



# Nous assistons à l'émergence d'un nouveau monde

Alors que Soft Carrier France fête cette année ses dix ans d'existence, le groupe est en train d'opérer une mue importante afin de s'adapter au monde nouveau qui émerge. Rencontre avec Pascal Dienger, Directeur de Soft Carrier France et Thomas Veit, P-DG de l'entreprise.



La plate-forme logistique est entièrement automatisée ; 60 000 références sont disponibles.

## PNP : Cette année, vous fêtez les dix ans de la filiale française.

Pascal Dienger : « Oui, et le marché a énormément évolué durant cette période. Ce qui a fait, fait et fera le succès de l'entreprise est la largeur de gamme que nous proposons aux revendeurs. Nous avons actuellement 60 000 références disponibles. En dix ans, notre chiffre d'affaires est passé de 4 M€ à 15 M€ l'année dernière... On peut parler de succès ! Je savais déjà à l'époque que pour assurer l'existence même de ma société je devais m'adosser à une entreprise de taille européenne d'où mon rattachement à Soft Carrier. Puis en 2008, je décidais de me séparer de Cap International. Franchement, je ne regrette rien. Même si la filiale française demeure petite, je peux me consacrer totalement au métier qui est le mien, celui de grossiste. Mon équipe et moi sommes capables d'aller chercher le mouton à cinq pattes pour répondre au besoin précis d'un client, à la différence de concurrents plus importants. »

## PNP : Justement, le circuit a considérablement évolué en dix ans.

Pascal Dienger : « Rendez-vous compte que dans les années 1980, une dizaine de

grossistes agissait uniquement dans l'Est de la France dont ma société. Aujourd'hui, on en dénombre quatre pour l'ensemble du territoire français. »

## PNP : Est-ce encore trop ?

Pascal Dienger : « Pour être tout à fait franc, je pense que oui. Des fusions peuvent encore voir le jour. »

Thomas Veit : « Le marché allemand compte encore beaucoup de répartiteurs spécialisés mais ces sociétés ont les reins solides financièrement grâce à la bonne santé économique du pays, ce qui n'est pas encore le cas dans d'autres pays comme la France. »

## PNP : Comment jugez-vous l'évolution des rapports avec les fournisseurs ?

Pascal Dienger : « Certes, les négociations sont parfois tendues mais si vous alignez année après année des chiffres de ventes en hausse, comme c'est notre cas, les rapports demeurent globalement bons. Nous ne réalisons pas de négociations commerciales à l'échelle euro-

« Il n'existe pas d'alternative à notre politique. »  
Pascal Dienger

péenne dignes de ce nom car nous devons adapter l'offre aux spécificités de chaque pays, contrairement à ce que pensent certains industriels. Ainsi, Soft Carrier France dispose d'une certaine autonomie dans ces décisions et je tiens à ajouter que nous ne sommes pas là pour promouvoir que les marques allemandes dans l'Hexagone, même si en 2006 cela avait été dit. »

## PNP : Quoi qu'il en soit, les prix aussi ont diminué en dix ans

Pascal Dienger : « Franchement, ils n'ont pas baissé. Les industriels arrivent tous les ans avec des hausses de tarifs lors des négociations. Si l'augmentation est justifiée et appliquée dans tous les circuits de distribution, il n'y a aucune rai-

son que nous ne l'appliquions pas. Cela dit, nous avons considérablement élargi nos gammes de produits. Outre le développement des services généraux, le groupe a référencé récemment l'ensemble de la gamme jardinerie de Fiskars. Nous proposons aussi des accessoires pour l'automobile, comme des essuies glaces, et pour les vélos, comme des pneus neufs... »

### **PNP : Des pièces pour les vélos, les voitures... j'avoue ne pas voir le rapport avec le monde de la fourniture de bureau**

Thomas Veit : « Un papetier possédant un magasin peut tout vendre, même des casques à vélo, grâce à notre site Internet où il peut commander et être livré rapidement. Ce revendeur n'est pas obligé de se cantonner aux simples articles de papeterie ! Aujourd'hui, tous les distributeurs dans le B to B élargissent leur offre alors pourquoi pas les revendeurs de proximité ? Tout dépend de leur zone de chalandise et il n'existe pas de limite dans le référencement de

soires informatique 10% et ces nouveaux produits 10% également. »

### **PNP : Et demain ? Les 10 % de ces nouveaux articles totaliseront 80 % de vos ventes.**

Thomas Veit : « Je ne sais pas. En revanche, je suis certain d'une chose : la fourniture de bureau telle que nous l'avons connue durant des années et que nous la connaissons encore un peu aujourd'hui n'existera pas plus demain. Les outils numériques bouleversent la manière de travailler des salariés. Tout est en train de changer avec le digital, et dans dix ans si vous revenez dans une entreprise après un long voyage vous ne reconnaîtrez plus l'environnement professionnel. Je ne suis pas sûr que tout le monde en ait conscience. Les produits scolaires, ceux liés aux loisirs créatifs et aux beaux arts ne sont pas, ou pratiquement pas, touchés par le phénomène numérique, à l'inverse des articles B to B. C'est donc une nécessité pour Soft Carrier de changer de business model.

