

# 4-D Tegelimport confère une dimension supplémentaire au marché belge

A stack of light-colored rectangular tiles leaning against a wall in a room with a tiled floor and a dark cube.

NE VOUS MÉPRENEZ PAS, 4-D TEGELIMPORT N'EST NULLEMENT UN NOUVEL ACTEUR SUR LE MARCHÉ BELGE. EN CHANGEANT TOUT SIMPLEMENT DE NOM VERS LA MI-2007, C'EST UNE NOUVELLE VIE QUI A DÉBUTÉ POUR DIJKSTRA, LE GROSSISTE EN CARRELAGES DE MAASMEHELEN, UN NOM ASSURÉMENT BIEN CONNU DE NOMBREUX ACTEURS DU SECTEUR. "4-D TEGELIMPORT EST DIFFÉRENT DE LA CONCURRENCE", AFFIRMENT SES RESPONSABLES AVEC UNE BONNE DOSE DE CONFIANCE EN SOI. "ET CE, PARCE QUE NOUS SOMMES SPÉCIALISÉS DANS SIX MARQUES FORTES, MAIS AUSSI PARCE QUE NOS CLIENTS BÉNÉFICIENT CHEZ NOUS DE CONSEILS PROFESSIONNELS QUI VONT BEAUCOUP PLUS LOIN QUE SEULEMENT LA COULEUR ET LE PRIX DE TEL OU TEL CARREAU."

## CHANGEMENT DE NOM

En 2005, Dijkstra de Maasmechelen a changé de propriétaire. Pour Jan Vangeneugden, propriétaire de Vangeneugden VTK à Lommel, ce grossiste en carrelage constituait une trop belle opportunité pour, en marge de la pose et de la vente de carrelages, également jouer le rôle de grossiste. Peu après la reprise, son fils Kristof Vangeneugden, qui avait fourbi ses armes dans ce métier chez Porcelanosa Belgium, déménageait vers la salle d'exposition de Maasmechelen. "Les deux entreprises sont totalement dissociées, même si nous faisons partie du même groupe", affirme monsieur Vangeneugden junior (28).

Deux ans après la reprise par Vangeneugden - en 2007 -, Dijkstra a été rebaptisée 4-D Tegelimport. Ce changement de nom a coïncidé avec l'arrivée de Robby Ramaekers. Avec plus de 25 ans d'activité dans le secteur du carrelage, il a pu, grâce à son expérience, assister et venir en aide à l'équipe relativement jeune. Ce qu'il fait d'ailleurs encore et toujours aujourd'hui, car ils accueillent les clients ensemble dans la salle d'exposition. Pour ceux que cela intéresserait, 4D est en fait l'abréviation de quatrième dimension, mais la lettre D fait aussi référence au design.

"Vu que messieurs Vangeneugden père et fils sont originaires du nord du Limbourg, ils avaient au moment de la reprise de Dijkstra peu d'affinités avec cette région", explique Robby Ramaekers. "C'est pour cette raison qu'ils m'ont demandé à l'époque de venir renforcer leur équipe. A ce moment, je travaillais pour une autre entreprise de carrelages à Maasmechelen, où j'ai accumulé plus de 20 années d'expérience. Avant, j'avais encore travaillé 5 ans pour un grossiste du secteur, ce qui signifie que le monde des architectes et des entrepreneurs n'a plus beaucoup de secrets pour moi et que je connais assez bien de nombreux carreleurs et négociants en carrelages de la région. Nombre de ceux-ci font dès lors partie de la clientèle fidèle de 4-D Tegelimport."

## FONCTION DE GROSSISTE

4-D Tegelimport est plus qu'un négoce de carrelages ordinaire, l'entreprise limbourgeoise joue aussi le rôle de grossiste, dans le prolongement de l'ancienne société Dijkstra. "Nous n'installons cependant pas des armoires à carrelages à longueur d'année dans toutes les salles d'exposition à travers la Belgique", précise Kristof Vangeneugden. "Dans ce domaine, nous nous démarquons tout de même for-

tement du grossiste classique. Pour certaines marques, nous sommes très forts dans le Limbourg, à Anvers et dans le Brabant, il s'agit généralement de marques que nous distribuons aussi à d'autres négociants en carrelages: Villeroy & Boch, Mosa, Del Conca et Casalgrande Padana. C'est en fait là que s'arrête notre rôle de grossiste. Pour le reste, nous nous concentrons surtout sur les ventes en direct. Notre salle d'exposition sert avant tout d'aimant pour attirer les particuliers de la région. Ils ne représentent cependant qu'une très petite partie de notre clientèle; le reste des clients sont tous des professionnels, principalement issus de la province de Limbourg. Nous accueillons aussi régulièrement des Néerlandais, quoi de plus logique vu que nous sommes établis tout près de la frontière. L'assortiment que nous proposons, vous ne le retrouverez pas dans de nombreuses salles d'exposition et surtout pas aux Pays-Bas. Nous ne faisons pas de publicité, nous jouons surtout sur notre notoriété et le bouche à oreille des clients satisfaits."

Quand on lui demande quelles sont les principales marques de l'assortiment de 4-D Tegelimport, ce sont spontanément les noms de Casalgrande, Venis & Porcelanosa, Villeroy & Boch et Mosa qui tombent. Robby Ramaekers: "Jan Vangeneugden, le père de Kristof, est depuis des années le distributeur principal de Venis & Porcelanosa pour cette province et j'ai moi-même toujours eu de très bons contacts avec Casalgrande Padana. Et de par le passé, Dijkstra était déjà, en tant que grossiste, le distributeur principal pour la région du Limbourg des marques Mosa, Sphinx, Del Conca, Cotto d'Este et Villeroy & Boch."

