

VISITE ENTREPRISE

MOES FRÈRES

CINQ GÉNÉRATIONS AU SERVICE DES CLIENTS

Si la création de l'entreprise remonte aux années 1680, avec l'ouverture d'un atelier de forge et de ferronnerie-serrurerie au centre de Remich, ce n'est réellement qu'en 1880, lorsque Jean et François Moes ouvrent un premier magasin, que l'aventure de Moes Frères débute.

Texte : Corinne Briault et Moes Frères
Photos : Pierre Guersing et Moes Frères

Installée dans l'immeuble qui abrite aujourd'hui une succursale de la BIL à Remich, la Quincaillerie Moes Frères propose à son ouverture des ustensiles ménagers et d'outillage. Les années 1960 et 1970 marquent une étape dans le développement du magasin, qui subit plusieurs transformations : l'atelier de ferronnerie disparaît pour laisser place à une plus grande surface d'articles de quincaillerie et à un véritable rayon consacré aux articles ménagers. Le tout s'étend alors sur 800 m² et deux étages. Au cours des an-

nées 1990, les locaux commerciaux sont rénovés et modernisés pour satisfaire aux exigences des clients et répondre aux attentes du marché. Dix ans plus tard, les locaux devenant trop exigus pour le développement de l'activité, l'enseigne Moes Frères déménage à son emplacement actuel (4, op der Kopp à Remich) et ouvre un magasin de détail d'environ 3.000 m². Le magasin emploie une trentaine d'employés. L'accent est mis sur la quincaillerie, l'outillage, y compris électrique, le jardin et le mobilier de jardin, et les ustensiles ménagers. On y

trouve également un espace cadeaux, un autre dédié aux vélos et un dernier aux vêtements. S'investissant depuis 2005 dans l'entreprise familiale, Pit Moes rejoint en 2013 la société en tant que codirecteur général. Il incarne la cinquième génération aux commandes de l'entreprise familiale, dans laquelle travaillent actuellement son père Gérard, sa mère Margit et sa sœur Danièle. En janvier 2015, l'entreprise Moes Frères s'associe à la société commerciale allemande Hagebau (Handelsgesellschaft für Baustoffe mbH & Co. KG) et ouvre un entrepôt de 1.000 m² proposant des produits de gros œuvre pour le jardin, des matériaux de construction, des clôtures et un atelier de réparation pour les tondeuses à gazon. En 2016, Moes Frères rejoint également la marque Werkers Welt et offre désormais toute une gamme d'articles allant de l'électroménager aux cadeaux, en passant par les vélos, la mode, la quincaillerie, les fers et métaux, l'ou-

tillage, le jardinage et les barbecues, sur une surface totale de 4.000 m², à laquelle s'ajoutent quelque 1.000 m² d'entrepôts extérieurs installés à Perl-Besch en Allemagne. Moes Frères emploie aujourd'hui près d'une cinquantaine de personnes. Entretien avec Pit Moes, codirecteur général.

Quels sont les projets sur lesquels vous travaillez actuellement ?

« Nous en avons plusieurs. Tout d'abord, il y a la mise en place de tout le rayon consacré au jardinage avec la nouvelle saison qui approche. Puis, nous travaillons sur une restructuration de notre surface de vente qui sera totalement revue. Ceci est devenu nécessaire parce que ces dernières années, notre collaboration encore plus intensifiée avec la centrale allemande Hagebau nous a permis de proposer des assortiments supplémentaires, lesquels sont en partie moins bien inté-



01.



02.



03.

grés. Concrètement, il s'agit de réorganiser la surface intégrale suivant une logique guidant au mieux le client et cela demande un travail de planification et de logistique important.

Quelle est la réalisation dont vous êtes le plus fier ?

« D'abord, que l'entreprise soit toujours installée à Remich et de proposer une offre unique, pour le moins dans sa composition (bricolage, jardinage, ménage, cadeaux, textile et vélos), au niveau de la région limitrophe mosellane. Puis, nous sommes fiers de la transition réussie grâce à toute notre équipe, fin 2016, vers un nouveau système d'information, et notamment d'avoir organisé et mis en place toutes les formations nous-mêmes en interne. Malgré le grand bouleversement que cela a représenté dans la manière de travailler pour nos collaborateurs, nous avons passé le cap sans trop de difficultés.

Quels sont les grands défis auxquels vous devez faire face dans votre secteur d'activité ?

« Il y en a plusieurs. Tout d'abord, nous sommes une entreprise familiale indépendante et, comparés à des enseignes filiales de notre marché, nos moyens, tant financiers qu'humains, ne sont pas infinis pour aborder les défis actuels du commerce de détail, notamment pour tout ce qui touche aujourd'hui à la transition numérique, comme les sites de vente en ligne, le commerce électronique, Digicash, la facturation électronique. Tout en digitalisant nos services au fur et à mesure pour répondre aux demandes de notre clientèle, nous continuons à miser sur l'accueil et le service pour faire la différence. Ainsi, nous mettons en évidence notre USP (*unique selling proposition*), à savoir la raison pour laquelle le client devrait acheter chez nous.

Si vous pouviez changer une chose dans votre secteur d'activité, quelle serait-elle ? Que pourrait faire la Chambre de Commerce en ce sens ?

« Concernant la digitalisation des entreprises, la Chambre de Commerce devrait développer davantage son initiative Go Digital¹⁾, qui recense toutes les phases que doit suivre une entreprise pour réussir sa transition numérique et les solutions qui existent déjà. Cela éviterait de réinventer la roue ou d'investir dans des systèmes ou des outils qui n'auraient pas fait leurs preuves ou qui ne seraient pas adaptés à nos besoins. » ●

¹⁾ La Chambre de Commerce, avec son équipe Go Digital, propose une initiative adaptée aux besoins de ses ressortissants pour sensibiliser les entreprises aux défis de la digitalisation et pour les informer, les orienter et les conseiller dans leurs démarches en ce sens. www.houseofentrepreneurship.lu/godigital/

L'information continue

Retrouvez toutes les visites d'entreprises sur www.cclu

01. Roger Thoss, Formation initiale, Chambre de Commerce ; Pit, Gérard et Margit Moes, Moes Frères, et Carlo Thelen, directeur général de la Chambre de Commerce.

02, 03. Depuis les années 2000, l'enseigne Moes Frères est installée à Remich et a agrandi ses surfaces de vente.

04. En 2015, l'entreprise Moes Frères s'associe à la société commerciale allemande Hagebau et ouvre un entrepôt de 1.000 m² proposant des produits de gros œuvre pour le jardin, des matériaux de construction, des clôtures et un atelier de réparation pour les tondeuses à gazon.

05, 06, 07. Aujourd'hui, sur 4.000 m², l'entreprise propose toute une gamme d'articles allant de l'électroménager aux cadeaux, en passant par les vélos, la mode, la quincaillerie, les fers et métaux, l'outillage, le jardinage ou les barbecues...



04.



06.



05.



07.