



Henrotte & Cie

« Par les gens de la région, pour les gens de la région »

En 2003, Primagaz reprenait la distribution de butane et de propane (bouteilles et vrac) d'Esso Gas. Plus récemment, elle a rationalisé la gamme des bouteilles. Comment cela s'est-il répercuté sur le terrain ? Explications par Jean-Yves Henrotte, administrateur d'Henrotte & Cie, l'un des 7 « bottle centers » de Primagaz.

Dans l'édition de janvier du mensuel *Combustibles*, nous décrivions comment, après avoir repris Esso Gas, Primagaz avait entrepris la rénovation de sa gamme de bouteilles et la restructuration de son canal de distribution. Située dans le zoning de Baillonville, près de Marche-en-Famenne, l'entreprise Henrotte est distributeur Primagaz depuis 11 ans.

Son parcours est très intéressant, à l'image de l'esprit d'entreprise qui anime tout indépendant dynamique. Jean-Yves Henrotte, 45 ans, a débuté comme ardoisier-couvreur. Spécialisé dans la pose de plates-formes de roofing, il recourait alors au propane. Jusqu'au jour où le petit dépôt de gaz butane et propane de son village natal fut à remettre... Les tournées se sont succédé à un rythme de plus en plus élevé. Et cela dure depuis 25 ans. Henrotte & Cie emploie aujourd'hui 18 personnes. Outre la commercialisation de butane et propane en bouteilles et en vrac, qu'elle effectue pour Primagaz mais aussi pour compte propre, Henrotte & Cie est très active dans les gaz industriels (oxygène, acétylène, gaz de soudage, gaz alimentaires,...) pour le compte d'Air Liquide. Elle assure également la distribution de diesel, de mazout de chauffage et de lubrifiants, en partenariat avec Thermoshell, et le transport de produits pétroliers pour Shell Fuels.

Située au carrefour des provinces de Namur, Liège et Luxembourg, Henrotte & Cie opère généralement dans un rayon de 30 km. Pour les livraisons de gaz industriels, ses



Depuis le 1^{er} septembre 2005, Henrotte & Cie est Primagaz center pour les provinces de Namur et Luxembourg.

camions vont jusqu'au Grand-Duché de Luxembourg. 8 camions sont destinés au transport de gaz butane, propane et industriels, 2 aux livraisons de propane en vrac et 3 pour le mazout. En 2005, l'entreprise a réalisé un chiffre d'affaires de 4 millions d'euros.

Depuis le 1^{er} septembre 2005, elle fait partie des 7 « bottle centers » créés par Primagaz. Un bottle center – ou Primagaz center – regroupe l'ensemble de la clientèle Primagaz et de l'ex-clientèle Esso Gas, explique Jean-Yves Henrotte. Dans la zone

de distribution qui nous a été attribuée par Primagaz, nous fournissons tant l'ex-distributeur Esso Gas que le distributeur Primagaz. Cela s'est très bien passé.

■ Rationaliser l'offre de bouteilles

Depuis 2003, les bouteilles d'Esso Gas et de Primagaz se retrouvaient côte à côte dans les palettes. L'offre a aujourd'hui été rationalisée. Cela s'est traduit par la suppression de certains modèles faisant double emploi et par la standardisation des autres (peintures,...). Il y avait effectivement toute une panoplie de bouteilles en circulation, poursuit notre collègue. La bouteille de butane Esso était bleu ciel. Elle est désormais verte. En ce qui concerne les couleurs, c'est la seule chose qui a changé. La clientèle est satisfaite car, outre la nouvelle couleur, nous leur apportons un nouveau concept – collerette au lieu d'un bouchon – accompagné d'une campagne mailing mise sur pied par



Pour obtenir un assortiment cohérent de bouteilles, Primagaz a interrogé ses clients directs, les distributeurs et les transporteurs.

Primagaz. La nouvelle gamme de bouteilles rencontre toutes les exigences du client. Le fait que chaque type de bouteilles les plus courantes – mais pas les plus grandes – soit associé à une couleur constitue aussi un véritable progrès pour le distributeur. Celui-ci était parfois confronté à un problème lorsque ses clients commandaient une bouteille verte sans pouvoir en préciser le type.

L'existence de la collerette facilite quant à elle le travail des chauffeurs qui voient d'un simple coup d'œil si la bouteille est pleine ou vide. En effet, puisque le film rétractable entourant la vanne est apparent, le chauffeur voit immédiatement si la bouteille a été utilisée ou pas. Cela nous évite de renvoyer des bouteilles remplies – ou semi-remplies – à Primagaz pour un nouveau remplissage.

L'assortiment de propane et de butane de Primagaz comprend désormais 13 bouteilles, de 5 à 46,5 kg. L'entreprise Henrotte les commercialise toutes. Les plus vendues sont les 12,5 kg

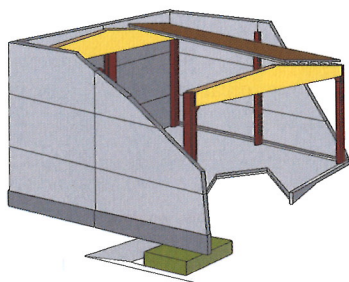
Primagrey et Primagreen. En Ardennes, nous vendons aussi pas mal de bouteilles propane Primablue et Primablack - 10,5 kg, 18 kg et 46,5 kg – pour les campings et les secondes résidences. Ce marché est encore très important en période estivale.

