



1981-2006  
PMEKMO  
25 ANS!  
AU SERVICE DES PME

www.pmekmo.be

ENTOONSTELLING

# LE JUST IN TIME N'EST PAS UN MYTHE

Gerard van Os  
Meuh-neur  
Van Os - Sonneveld S.A.

Bureau de dépôt: 3000 Leuven 1 - € 5

PMEKMO n°248 • Février 2006 • €5



Office Edition PME 2003  
Promotion: lire page 55  
Plus d'infos:  
www.microsoft.be/offrepme  
Microsoft®  
**Office**  
Édition PME 2003



# Sommaire

Février 2006

## CE MOIS CI GERARD VAN OS NOUS OUVRE LES PORTES DE SON ENTREPRISE



### La force de Van Os-Sonnevelt ? Le just in time !

Sous des aspects paisibles, le bâtiment sis au 12 de la Weverstraat à Londerzeel abrite une véritable ruche. C'est là que, depuis 25 ans, l'entreprise Van Os-Sonnevelt se distingue dans le marché de niche de la location de mobilier et de tapis pour salons et autre congrès. Une activité que Van Os-Sonnevelt exerce en appliquant scrupuleusement -religieusement, pourrions-nous même dire-, le principe du just-in-time. Un principe qui est quasiment devenu sa marque de fabrique...

## ■ Solutions

### 23 E-business : Pour un site web pro, abordable et rentable

Un site d'entreprise efficace requiert une expertise professionnelle, à moins de disposer à la fois de temps à revendre, d'un bagage technique et graphique certain et d'une maîtrise des possibilités d'interaction avec les clients et prospects. Ce qui est rarement le cas dans la PME.

### 26 Smoke'n Go : Une cabine pour fumeurs

### 29 CRM et Marketing Automation :

Le logiciel Actito gère l'ensemble des canaux de communication

### 30 Essais auto : Les berlines de taille moyenne

### 32 Expertise : Les réponses aux questions des dirigeants de PME

### 33 Social : Cotisation CO<sub>2</sub> voiture de société : la loi-programme apporte des précisions au champ d'application

### 34 Fiscalité : RC Administrateur : ne pas mettre en péril la pérennité de sa PME

### 35 Juridique : Partenariat commercial : la nouvelle loi est-elle réellement applicable ?



# Sommaire

Février 2006

## ENTREPRENDRE



**William Vande Wiele et  
Jean-Guy Apper**  
EmailBrokers



**Marc Laurent Magnée et  
David Dalla Vecchia**  
RFIDEA



**Laurent Brihay**  
Magellan & Victoria



**Gerard van Os**  
Van Os-Sonnevelt

## ■ Forum

- 07 Edito : Réunissez-vous, mais faites-le bien
- 08 Courrier des lecteurs

## ■ Actualités

- 11 Ressources humaines : L'absentéisme, tendon d'Achille des PME
- 13 Agenda : Les dates clés de mars pour la PME
- 13 Evénements 2006 : PMEKMO Magazine fête ses 25 ans
- 14 A lire
- 14 Enjeux : Nouvelle loi sur la franchise : les partenaires commerciaux mieux protégés
- 16 Energie : Retour en grâce du nucléaire en Belgique ?
- 16 Business Lunch: De Ster à Itterbeek
- 18 Conjoncture : Recul de la confiance des chefs d'entreprise en janvier

## ■ Gestion

### DOSSIER

#### Bâle II : une opportunité pour les PME ?

- 39 La maison fait encore crédit, mais...
- 42 Les grands principes directeurs de Bâle II
- 43 Les entreprises doivent communiquer plus souvent un aperçu de leur situation financière
- 45 Financement de la croissance : la Flandre joue la carte de la diversité
- 47 Bâle II : Une opportunité pour les PME ?

## ■ Succès

- 49 EmailBrokers : L'art de l'email marketing
- 50 RFIDEA : Faire parler les étiquettes
- 51 Magellan & Victoria : Les deux sésames des restos et des hôtels de luxe
- 52 Van Os Sonnevelt : Le just in time n'est pas un mythe

## ■ PME PRIVATE

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>03 <b>Hello Week-end</b><br/>Cent ans, quel bonheur!</li><li>05 <b>Mon week-end idéal</b><br/>48 heures de bonheur</li><li>08 <b>Que faire ce week-end ?</b><br/>Plongez !</li><li>09 Trouvez l'âme sœur</li><li>09 Découvrez l'aquarelle</li><li>10 Emmenez vos enfants au musée</li><li>10 Assistez au concert Kodo</li><li>11 Voyez la photo autrement</li><li>11 Dépaysez-vous en chambre d'hôtes</li><li>12 Vivez mieux</li><li>12 Apprenez à recevoir</li><li>13 Prenez un bain de design</li><li>14 Approchez les sciences</li><li>15 Préparez des vacances pas comme les autres</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>15 Ecoutez Anne Gastinel</li><li>15 Lisez La maladie cherche à me guérir</li><li>15 Visionnez The Island</li><li>15 Surfez <a href="http://www.plantcol.be">www.plantcol.be</a></li><li><b>Finances personnelles</b></li><li>17 L'eldorado de l'immobilier : oui mais...</li><li>20 L'emphytéose : Parade aux terrains hors de prix</li><li>20 La vente en viager : Cette mal-aimée</li><li>20 Immobilier social : Réconcilier propriétaires échaudés et locataires peu fortunés</li><li><b>Week-end Passion</b></li><li>22 Gerard van Os : La passion de la cowlection</li></ul> |
|---|---|





