



LE MAGAZINE BELGE DE LA MECANISATION AU JARDIN ET ESPACES VERTS ... ET DES GENS QUI ANIMENT LE SECTEUR

Magazine trimestriel | 13^{ème} année n° 49 | août 2020 | € 8,75

WWW.GREENTECHPOWER.EU



GreenTechPOWER

HELPS YOU GROW YOUR BUSINESS



Aux établissements Dusart à Jodoigne: miser sur une marque principale pour aider les clients le mieux possible

A Jodoigne, l'entreprise de la famille Dusart existe depuis 1963. Entretemps, Paul et Claire, la deuxième génération, travaillent depuis longtemps dans l'entreprise. En ces temps changeants, il reste nécessaire de réfléchir aux ajustements nécessaires pour l'avenir. D'autre part, les conseils et le service restent extrêmement importants pour servir les clients existants, qui sont principalement des particuliers. Nous avons rencontré Paul et Claire par un matin ensoleillé.

Texte et photos: Christophe Daemen

L'entreprise le long de la Chaussée de Tirlemont est une valeur établie pour les habitants des environs. Outre les machines pour les parcs et jardins, Francine et José Dusart, les parents, avaient également ouvert une station-service à l'époque, un créneau que Paul et sa sœur Claire continuent d'exploiter. Cette activité a par ailleurs été complétée par des box de lavage pour voitures de type self-wash. Claire poursuit : 'A l'époque, c'était une manière de compléter le service proposé au client et c'est toujours le cas. Nous travaillons avec le fournisseur Q8 depuis quelques années et comme nous sommes établis le long d'une chaussée fort fréquentée, c'est une bonne chose d'avoir cette activité supplémentaire. Dans les années 1970, notre père avait également ouvert une succursale à Bruxelles pour vendre des machines pour les parcs et jardins. Suite à l'urbanisation croissante et à l'accessibilité difficile depuis Jodoigne, nous avons cependant fermé cette succursale il y a quelque temps pour nous concentrer pleinement sur nos activités ici. Mon frère est l'élément polyvalent au sein de l'entreprise, alors que je suis principalement impliquée dans la comptabilité. De plus, nous employons quatre personnes, dont ma fille Amandine, qui représente la troisième génération. Elle s'occupe principalement de la comptabilité et de la salle d'exposition.'

Toujours fidèles aux mêmes marques

Après la création de son entreprise, la famille Dusart a commencé à travailler presque immédiatement avec Husqvarna et est donc l'un des plus anciens concessionnaires de la marque dans notre pays. Paul poursuit : 'Nous sommes toujours restés fidèles aux mêmes marques, et nous connaissons donc le produit dans ses moindres détails, tandis que



Claire et Paul Dusart

les clients savent aussi qu'ils peuvent nous faire pleinement confiance. En plus de Husqvarna comme marque principale, nous proposons quelques produits de marques différentes pour compléter la gamme. Je crois qu'il ne sert à rien d'offrir de nombreuses marques, et que se spécialiser dans certaines marques nous permet d'arriver beaucoup plus loin sur le plus long terme. D'autre part, l'importateur sait aussi ce que nous représentons pour lui.'

En plus des machines, la famille Dusart vend également des semences de gazon et de légumes, ainsi que des engrais, du terreau, des couvertures de sol... Claire: 'Cette activité complémentaire gagne en importance.



Un folder 'historique', datant du début des activités.

Nous avons remarqué depuis quelques années que les gens veulent vivre davantage en relation avec la nature, aménager leur propre jardin d'agrément, cultiver des légumes... Cela a été souligné une fois de plus au cours du printemps, surtout avec le confinement et le télétravail. Nous remarquons également que beaucoup de gens des environs ne partent pas à l'étranger en congé cette année et investissent davantage dans leur propre jardin, qu'il s'agisse d'outils de jardinage, d'un robot de tonte...'

Principalement des particuliers

Paul et Claire Dusart misent principalement sur les particuliers : 'Dès le début, les particuliers ont été nos principaux clients et c'est encore toujours le cas à présent. Par ailleurs, nous misons également sur les entrepreneurs de jardin, mais plutôt les petits travailleurs indépendants parce que nous ne sommes pas vraiment équipés pour servir les grandes entreprises qui emploient des dizaines d'ouvriers de manière optimale. De temps en temps, nous vendons également des machines aux communes, bien que cela soit plutôt limité. Les appels d'offres prennent beaucoup de temps et le résultat n'est pas toujours conforme aux attentes. Nous préférons alors consacrer ce temps à un suivi encore meilleur de nos clients existants.'