## SALLE D'EXPOSITION SPACIEUSE

Les marques précitées occupent dès lors une place prééminente dans la salle d'exposition de 4-D Tegelimport: un espace qui s'étend sur deux étages, soit une superficie totale d'environ 700 m<sup>2</sup>. Au rez-de-chaussée de la salle d'exposition, l'attention se porte directement sur le système shop-in-the shop de Villeroy & Boch, une maisonnette avec de nombreuses pièces d'ambiance. La cave a été principalement aménagée avec des coins d'ambiance de Venis & Porcelanosa, même si nous avons également pu y découvrir notamment des tranches Kerlite de Cotto d'Este. "La grande différence par rapport à avant, c'est que les évolutions se suivent beaucoup plus rapidement. De telle sorte que l'offre a progressé de manière spectaculaire avec les années", explique Robby Ramaekers. "En testant de



Kristof Vangeneugden et Robby Ramaekers





nouvelles combinaisons, nous tentons aussi de lancer des tendances. C'est pourquoi il est important pour nous de suivre de près le monde de la mode, car les couleurs du monde de la mode et du design finissent toujours par déteindre sur le secteur du carrelage. Et nous transmettons toujours à nos usines les signaux que nous recevons régulièrement des architectes. Nous essayons ainsi de contribuer au développement de nouveaux produits."

"On remarque souvent une certaine forme de cacophonie dans les magasins de carrelage. Ce n'est nullement notre stratégie: nous préférons collaborer étroitement avec plusieurs solides fabricants avec lesquels nous avons bâti une très bonne relation au fil des ans. Nous recevons chaque semaine la visite de représentants d'autres fabricants qui n'aimeraient que trop nous 'replier' leurs carreaux. Nous voulons cependant être très sélectifs. Lorsque vous optez pour une marque et que vous êtes à 100% derrière elle, cela vous apporte beaucoup de choses et vous connaîtrez aussi beaucoup mieux cette matière que si vous changez chaque année de fournisseur."

### PAS UN ACTEUR DE PRIX

"Vu que nous sommes nous-mêmes également convaincus par les produits que nous distribuons, nous pouvons garantir la meilleure qualité à nos clients", poursuit Kristof Vangeneugden. "Ce serait beaucoup plus difficile pour une marque en laquelle vous ne croyez pas à 100%. En examinant bien notre salle d'exposition, vous pourrez également voir que nous proposons aussi tous les formats et finitions de carreaux, dans toutes les teintes possibles. Notre assortiment, articulé autour de six marques fortes, est pour l'instant suffisamment vaste, c'est sûr."

"Nous n'avons jamais eu l'intention de devenir populaires en proposant des bas prix. Il y a assez d'autres acteurs pour cela sur le marché. Il existe deux sortes de clients: ceux qui achètent pour le prix et ceux qui veulent vraiment un modèle et qui posent beaucoup de questions à son sujet. Il va de soi que ce dernier groupe recueille notre préférence. Peu importe, honnêtement, qu'il s'agisse de particuliers ou de professionnels. 4-D Tegelimport souhaite se profiler uniquement avec la meilleure qualité: seul celui qui recherche des matériaux de qualité et des conseils experts, sera chez nous à la bonne

adresse. Dans de nombreux négoce de carrelages, on commence d'abord par discuter du prix, ici c'est précisément l'inverse. Nous aimons prendre du temps pour répondre à nos clients, à n'importe quel moment de la journée. De plus, nous essayons toujours de créer une ambiance agréable. Nous optons toujours pour des relations à long terme. Parfois, nous rencontrons deux à trois fois le client avant qu'il ne passe effectivement commande chez nous. Les architectes qui assistent leurs clients pour l'ensemble des travaux de construction leur prodigueront aussi des conseils pour le choix des carreaux de sol et muraux", ajoute Kristof. "C'est le genre de public que nous préférons. Nous travaillons aussi en étroite collaboration avec des entreprises sanitaires et de cuisines connues du Limbourg pour le choix de leurs carreaux. Même s'il ne s'agit souvent que de 6 m<sup>2</sup>, il y a de grandes chances que la prochaine fois ces gens reviennent dans notre magasin. Ou que le bouche à oreille fasse son effet auprès d'amis ou dans la famille."

"En compagnie du client, nous recherchons des combinaisons surprenantes, et ce pas toujours nécessairement au sein du même assortiment. Il nous arrive même de combiner différentes marques. En ce, notre façon de procéder diffère tout de même fortement de celui des concurrents. Chez 4-D Tegelimport, les clients reçoivent beaucoup plus de conseils, également parce que nous disposons de l'expérience nécessaire en design d'intérieur. Notre amour pour l'intérieur ne se limite pas purement aux carrelages. Nous nous soucions toujours de l'aménagement total: chaises, tables, luminaires, etc."

### COMBINAISONS SURPRENANTES

Kristof Vangeneugden nous en apporte la confirmation: "Les clients sentent qu'ils reçoivent chez nous un tout autre genre de conseils, qui vont bien plus loin que seulement la couleur et le prix de tel ou tel carreau. Il importe ici que nous les informions aussi sur l'entretien des carreaux, parce que nous constatons qu'il règne encore assez bien de malentendus à ce sujet. Trop de particuliers achètent encore leurs nettoyeurs en supermarché, avec comme conséquence des carrelages qui deviennent trop gras ou l'apparition de taches. Le problème est toutefois que les dégâts ne deviennent visibles qu'après un certain nombre de couches, une fois que le mal est généralement fait. Heureusement, avec notre gamme professionnelle de produits