© Daniël Rys

**L'innovateur**  
Gerard van Os

**Le produit**  
Location de mobilier pour salons et événements

**Le nombre de collaborateurs**  
28 en Belgique et 17 aux Pays-Bas

**L'année de la création de la société**  
1952 à Berlicum (Pays-Bas) et 1975 à Londerzeel

**Le lieu du siège social**  
Londerzeel



VAN OS-SONNEVELT

# Le just in time n'est pas un mythe

Sous des aspects paisibles, le bâtiment sis au 12 de la Weverstraat à Londerzeel abrite une véritable ruche. C'est là que, depuis 25 ans, l'entreprise Van Os-Sonnevelt se distingue dans le marché de niche de la location de mobilier et de tapis pour salons et autres congrès. Une activité que Van Os-Sonnevelt exerce en appliquant scrupuleusement -religieusement, pourrions-nous même dire-, le principe du just-in-time. Un principe qui est quasiment devenu sa marque de fabrique...

— Johan Debière et Bert Verbeke

CHAQUE SALON, CHAQUE CONGRÈS commence toujours un peu de la même façon. Au départ, il y a un organisateur, des entreprises participantes et un bâtiment entièrement vide. Quelques jours avant l'ouverture des portes, ces vastes espaces sont investis par une quantité impressionnante d'entreprises spécialisées dans la préparation de ce genre de manifestation: décorateurs et concepteurs de stands, électriciens et menuisiers, ainsi que des fournisseurs de toutes sortes. Parmi eux, Van Os-Sonnevelt dont la mission consiste à acheminer sur place tous les éléments qui ont été commandés par le client. Des tables et des chaises, bien sûr, mais aussi des vitrines, des bureaux, des sofas, des kitchenettes, des frigos, des tapis de sol... La liste est longue. Le tout est impeccablement paramétré, conformément aux souhaits du client. La hauteur des tables, la couleur du revêtement de sol, mais aussi l'heure et l'endroit de la livraison. Rien n'est laissé au hasard. Pour Van Os-Sonnevelt, il y va de la satisfaction du client.

## Les commandes tardives deviennent la règle

Gerard van Os a, à ce sujet, une expression particulièrement imagée: «*Le mobilier est l'opercule de la budgétisation et de la préparation du salon*». En conséquence, les exposants et les concepteurs de stands commandent de plus en plus tard les éléments du mobilier.

«*Commander quelques jours à peine avant l'ouverture du salon est devenu la règle (...) Au dernier moment, il n'est pas rare de voir le client ajouter l'une ou l'autre chose. C'est pourquoi il est important de planifier parfaitement et de disposer de sa propre flotte de camions*», explique Gerard van Os. Chaque livraison s'inscrit dans une fourchette horaire particulièrement étroite. Livrer plus tôt n'est pas possible, car le hall n'est pas encore accessible. Livrer plus tard ne l'est pas non plus, car les visiteurs se promènent déjà dans les halls. Dès lors, rien ne doit être laissé au hasard: l'ordre de charger et décharger, l'endroit où doivent être stationnés les camions... Tout doit être précisé aux livreurs. Van Os-Sonnevelt pousse même le détail jusqu'à transmettre à ses collaborateurs des plans des halls de foire en couleurs, en renseignant

le sens de la marche et en veillant à les équiper de charrettes de transports adaptées au transport du mobilier commandé.

## La providence de l'e-commerce

En réalité, le travail de Van Os-Sonnevelt commence quelques jours avant la livraison. En effet, les différents éléments des articles commandés doivent être soigneusement nettoyés avant d'être emballés et envoyés à l'endroit convenu au contrat. Un ou deux jours avant l'ouverture des portes d'un salon, les camions de Van Os-Sonnevelt se mettent en route. Arrivés sur place, les éléments sont débarqués et acheminés sur les stands. Là, ils sont déballés et assemblés, ce qui amène les collaborateurs de Van Os-Sonnevelt à travailler selon des horaires véritablement atypiques, très tard le soir ou tôt le matin, en semaine et le week-end. Dans un contexte horaire aussi serré, inutile de dire que l'e-commerce a été la providence des providences pour Van Os-Sonnevelt. Sur <http://www.vanos.be>, Van Os-Sonnevelt donne à voir tout l'assortiment. Des comptoirs aux tabourets de bar, en passant par les bureaux, les displays, les étagères, les tables, les chaises, les dalles de moquette, les réfrigérateurs et tant d'autres choses en-

## Van Os Sonnevelt, une entreprise familiale à cheval sur deux frontières

En plus d'un établissement à Londerzeel, l'entreprise Van Os-Sonnevelt dispose également d'une filiale à Berlicum, aux Pays-Bas. Celle-ci est dirigée par le frère de Gerard, Peter van Os. Van Os-Sonnevelt est donc bien une affaire de famille. C'est d'ailleurs à la demande de son père que Gerard van Os a démarré sa carrière belge. En 1976, il avait été chargé de réorganiser et d'agrandir une filiale belge, reprise d'une entreprise française. Entre-temps, Gerard van Os s'est fortement impliqué dans le monde économique local et régional. Depuis cette année, il assume d'ailleurs la présidence de la Chambre du Commerce d'Halle-Vilvoorde.