## **« 10% du chiffre d'affaires est réalisé par les nouveaux produits comme les accessoires pour vélo »**

ces nouveaux articles. Si nous pensons pouvoir écouler tel ou tel article, le stocker et le livrer en 24 h ou 48 h à une papeterie alors nous le référençons. Nous sommes des logisticiens et la seule contrainte que nous connaissons est celle du volume. Naturellement, nous ne livrerons pas des voitures mais des sièges pour bébé pourquoi pas ? Notre cœur de métier demeure la livraison d'articles de papeterie mais notre offre évolue. Demain nous allons proposer à notre clientèle des outils de bricolage, des vis, des écrous, des clous, etc. Il n'est pas question pour nous de nous comparer à Amazon. Notre objectif est toujours d'amener de nouvelles solutions à nos revendeurs afin qu'ils puissent développer du chiffre d'affaires additionnel. Nos clients apprécient cela, croyez-moi ! Qui plus est, cette stratégie nous permet d'élargir notre clientèle d'autant que le nombre de grossiste tant à diminuer en papeterie mais aussi dans d'autres circuits de distribution. Cependant, les fournitures de bureau totalisent encore 80% de notre chiffre d'affaires, les acces-

Le travail demain dans les bureaux s'effectuera depuis des écrans tactiles, etc. Il en va de même pour la place du papier bureautique. Si certains sont encore septiques, il suffit de regarder l'évolution de grands groupes industriels comme HP et Xerox où les divisions liées à l'impression ont été détachées. »

### **PNP : A quoi rêvez-vous pour garantir le développement de votre entreprise ?**

Thomas Veit : (large sourire) « Je n'ai pas de rêve mais je cherche des solutions pour adapter mon groupe aux fantastiques évolutions du monde du travail. Cela peut passer également par de la croissance externe. Voilà une dizaine d'années, nous vendions énormément d'accessoires informatiques, comme de la connectique, suite à l'omniprésence des ordinateurs dans les lieux de travail. Cela me tourmentait malgré tout car je me posais déjà la question de savoir ce qu'il adviendrait de ces produits le jour où la place de l'ordinateur de bureau déclinera. Depuis, j'ai toujours cherché

### **GRUPE SOFT CARRIER**

- Création : 1986
- P-DG : Thomas Veit
- Siège et centre logistique : Trierweiler en Allemagne, à deux pas des frontières luxembourgeoises et françaises
- Effectif global : 130 personnes
- Le groupe familial agit sur les marchés allemand, autrichien, belge depuis janvier 20016, français, luxembourgeois, néerlandais (depuis 2015) et suisse
- CA global : 65 M€ en 2015

des solutions nouvelles pour substituer ces articles par d'autres et j'ai eu raison. Le PC a modifié le travail et son déclin modifie une fois de plus la manière de produire grâce au déploiement de nouvelles technologies. Une nouvelle fois, je me permets d'insister : réalisez-vous que le monde que nous avons connu pendant des décennies disparaît peu à peu ? Les adolescents d'aujourd'hui qui dans dix ans seront des professeurs n'auront alors aucune difficulté pour employer dans leur classe des outils numériques. C'est simplement une question de temps et de générations. »

Pascal Dienger : « Il n'existe pas d'alternative à notre politique. Le monde professionnel est en train de changer rapidement et je pense que nos concurrents sont dans la même problématique. Pour autant, nous n'allons pas ouvrir un second centre logistique. Nos capacités sont suffisantes. Les produits que nous ne commercialiserons plus seront remplacés par d'autres tout simplement. Nous pouvons effectivement vendre de tout car nous sommes des logisticiens. »

Thomas Veit : « J'avoue bien volontiers qu'il n'est pas facile de deviner les besoins futurs mais les méthodes de travail telles que nous les connaissons, c'est fini ! Nous ne sommes pas en face d'une simple évolution de nos modes de vie, ni même d'une révolution, mais simplement nous assistons à l'émergence d'un nouveau monde. »

**F** Propos recueillis par  
**Frédéric Leroi**  
Rédacteur en chef  
Profession Nouveau Papetier