

MOKAMATIC

une *longue histoire*
avec la distribution automatique



Eric JACOB, PDG de Mokamatic, nous a reçus dans ses locaux situés dans la région de Lyon. Il nous parle de son parcours et nous donne ses impressions sur la profession.

Entre vous et la DA, c'est une histoire qui dure...

J'ai en effet débuté dans la DA en 1979 par opportunité en tant que concessionnaire d'une société qui proposait des boissons chaudes en gobelet pré-dosé operculé, sur la région Rhône Alpes et vendu cette Société au bout de 14 ans en 1993.

Alors que j'avais la possibilité de changer de métier, l'attrait pour la distribution automatique l'a emporté.

En 1998 j'ai créé Mokamatic avec quelques salariés fidèles. Une bonne connaissance de la profession et de la région a permis à Mokamatic de se développer rapidement sur le département du Rhône et sa région limitrophe. Le rachat en 2004 de Procali (suite au départ à la retraite de son dirigeant), leader sur le département de l'Isère permet de positionner le groupe Mokamatic comme un des principaux intervenants sur les départements du Rhône, de la Loire, de l'Ain et de l'Isère.

Le groupe Mokamatic - Procali représente aujourd'hui 50 salariés et plus de 2000 distributeurs en gestion.

Pourquoi cet engouement pour ce métier ?

Cet attrait pour la DA est principalement dû à la diversité des tâches à accomplir dans une société de DA.

Un service commercial, un service exploitation, un service technique, un service administratif et comptable et surtout une gestion d'entreprise qui devient de plus en plus pointue.

L'informatique est devenue incontournable et va être de plus en plus présente dans les entreprises de DA, cela va du relevé des informations (produits, audit, distributeurs) sur le terrain au traitement de toutes ces données en interne et à la mise en place progressive de la télémétrie et du suivi en temps réel des interventions.

L'accès immédiat à toutes ces informations nous permet d'analyser la courbe de vie d'un produit, ancien ou nouveau, sa rotation dans

les distributeurs en fonction de la clientèle, de l'implantation et de la saisonnalité et d'analyser les résultats avec nos partenaires industriels.

Votre logo met en avant la garantie du service.

Est-ce primordial pour vous ?

La ligne directrice de Mokamatic et Procali est axée sur la qualité du service client, d'où comme vous le soulignez, notre signature : «La garantie du service».

Nous avons organisé les 2 sociétés de manière à être le plus réactif possible à tous les stades, commercial, administratif, technique et bien entendu approvisionnement. Nous nous devons aussi de proposer aux consommateurs des produits de qualité, nous avons développé des partenariats avec les industriels, nous labellisons nos distributeurs et nous informons les consommateurs des produits qu'ils consomment.

Le client devient de plus en plus exigeant sur tous ces points : réactivité, qualité des produits et du service et du prix, mais paradoxalement la fidélité du client ne tient plus à la qualité de l'offre fournie.

Comment expliquez-vous cette situation ?

Je pense que la faute nous en incombe, à nous professionnels de la DA qui ne mettons pas suffisamment en valeur cette qualité de l'offre en cédant à une concurrence de plus en plus forte.

Les distributeurs sont de plus en plus fiables, le rendu produit n'a jamais été aussi bon, nos salariés sont de plus en plus qualifiés, nous investissons régulièrement dans des distributeurs neufs.

Cette concurrence risque de décrédibiliser notre profession et si nous voulons que notre métier soit reconnu comme tel et non pas comme une «cash machine» et que nous puissions continuer à apporter à chacun de nos clients un service de qualité qu'ils sont en droit



Le groupe Mokamatic Procali représente aujourd'hui 50 salariés et plus de 2000 distributeurs en gestion.

d'attendre, nous devons nous ressaisir et agir dans ce sens. C'est dans cet objectif que nous avons créé en 2004 le groupement QUALIDEA. A l'origine QUALIDEA, ce sont 9 professionnels qui ont cette même vision de la profession et qui croient en la qualité du service, des produits et à la reconnaissance de ce métier passionnant. Aujourd'hui, 6 autres professionnels nous ont rejoints, 2 ou 3 autres se joindront à nous avant la fin de l'année, tous avec le même objectif : défendre la qualité et le service.

Vous faites partie d'un groupement et vous êtes également adhérent de la chambre syndicale. Pourquoi cette double démarche ?

L'adhésion à la chambre syndicale est un acte personnel, je pense que notre profession doit avoir une instance représentative qui est le reflet et le défenseur de ses adhérents.

C'est pourquoi il est de son rôle de veiller à l'éthique de notre profession, de valoriser son image aux yeux de tous, de défendre les intérêts de ses adhérents et de les inciter à tirer le marché vers le haut. Je suggère que la Navsa publie régulièrement la décomposition du prix de revient d'un gobelet et son juste prix (article qui à l'époque paraissait annuellement dans une de nos revues professionnelles) et que nous communiquions dessus, il y a des postes incontournables ou alors c'est au détriment de la qualité de certaines prestations, de la qualité des produits et de notre rentabilité.

Quel serait votre message de conclusion ?

Je crois que notre profession a encore de beaux jours devant elle, mais je souhaiterais qu'elle se professionnalise encore plus.

Eric JACOB
et Myriam DECOEUR-MICHEL
devant les locaux de
MOKAMATIC à Genas



11 rue des Frères Lumière - 69740 GENAS
tél. 04 72 79 51 52 - fax 04 72 79 51 56
e.jacob@mokamatic.fr - www.mokamatic.fr



Chaque mois sur le site www.navsa.fr et dans l'Extrait, un adhérent nous parle de son expérience de la DA.

de VOUS à NOUS
copyright NAVSA Chambre syndicale de la distribution automatique
37 bis rue du Général Leclerc - 92442 Issy les Moulineaux Cedex
tél. 33 (0)1 47 36 00 09 - fax 33 (0)1 47 36 00 37
navsa@navsa.fr - www.navsa.fr