

# Patrick POISSON TP : la satisfaction-client avant tout



par François DUHOUX  
Directeur du marché des artisans, commerçants et services • fduhoux@50.cerfrance.fr

**Monsieur Patrick POISSON**  
dirige à Remilly sur Lozon une  
entreprise de location d'engins  
avec chauffeur pour les  
travaux publics.



Nous avons vu son entreprise évoluer fortement depuis ses débuts, et lui avons demandé quels sont les raisons du succès. Selon lui, avec 50 personnes et un chiffre d'affaires de 4 500 000 €, il faut beaucoup de rigueur, mais avant tout un sens aigu du service aux clients, et une bonne dose d'anticipation.

> *Monsieur POISSON, quelle est votre histoire ?*

En 1982, j'avais 20 ans et je venais de signer un contrat d'engagement militaire. Mais au bout d'un an j'ai vu que la carrière ne me convenait pas. Avec mes économies, j'ai acheté un tracteur, une botteuse moyenne densité, une faucheuse. Je suis allé voir les agriculteurs du coin, et ça a marché ! Dès 1983 je me suis dit qu'il fallait innover. J'ai acheté une broyeuse, un round baller, et j'ai embauché mon premier salarié. Ensuite, j'ai continué à diversifier mon offre avec l'achat d'un tracto-pelle, puis d'autres engins, et l'activité a progressé régulièrement.

> *Cependant, vous n'avez plus d'activité de travaux agricoles aujourd'hui. Quelle en est la raison ?*

Au début des années 90, j'ai développé pour les entreprises de travaux publics (TP) une offre de location de matériel avec chauffeur qui leur a plu. Pendant ce temps, ma clientèle agricole diminuait au fur et à mesure des départs en retraite, et il ne me restait plus que l'ensilage, qui n'est pas rentable à lui seul au vu du coût d'investissement. J'ai donc arrêté l'ETA en 2006, après avoir créé une société en 2001 pour mon activité de location en TP.

> *Pourquoi avoir créé une société pour le TP ?*

A l'époque, le développement était important et il fallait de la lisibilité pour les banques. En plus de la réduction des risques financiers, la société a permis d'obtenir des financements plus facilement. Par exemple, j'ai pu acheter 10 tracteurs neufs d'un coup

en 2004 grâce au financement par un pool de 3 banques. Auparavant j'avais recours au leasing et à la location, qui sont plus onéreux. Autre avantage de la société, j'ai pris comme associé minoritaire un de mes salariés que je voulais intéresser au fonctionnement de l'entreprise.

> *Où en est l'entreprise aujourd'hui ?*

Le chiffre d'affaires atteint 4 500 000 € avec pour activité principale la location de matériel de travaux publics avec chauffeur. Nous avons aussi un secteur «petits chantiers» avec une offre aux particuliers (terrassement, assainissement) et aux agriculteurs (terrassement). Nous avons 50 salariés permanents, jusqu'à 60 en période de pointe. Il y a 40 chauffeurs. Mon épouse est responsable de l'équipe administrative. Pour ma part, je m'occupe de la gestion du personnel, des investissements, et de gérer les soucis sur les chantiers. Notre activité s'étend sur presque toute la Basse Normandie, en fonction des chantiers des entreprises clientes.

> *Quels sont les facteurs clés de succès de l'entreprise ?*

C'est d'abord la disponibilité rapide du matériel. Quand le client appelle, c'est qu'il souhaite une solution rapide. C'est ensuite la qualité et la performance du matériel, ce qui nécessite d'être toujours à la pointe, et donc de réinvestir sans cesse. Le troisième facteur, c'est le savoir faire du personnel. Il doit être formé pour intervenir sur tous types de chantiers, et être capable de descendre de sa machine pour aider les équipes de travail. Enfin, il faut beaucoup de rigueur pour faire fonctionner l'organisation interne. Ce qui doit être la préoccupation principale, c'est le sens du client. On doit toujours lui trouver une solution, et faire mieux que ce qu'il attendait : ne jamais

être en retard à un rendez-vous, envoyer le devis dans les 5 jours, respecter les délais. Mais je dois surtout anticiper les demandes. Pour cela, je suis toujours en contact avec les responsables d'équipe des entreprises. Je m'intéresse aux évolutions de leurs métiers, de leurs contrats. Il m'arrive souvent d'investir avant d'avoir une demande pour tel ou tel matériel.

> *Comment se passe la gestion du personnel ?*

Tout commence par la formation, car il n'existe pas d'école préparant à nos métiers. Je recrute essentiellement des jeunes sans diplôme. J'évalue leur capacité à respecter les consignes, à s'intégrer dans les équipes des clients, leur motivation, et bien sûr la qualité de leur travail. Mais c'est très difficile. Il y a quelques années, je recrutais des fils d'agriculteurs qui avaient l'habitude du matériel, mais je n'en vois plus. Il faudra certainement que j'investisse plus dans ma propre école de formation. Sur les chantiers, l'encadrement est délégué au responsable d'équipe du client. Si un salarié ne fait pas l'affaire, ça se voit assez vite, et je mets fin au contrat.

> *Comment voyez-vous l'avenir de l'entreprise ?*

Les entreprises clientes ont des chantiers qui s'éloignent de plus en plus, et si on veut continuer à nous développer, il nous faudra les accompagner plus loin. Il faudra se réorganiser, mais j'ai l'avantage d'avoir deux fils dans l'entreprise. Ils sont aujourd'hui salariés et font leurs preuves. Je pourrai à l'avenir leur transmettre plus de responsabilités. Mais je n'oublie pas qu'on peut toujours faire mieux. ●

