

# DIFFUSION MENUISERIE INVESTIT DANS LA LOGISTIQUE

QUALITE DU SERVICE ET SATISFACTION DU CLIENT, UN COUPLE GAGNANT

Diffusion Menuiserie est un spécialiste du bois qui compte plus de 70 collaborateurs spécialisés et qui offre le plus grand choix de Wallonie en produits de menuiserie et de bricolage, dont la plupart des références sont tenues de stock. Pour continuer la croissance, des investissements ont été faits tant au niveau des bâtiments et des succursales que sur le matériel de transformation du bois et de moyens logistiques. Pour la logistique, Diffusion Menuiserie a investi ces dernières années dans deux chariots élévateurs 4 directions Combilift et deux chariots élévateurs à emporter Moffet fournis par Mabo Lifting.

Serge Vandenplas

## TROIS SITES

Diffusion Menuiserie voit le jour en 1982 dans un bâtiment de 1.500 m<sup>2</sup> où la vente de menuiserie pour les professionnels et les particuliers est lancée. Fin 1994 l'entièreté du bâtiment et du stock part en fumée, ce qui arrête net la croissance, mais heureusement, les activités reprennent début 1995 dans un bâtiment de 4.500 m<sup>2</sup> qui est rapidement étendu à 9.000 m<sup>2</sup>. A ce jour, cette surface de vente située à Gosselies abrite un show-room de 1.500 m<sup>2</sup> en perpétuelle évolution, un espace de vente, un large stock, un atelier de menuiserie et des bureaux sur une surface de 10.000 m<sup>2</sup>. En avril 2013, la société fait la reprise de l'activité bois des Ets Clabots (ex-Renard) et un deuxième point de vente est implanté à Court-St-Etienne. Les locaux de 3.200 m<sup>2</sup> sont réaménagés à l'image de Diffusion Menuiserie Gosselies. Par le rachat des Ets Yannart en juillet 2016, un troisième point de vente est implanté à Cuesmes. Les locaux de 4.500 m<sup>2</sup> sont en cours d'aménagement à l'image de l'enseigne.

## ACTIVITES

Diffusion Menuiserie est un spécialiste du bois qui fait du négoce de bois traditionnel qui est spécialisé dans les produits de finition et d'aménagement intérieur comme les portes, parquets, escaliers, lambris, dressings, etc. Diffusion Menuiserie propose une grande palette de services à la clientèle (atelier-transport-location outillage).

## CLIENTELE

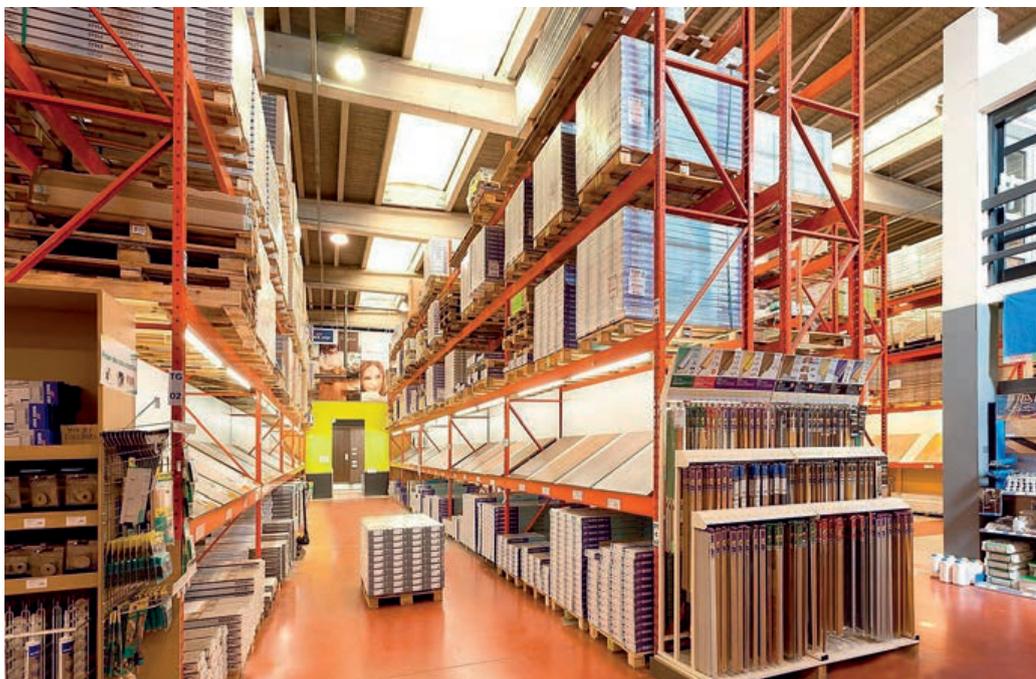
"La satisfaction client est notre leitmotiv", nous raconte Mr. Christophe Goffin, administrateur délégué. "Cette satisfaction passe par un ensemble de choses, comme la qualité et la quantité des produits que nous avons dans notre assortiment, les différents services que nous proposons, ainsi que notre rôle de conseillers et d'accompagnateurs dans les projets que nos

**"LA FIRME DOIT ETRE  
CAPABLE D'ALTERNER  
ENTRE LES DEMANDES DES  
CLIENTS PARTICULIERS ET  
CELLES DES CLIENTS  
PROFESSIONNELS"**

clients veulent réaliser. Notre clientèle est composée de 50% de professionnels et de 50% de particuliers, ce qui implique que nous avons besoin d'une structure qui soit accueillante pour nos clients particuliers. En même temps, cette même structure doit aussi pouvoir répondre aux attentes des clients professionnels au niveau des capacités de nos stocks et des moyens logistiques que cela implique."