En réalité, le travail de Van Os-Sonnevelt commence quelques jours avant la livraison. Les différents éléments des articles commandés doivent être soigneusement nettoyés avant d'être emballés et envoyés à l'endroit convenu au contrat.

core... Le tout doit pouvoir être livré dans différentes tailles et couleurs. Gerard van Os: *«Présenté en quatre langues, notre site Web est construit autour d'un catalogue on-line que l'utilisateur peut feuilleter à sa guise. Il a la possibilité de commander on-line et dispose de facilités comme un système de commande 'Quick Order' ou encore une base de données reprenant les salons et les endroits où ils se déroulent. De cette manière, il devint possible de régler en ligne tous les détails de la livraison: dates d'enlèvement, dates de livraison...»*. Le tout est relié directement avec le système back-office de l'entreprise. Toutes les commandes on-line sont traitées directement et automatiquement, aussi bien pour les clients belges que pour les nombreux clients étrangers de l'entreprise.

### Nous sommes souples avec nos collaborateurs

La communication est un autre élément fondateur de la culture d'entreprise, qui est directement lié au travail à flux tendus. Chez Van Os-Sonnevelt, on communique beaucoup et bien, tant avec les clients qu'avec les collaborateurs. Au sein de l'entreprise, les

structures sont courtes, afin de faciliter la transmission d'informations. Malgré les horaires irréguliers, y compris la nuit et le week-end, l'ambiance au travail reste bonne car, si Van Os-Sonnevelt exige de ses collaborateurs une grande flexibilité afin de répondre aux spécificités du marché, elle est aussi capable de leur renvoyer l'ascenseur. Gerard van Os: *«Nos collaborateurs bénéficient des facilités les plus modernes, d'un bon salaire et d'avantages extra-légaux»*. Fort de tous ces atouts mis à profit dans cette niche des événements, l'entreprise Van Os-Sonnevelt a réussi à devenir cet acteur important qu'elle entendait devenir, en Belgique, mais aussi à l'étranger: *«En Belgique, nous avons un degré de pénétration de 40 à 45 % en ce qui concerne les livraisons aux salons. Etant donné les investissements élevés inhérents aux spécificités de notre branche, nous avons affaire à un petit nombre de concurrents, que j'évalue à cinq au maximum. Vous devez savoir que la combinaison intensive du capital et du travail place la barre très haut pour d'éventuels nouveaux venus sur le marché»*. En enfonçant systématiquement le clou du just-in-time et en investissant en conséquence, Van Os-Sonnevelt a réussi à devenir ce qu'elle avait toujours voulu être: l'entreprise de référence lorsqu'il s'agit de livrer du mobilier sur des salons. **PME**

### L'entreprise qui aime les belles chaises empilables

Chez Van Os-Sonnevelt, la politique d'approvisionnement n'est pas un vain mot. Lorsque de nouvelles tables, de nouvelles chaises sont incorporées dans l'offre de mobilier, Van Os-Sonnevelt porte une attention particulière à des éléments qui pourraient nous paraître superflus, mais qui ne le sont pas pour une entreprise qui travaille just-in-time. Gerard van Os: *«Lorsque nous découvrons un mobilier qui nous interpelle, nous le testons d'abord. Il doit non seulement être beau et fonctionnel, mais il doit aussi être durable, facilement maniable empilable, démontable et réparable... Lors de la création de la collection, nous avons opté depuis le début pour la maximalisation de ces critères et cela nous a donné la réputation d'innovateurs. Nous avons constamment cherché -et nous cherchons encore- des méthodes de travail qui nous permettent d'offrir un service très personnel, rapide et efficace avec un impact minimal sur les autres occupations lors du montage et du démontage du saloné»*. Depuis 1994, ce souci de toujours bien faire avec un minimum d'efforts est d'ailleurs encadré par une certification ISO.

### Les dix commandements de Gerard van Os

1. Veille à ce que ton service dépasse les attentes du client.
2. Veille à ce que les échos du marché se diffusent rapidement et efficacement.
3. Cherche les opportunités que les autres laissent.
4. Ancre tes activités dans l'environnement social où tu opères.
5. Engage-toi pour la branche industrielle au sein de laquelle tu es actif.
6. Organise ton travail de façon à ce qu'il devienne un instrument de croissance personnelle pour chaque collaborateur.
7. Sois intègre dans la relation avec les clients, les livreurs et les collaborateurs.
8. Aie l'œil pour l'environnement et choisis des solutions durables.
9. Fais le nécessaire, ensuite l'utile et puis l'agréable.
10. Fais ton travail avec plaisir (ou change de travail).