faisons pas de différence dans l'approche internationale, ou en France. Les projets français en hôtellerie sont internationaux (avec des investisseurs étrangers, des architectes étrangers et des acheteurs allemands). On se réinvente à chaque projet. Les quantités et les droits de douanes sont différents. L'accompagnement est différent mais si le produit est le même.

Exemple de projets réussis :

- l'hôtel Sofitel de Marrakech, avec un produit de la collection Roset dans toutes les chambres. Ligne Roset a adapté son produit pour qu'il rentre le budget réponde aux usages de l'entreprise, tout en restant dans les critères de qualité Roset. L'équation a été parfaitement résolue entre l'hôtelier, l'investisseur et l'architecte.
- le Sofitel Arc de Triomphe à Paris, suivant un projet d'Andrée Puttman. Ligne Roset est sorti de son champ. Tous les prestataires présélectionnés ont réalisé un prototype, le plus élégant était chez Ligne Roset.

Max FLAGEOLLET, Directeur de Ligne Roset Contracts

Le projet du Sofitel de l'Arc de Triomphe était sur la confiance. Nous n'avons pas de problème sur paiement. Le risque est de faire faire les plans par le bureau d'étude puis de fabriquer le prototype et de s'entendre, on ne vous a pas pris, car depuis le début on sait que vous êtes trop chers. On s'interroge toujours pour savoir à quel niveau on facture un prototype car la mesure du risque est compliquée.

Isabelle HERNIO, Directeur du GEM (Groupe des Exportateurs de Meubles) de l'UNIFA

Quelle est la différence entre le mobilier et l'agencement pour l'export ?

Frédéric LOURTILOUX, Responsable développement international de James Ebenistes

L'agencement comporte un suivi et une installation sur site. Il faut que le savoir arrive à s'exporter, même quand on opère en milieu hostile. Une entreprise générale de meubles cherche des alibis pour justifier son retard ou aurait aimé avoir eu la partie agencement. Toutefois, nous avons parfois des difficultés à nous mettre sur des nuances et des détails.

Peut-on concevoir de faire de l'exportation d'agencement sans implantation locale ?

Sur un chantier de longue durée, le déplacement des équipes est trop coûteux dans la durée. Il n'y a pas de nécessité d'avoir une présence durable. Le SAV, l'engagement de James est de revenir et d'assurer le suivi.

Max FLAGEOLLET, Directeur de Ligne Roset Contracts

Ligne Roset ne fait pas de développement dans les pays où il n'y a pas de filiales Roset, qui sont les premières cibles de visites par les cabinets d'architectes. Par exemple, dans les pays du Moyen-Orient et en Chine, il faut une réponse immédiate. Cette capacité à apporter une réponse compte énormément, car un SAV sur un fauteuil à 1000km est impossible.

Le groupe Accor ne nous l'impose pas mais l'obligation vient parfois de la douane, par une obligation de facturation par un investisseur local. Le SAV est gérable à distance (si l'assise démontable, ou si la femme de chambre peut réparer la charnière), à condition de préparer le produit avec une notice d'entretien.

Isabelle HERNIO, Directeur du GEM (Groupe des Exportateurs de Meubles) de l'UNIFA

Quelle est la relation entre l'architecte d'intérieur et l'industriel pour un projet à l'international ?
Faut-il y aller tout seul ou faut-il s'associer ?

Max FLAGEOLLET, Directeur de Ligne Roset Contracts

Une communauté d'intervenants assure la qualité du projet. Ligne Roset s'est lancée à l'international entraînée par Pierre-Yves Rochon. Les architectes sont souvent les premiers à s'exporter.

Marc PRIGENT, Architecte à l'agence Image de Marc

J'ai commencé sur le marché russe avec un agent. Les débuts auraient été plus beaucoup difficiles sans lui.

Isabelle HERNIO, Directeur du GEM (Groupe des Exportateurs de Meubles) de l'UNIFA

Présentation par Yumma Chabrol, du salon Equip'Hôtel, des rencontres entre donneurs d'ordres qui se tiendront les 3 et 4 décembre 2015 à Istanbul.

Pour faire du business à l'international, je réunis pour 2 jours des acheteurs (qui ont des projets à livrer 8 mois à 1 an après la rencontre), des architectes et des hôteliers. Je sélectionne des participants qui ont de vrais projets et d'autres capables de tenir leurs engagements. Cela génère un nouveau business entre toutes ses personnes.

Contact : Marion Thory - Service communication de l'Unifa
Tél. 01 44 68 18 40 - thory@mobilier.com