

■ installateur

ALLIANCE FROID CUISINE

Travailler sur le long terme



Cinq ans et demi après sa création, l'installateur rennais Alliance Froid Cuisine consolide son positionnement et déploie ses activités en renforçant son partenariat avec les industriels et en se donnant les moyens de répondre aux attentes d'une clientèle variée.

Arnaud Vayer a passé plus de vingt ans sur la route pour différents fabricants (Tournus, Odic, Socamel), et travaille désormais dans sa propre entreprise, d'installation cette fois, créée en juin 2008 à Noyal-sur-Vilaine, avec notamment l'appui d'Yves Corbé. « Son savoir et son expérience nous ont permis d'éviter certaines erreurs », affirme Arnaud Vayer. Alliance Froid Cuisine a en effet été fondée par 4 associés actifs, parrainés par un associé retraité (Yves Corbé), administrateur de la coopérative du GIF et fondateur de la société Corbé Cuisine Professionnelle en Loire-Atlantique : Nathalie Vayer (présidente), Amand Clouard (directeur général), Arnaud Vayer (directeur commercial) et Yannick Bellanger (responsable technique). Accompagné d'une équipe d'une vingtaine de personnes, Arnaud Vayer se sert de son expérience passée (« nous avons pris le meilleur de ce que j'ai connu ») et affirme que « le plus important, c'est d'avoir de bons techniciens et de savoir expliquer aux clients. Car derrière un prix, il y a toujours une explication ». Après le rachat de la société ACP (Mayenne) en 2010, Alliance Froid Cuisine s'est installée dans de nouveaux locaux en 2011, dans la ZI Sud-Est à Rennes. « Nous avons prévu grand, c'était nécessaire ». Concernant ACP, l'entreprise était spécialisée en chaud et en buanderie, mais pas en froid. « Nous avons donc développé cette activité ».

MONTRER ET EXPLIQUER

Alliance Froid Cuisine affichait un chiffre d'affaires de 3,5 millions d'euros en 2012, divisé en 4 parts à peu près égales entre le SAV, les CHR, les petites collectivités et les grosses collectivités. « Nous avons un show-room et nous allons développer le mobilier, car nous souhaitons vendre tout ce qui touche de près ou de loin à la cuisine, à la restauration. Il ne faut se fermer aucune porte pour continuer à progresser. Pour montrer et expliquer, nous faisons toujours côtoyer dans notre show-room des produits hauts de gamme et d'autres moins qualitatifs ». L'entreprise dispose également d'un local faisant office de petit show-room de prêt gratuit, avec « tout ce que l'on peut avoir dans une cuisine ! Nous faisons juste payer les frais inhérents au prêt, comme les raccordements ». L'installateur doit faire face à « plusieurs types d'acheteurs : ceux qui regardent la dernière ligne, le prix, les clients de CHR qui investissent pour deux ou trois ans, ceux qui misent sur la qualité en prenant en compte le coût d'investissement et le coût d'exploitation ». En appels d'offres, il faut réussir à gagner des dossiers en y met-

tant les moyens, en trouvant des solutions pour faire aboutir le marché et rentrer les opérations. « Nous devons aussi faire confiance au fabricant. C'est à lui de nous donner des éléments pour prouver que ses équipements sont innovants, fiables, etc », fait remarquer Arnaud Vayer. « Nous réalisons des démonstrations tous les mois, avec Granuldisk, Convothem, Angelo Po, Robot-Coupe, etc. Nous mettons notre outil à disposition des professionnels et nous y associons des revendeurs de l'alimentaire ». Au rez-de-chaussée, le show-room a été créé en juillet 2011 et « nous avons commencé les démonstrations en 2012 avec Convothem. Les locaux n'étaient pas prévus pour une cuisine professionnelle, il a donc fallu faire des travaux pour avoir une cuisine où tout est actif : four, lave-vaisselle, plonge... ». Un écran TV a été installé pour passer les présentations institutionnelles et les films des fournisseurs lorsqu'ils viennent. Pour Nathalie Vayer, « cet espace permet d'être en petit comité, d'avoir une relation plus conviviale et de se faire connaître ». Et son mari de préciser : « C'est aussi une volonté de montrer aux clients l'envers du décor ». A côté se trouve



une petite salle de réunion, et une plus grande est aménagée à l'étage. Elle peut être prêtée pour les professionnels de la cuisine. « *Notre objectif est de faire connaître Alliance Froid Cuisine* ». Le siège rennais dispose aussi d'un show-room d'occasion, avec des équipements remis en état et revendus.

Adhérente du GIF depuis 2008, la société Alliance Froid Cuisine (AFC) déploie ses activités en Ille-et-Vilaine et en Mayenne. « *Nous nous sommes développés sur ce département grâce à la présence d'un technicien. Notre prochain axe de développement se trouve vers St Malo et Cancale* ». L'apport du GIF est indéniable pour AFC. « *85 à 90 % de nos ventes se font par rapport au référencement du GIF. Le reste concerne des produits de niche,*



locaux, comme des petits inox sur mesure ». Outre les marques déjà cités et d'autres, la société présente et installe beaucoup de produits Franstal (marque propre du GIF). Arnaud Vayer appartient à la commission Froid du groupement. Il apprécie les nombreux atouts que le GIF offre à ses adhérents : la force de la centrale d'achat, des outils informatiques, les catalogues, la sélection « GIF Express », les commissions de travail et réunions d'échange, le site web... « *Avec certains installateurs, c'est trop instable, les accords tombent à l'eau, ou bien ils font de la vente directe... Heureusement que nous avons le GIF !* ».