Les conseils font la différence

Au fil des ans, Paul Dusart est devenu un véritable spécialiste des tondeuses robot. Il poursuit : 'Nous avons eu la chance d'être parmi les premiers à vendre des tondeuses robotisées. C'était en 1995. Puis j'ai commencé à me spécialiser dans cette technique et 25 ans plus tard, c'est véritablement un produit-phare pour nous. Avant de vendre une tondeuse robot, je vais regarder sur place afin que je puisse conseiller parfaitement les futurs clients. L'installation nécessite en effet l'attention nécessaire et nous donne l'occasion de nous distinguer davantage. Par ailleurs, nous recevons régulièrement des demandes de personnes situées bien plus loin que de notre secteur, mais nous essayons de nous limiter à un rayon d'action raisonnable afin de pouvoir toujours fournir un service approprié. Comme nous ne représentons pas beaucoup de marques, il est également plus facile de stocker des pièces de rechange de manière efficace. D'une manière générale, nous essayons d'avoir en stock les pièces de rechange usuelles. Pour les autres demandes, nous commandons plusieurs fois par semaine chez notre fournisseur et recevons les pièces quelques jours après. D'autre part, nous avons divisé l'atelier en une zone pour les tondeuses robotisées et une deuxième zone pour les autres machines. Cela nous permet de travailler rapidement et efficacement.'

'Par ailleurs, et suite à la crise du coronavirus, nous avons remarqué que



**MAAIERS
VERSCHUEREN**

bvba | Veldstraat 43 | B-9080 Lochristi

+32 (0)9 355 94 00
+32 (0)9 349 60 68
info@maaiers-verschueren.be
www.maiers-verschueren.be



En plus des machines, la famille Dusart vend également des semences de gazon et de légumes, de l'engrais, du terreau...



Les ventes de carburant adapté progressent.



Par ailleurs, la famille exploite encore toujours sa propre station-service.

le commerce électronique prend de l'importance, y compris dans notre secteur. Husqvarna a d'ailleurs lancé son propre site de vente en ligne cette année pour suivre la tendance.'

Les batteries et l'électronique sont devenus incontournables

Il n'est pas surprenant que les machines sur batteries gagnent de plus en plus de parts de marché. Paul : 'Ces machines deviennent de plus en plus intéressantes, même pour les particuliers. Nous prenons toujours le temps d'expliquer cette nouvelle technique, d'autant plus que le processus de réflexion est complètement différent. Après tout, vous achetez une batterie de base qui peut ensuite être utilisée pour différentes machines, et de plus, vous n'avez plus à acheter de carburant. Nous disposons également de plusieurs machines de démonstration sur batteries. L'idée est que les clients vont les utiliser pendant quelques heures dans leur propre environnement de travail afin qu'ils puissent vraiment apprécier les avantages. Ces démos ciblées rencontrent un certain succès et sont également la base de nombreuses ventes. D'autre part, je remarque aussi que notre profession évolue plus rapidement. Le nombre de réparations mécaniques pures diminue depuis un certain temps, tandis que l'électronique et l'électromécanique sont au centre des attentions dans l'atelier. De la part de nos techniciens, cela demande de nombreux efforts afin de suivre de près les nombreuses évolutions de la technologie.'

Le Covid est venu modifier la donne

A la mi-mars, les revendeurs de machines pour les parcs et jardins ont dû fermer leurs portes suite à la montée en force du coronavirus, et ce, au pire moment, avec le début de la saison printanière et le retour des beaux

jours. Paul poursuit : 'Pour nous, c'était un peu un choc. D'un jour à l'autre, nous avons dû fermer. Le printemps est une période de vente importante. Le soleil commence à briller, les gens commencent à travailler dans le jardin et ont envie d'acheter une nouvelle machine. Nous avons donc perdu une bonne partie des ventes au printemps. En outre, beaucoup de tondeuses à gazon des clients étaient en cours d'entretien et il était très difficile de les rendre aux clients. Nous avons connu quelques semaines difficiles, même avec l'approvisionnement en pièces ou la livraison des nouvelles machines. En outre, il n'est pas toujours facile d'expliquer aux clients qu'ils ne sont pas autorisés à entrer dans la salle d'exposition ou même de venir récupérer leur machine. Heureusement, nous sommes à nouveau ouverts depuis un certain temps et nous espérons que cela continuera ainsi, même si 2020 restera une année spéciale, et pas seulement pour nous d'ailleurs.' ●



Les tondeuses robot sont une des spécialités de l'entreprise.



Le service est au centre des attentions.



Vue sur l'atelier.