## EVOLUTION DU MARCHÉ

"Nous faisons très attention à continuer d'évoluer afin de répondre à la demande du marché. Cela peut se faire en élargissant le nombre des services proposés, en agrandis-



Le site à Gosselies représente une superficie de 10.000 m<sup>2</sup> et abrite un espace de vente, un large stock, un atelier de menuiserie et des bureaux

## S.A. DIFFUSION MENUISERIE EN BREF

ADM. DELEGUE	Christophe Goffin
FONDEE EN	1982
PERSONNEL	76 collaborateurs
CLIENTELE	50% particuliers, 50% professionnels
IMPLANTATIONS	
GOSSELIES	52 collaborateurs sur une superficie de 1 ha
COURT-SAINT-ETIENNE	9 collaborateurs sur une superficie de 3.200 m <sup>2</sup>
CUESMES	15 collaborateurs sur une superficie de 4.200 m <sup>2</sup>



Le Moffett M5 peut s'accrocher ou se décrocher à l'arrière du camion en moins de 60 secondes et est très efficace dans les livraisons, ce qui nous permet de gagner un temps énorme en déchargement

Comme ces machines se déplacent dans les 4 directions, il est également possible de manipuler de grandes charges dans des couloirs étroits de minimum 3 mètres, ce qui donne un gain d'espace et de temps considérable. Enfin, la facilité d'utilisation, la réactivité et la souplesse de conduite offrent plus de sécurité aussi bien pour notre personnel que pendant le déplacement de produits fragiles comme le parquet."

### Chariots élévateurs 4 direction pour les livraisons

"Pour les livraisons, nous avons 2 Moffett M5 qui se déplacent également dans les 4 directions. Cette machine peut s'accrocher ou se décrocher à l'arrière du camion en moins de 60 secondes et est très efficace dans les livraisons, ce qui nous permet de gagner un temps énorme en déchargement lors des livraisons chez nos clients. Ils servent aussi aux chargements et déchargements de nos 2 camions dans nos ateliers. Le dernier Moffett que nous avons rentré, est du type M5, 25.4 Super-reach avec Lift Assist. Cette option permet d'allonger les fourches de telle façon que la machine peut charger ou décharger d'un seul côté du camion et en allongeant les fourches, lever des charges allant jusqu'à 2.000 kg de l'autre côté du camion sans devoir se déplacer. Le Lift Assist permet de sécuriser la machine lors du positionnement des fourches. Ces options facilitent la prise des palettes et apportent également un gain de temps considérable."

sant la capacité ou chose très importante, en augmentant la qualité. Prenons un exemple concret: après avoir agrandi notre atelier à Gosselies, nous avons investi dans plusieurs nouvelles machines numériques afin de s'assurer d'une plus grande précision de travail."

### SERVICES COMPLEMENTAIRES

Diffusion Menuiserie se différencie de la concurrence en offrant des services complémentaires à sa clientèle:

- Ateliers de transformation du bois: découpe, entaillage, rabotage, etc. Ces services permettent de fabriquer des produits de qualité ayant un excellent rapport qualité/prix.
- Les conseils de spécialistes: tout le personnel de Diffusion Menuiserie est formé en menuiserie, ce qui permet d'offrir un service impeccable et de qualité à la clientèle.
- Diffusion Menuiserie possède des stocks importants: ceci offre une disponibilité immédiate. Ce point est d'une importance capitale pour la clientèle qui n'a plus l'habitude d'attendre.
- Les volumes d'achat mènent à des prix plus intéressants: et enfin, Diffusion Menuiserie est en mesure de proposer les meilleurs prix à ses clients.

### INVESTISSEMENTS

Un investissement de 1,5 millions d'euro a été fait dans la construction de 1.500 m<sup>2</sup> d'espace logistique à Gosselies qui sert désormais de plateforme pour desservir les autres dépôts de Court-St-Etienne et de Cuesmes ainsi que l'agrandissement de l'atelier de Gosselies qui est passé de 400 m<sup>2</sup> à plus de 1.000 m<sup>2</sup>. L'atelier servait essentiellement au montage en blocs-portes. L'atelier a été agrandi pour

mettre en place un service panneaux avec magasin automatique, découpe numérique dernier cri, encollage de chant, fraisage, etc.

### LOGISTIQUE

Pour la logistique, plusieurs investissements successifs de matériel de Mabo Lifting ont été effectués ces dernières années.

### Chariots 4 directions pour les ateliers

"Nous avons investi dans deux Combilift C4000. Un pour nos ateliers de Gosselies et un autre pour Court-St-Etienne. Nous les employons pour la manipulation de charges longues et lourdes (jusqu'à 4 tonnes).

**CHRISTOPHE GOFFIN:**  
**"UNE SOCIETE QUI VEUT ALLER DE L'AVANT, DOIT ASSURER UNE CROISSANCE CONSTANTE TANT INTERNE QU'EXTERNE"**

### VISION SUR L'AVENIR D'UNE ENTREPRISE CROISSANTE

Pour Mr. Goffin, l'avenir est synonyme de croissance. "Une société qui veut aller de l'avant, doit assurer une croissance constante tant interne, par une intégration verticale, qu'externe en ouvrant de nouveaux points de vente." □



Pour la manipulation de charges longues et lourdes (jusqu'à 4 tonnes), Diffusion Menuiserie fait confiance à deux chariots 4 directions Combilift C4000, fournis par Mabo Lifting