« Ce que Primagaz voulait »

Jean-Yves Henrotte nous confirme que cette réorganisation ne s'est pas faite dans l'improvisation. Il y a eu des enquêtes à remplir, des réunions au siège de Primagaz à Bruxelles. Même les chauffeurs et les utilisateurs finaux ont été sondés ! En tant que Primagaz center, notre collègue est en charge de l'ensemble des opérations : prise de commande, feuille de route, bon de livraison et livraison. Seule la facturation se fait chez Primagaz Bruxelles. C'est ce que Primagaz voulait. La prise de commande et la distribution doivent être assurées par les gens de la région, pour



Bien que principalement retenu dans son bureau par la gestion de son entreprise, Jean-Yves Henrotte n'hésite pas à prendre le volant pour effectuer des livraisons lorsque c'est nécessaire.



Constructions industrielles.

Hangars - Stations services – Auvents
Stations de lavage 'Car & Truck'
Logistique et entrepôts ADR

Chaussée de Philippeville 61
5661 Mariembourg.
Tél.: 060/ 31.30.60 - 060/ 31.18.66

brunet.info@brunet-sa.be www.brunet-sa.be



L'existence de la collerette facilite le travail des chauffeurs qui voient d'un simple coup d'œil si la bouteille est pleine ou vide.



« Primagaz center, bonjour ! » ou
« Henrotte, bonjour ! ».

■ Grandir !

Interrogé sur ses objectifs, Jean-Yves Henrotte répond « Grandir ! ». A Baillonville, son entreprise n'occupe 'que' 4.000 des 10.000 m² du site qu'elle possède. Les 6.000 autres vont être consacrés à un nouveau bâtiment et à une zone de stockage intérieure. Nous sommes en possession des permis d'exploiter... Dans peu de temps, l'entreprise sera certifiée

ISO 9001:2000, la norme internationale qui fixe des exigences auxquelles doit satisfaire le système de management de la qualité d'une entreprise. Cette norme est basée sur le service. Elle a pour objectif de

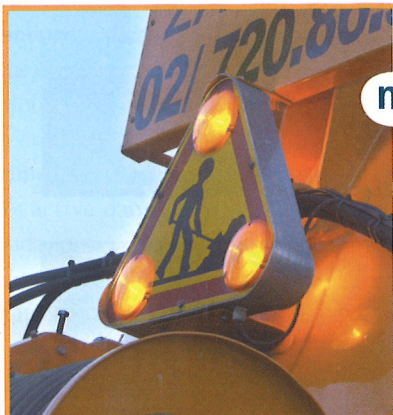
préciser un ensemble d'exigences qui, si elles sont appliquées, permettront aux clients de l'entreprise Henrotte d'obtenir la garantie qu'elle peut leur livrer des biens et services répondant à leurs attentes tout en étant conformes à la réglementation en vigueur.

les gens de la région. C'est le concept du Primagaz center : être proche du client. Cela va jusqu'aux sonneries du téléphone. Elles sont distinctes en fonction des personnes qui appellent : distributeur Primagaz ou client propre de l'entreprise Henrotte. Le personnel répond donc de deux manières différentes :

■ « Henrotte & Cie, l'entreprise qui vous dorlote »

Nous n'inventons rien, c'est le slogan repris sur le site www.henrotte.be. On y trouve une foule d'informations : description et tarifs des produits vendus, présence de l'entreprise Henrotte aux salons régionaux, une revue de presse concernant la firme, les activités sponsorisées (logo Henrotte sur une Porsche lors du dernier Rallye de Wallonie) et les 'events' mis sur pied par l'entreprise. Ainsi, il n'est pas rare qu'Henrotte et Cie loue le cinéma de Marche-en-Famenne pour convier ses clients à des avant-premières. Les camions

sont alors judicieusement parqués à l'entrée. Les visiteurs du site peuvent aussi s'inscrire pour recevoir un Flash Info qui les informera des changements de prix. 200 clients se sont inscrits ! Nos clients doivent pouvoir profiter d'un catalogue de produits et services aussi complet que possible, conclut Jean-Yves Henrotte. D'où la commercialisation récente de 'pelets' (granulés de bois) et de bûches compressées. Vu la rareté du bois sec, au cours de cet hiver, les gens se sont jetés sur les bois compressés...



Travaux de nettoyage

- ▲ Collecteur agréé de déchets dangereux dans les trois régions
- ▲ Nettoyage de citernes : particulier + industrie
- ▲ Nettoyage de débordements
- ▲ Travaux réservoirs : travaux d'assainissement, neutralisation + remplacement du réservoir
- ▲ Nettoyage séparateurs hydrocarbures avec recyclage des eaux
- ▲ Expert environnemental agréé en conteneurs pour matières dangereuses

Maxi-Cleaning bvba • Lambroekstraat 9 • Zaventem • Tél.: 02-416.80.40 & 02-720.86.98
Fax: 02-720.38.46 • e-mail: info@maxicleaning.be • website: <http://www.maxicleaning.be>