LA FORCE DU SAV

Avec une dizaine de 10 techniciens (mixtes), « *nous avons une des plus grosses équipe de SAV sur la région* », affirme Arnaud Vayer. « *Le SAV, c'est ce qui nous a boostés* ». Mais « *ce n'est pas toujours facile de trouver des bons éléments* », souligne Nathalie Vayer. La problématique de la formation et de l'encadrement par des personnels confirmés n'est pas nouvelle, mais elle est toujours d'actualité pour les installateurs... Yves Corbé souligne d'ailleurs « *l'importance de l'alternance. Il faut aussi des gens motivés et de la continuité dans la formation* », ajoute-t-il. « *Nous avons commencé par des techniciens monteurs, pour basculer sur le contrat d'entretien, puis le SAV* », indiquent Arnaud et Nathalie Vayer, qui apprécient d'être entourés d'une bonne équipe. Le SAV fonctionne 7/7 jours, un service proposé dès le début car la concurrence était déjà présente sur ce créneau. « *Chez Socamel, je travaillais sur le secteur de l'hospitalier où le 7/7 jours est une évidence* », explique Arnaud Vayer. « *Il faut se mettre à la hauteur des besoins. C'est aussi le cas avec les chefs étoilés. Nous avons par la suite mis en place les contrats d'entretien du GIF. Ils concernent environ 15 % de notre chiffre d'affaires SAV, avec aujourd'hui une personne attirée* ». Et de poursuivre : « *Nous avons des concurrents qui proposent des contrats tout compris. Nous préférons*

PARDI LES RÉFÉRENCES

- ✦ Lycée hôtelier L. Guilloux à Rennes : cuisine pédagogique
- ✦ Salle des fêtes de Thourie : cuisine
- ✦ Mairie de St Cyr-en-Pail : cuisson
- ✦ CH Guillaume Régnier à Rennes : ensemble cuisson
- ✦ La Poste à Rennes : cuisine, self, laverie
- ✦ Bar le Scoop à Rennes : création cuisine
- ✦ LH Ste Thérèse à Guerche-de-Bretagne : cuisine pédag.
- ✦ Hôtel Britannia à St Grégoire : création cuisine
- ✦ Hôpital d'Antrain : conditionnement
- ✦ Restaurant Paris-New York à Rennes : création cuisine
- ✦ Maison de retraite à Bonchamps-lès-Laval: création cuisine
- ✦ CH de Redon : contrat d'entretien, laverie
- ✦ CH de Janzé : contrat d'entretien
- ✦ CH de Fougères : cuisson, chariots
- ✦ Restaurant universitaire Ker Lann, Crous de Rennes : laverie
- ✦ Restaurant universitaire Beaulieu, Crous de Rennes : laverie
- ✦ Lycée hôtelier Notre-Dame St Méen-le-Grand : cuisine
- ✦ Restaurant Félicita à St Grégoire : création
- ✦ Boucherie Beucher Beinat à Cesson-Sévigné : création
- ✦ Mairie de Laval: froid
- ✦ Restaurant Gust à Rennes : création
- ✦ Restaurant La Criée à Laval: création cuisine
- ✦ Alinéa au Mans : création cuisine
- ✦ Collège Victor Segalen à Châteaugiron : ventilation
- ✦ RU Le Métronome, Crous de Rennes : cuisson
- ✦ Lycée agricole de Laval : cuisson
- ✦ Mairie de Guichen : cuisson
- ✦ Communauté de communes Bretagne Romantique : création
- ✦ CHU de Rennes : ensemble cuisson
- ✦ Maison de retraite d'Orgères-en-Beauce : création
- ✦ CFP La Futaie : création
- ✦ Pizza Sprint à Laval et Châteaugiron : créations
- ✦ RU L'Astrolabe, Crous de Rennes : laverie

vendre des contrats basiques. Il faut être bon tout le temps, tout le monde est gagnant. Notre volonté n'est pas de faire des coups, mais de travailler sur le long terme ». Alliance Froid Cuisine s'occupe notamment de la maintenance de l'armée depuis le début de l'année, de la maintenance du siège du conseil régional... Avec « GIF Express », la livraison chrono est garantie entre 48h et 72h. Par ailleurs, « *nous pouvons dépanner en urgence avec notre matériel de prêt* » (matériel de récupération). Il est nécessaire selon lui d'avoir des locaux de stockage importants, pour les gros équipements déballés sur place (avec notamment les problèmes de retard de chantiers) et le petit matériel, pièces détachées, produits divers. « *Nous avons la trésorerie permettant d'avoir un stock tampon. Acheter en nombre permet évidemment de bénéficier de réductions* », souligne Nathalie Vayer. « *Il faut anticiper, ce qui n'est pas facile dans le contexte actuel* », reprend Arnaud Vayer, « *nous travaillons souvent à vue ! Et les marges diminuent...* » La partie « *gestion de chantier avec pièces détachées* » permet de « *ne pas perdre de temps* », car le temps c'est de l'argent ! Il souligne le caractère aléatoire du métier : « *un professionnel qui met la clé sous la porte sur un chantier peut faire prendre plusieurs mois de retard* ». Mais pour Alliance Froid Cuisine, le marché préserve des opportunités. « *Nous sommes aujourd'hui dans une phase de consolidation et de communication* ».