

Cette Néerlandaise d'exception soutient la croissance d'une "maison de vente aux enchères de machines" internationale



- Ghislaine Duijmelings (51 ans) dirige la maison de vente aux enchères allemande Surplex depuis juin 2020.
- Elle y veille à ce que les grandes machines industrielles devenues superflues en un lieu trouvent une deuxième vie.
- L'entreprise compte 200 employés et réalise un chiffre d'affaires d'environ 100 millions d'euros.

Une grande fraiseuse, une presse hydraulique ou peut-être même une chaîne de production entière ? Une machine mise au rebut en Europe peut souvent avoir une seconde vie ailleurs dans le monde. Mais comment réunir l'offre et la demande ?

Ghislaine Duijmelings (51) est bien placée pour le savoir. Depuis juin dernier, cette native d'Helmond est à la tête de la maison de vente aux enchères allemande [Surplex](#). Une sorte de "marché des machines", actif dans le monde entier.

« Je travaillais dans la maison de vente aux enchères Troostwijk aux Pays-Bas. Je les ai appelés un jour et leur ai proposé de prendre un café. Dès la première minute, j'ai senti un bon feeling avec les deux propriétaires allemands. Non seulement ils ont à peu près le même âge que moi, mais ils ont aussi la même philosophie de gestion. »

Démontage et expédition

La société Surplex a été fondée en 1999. En 2009, la société comptait 15 employés, mais aujourd'hui, elle en compte environ 200 dans 13 pays européens. La plateforme en ligne attire 50 millions de visites par an. L'année dernière, près de 600 ventes aux enchères ont vu quelque 55 000 biens industriels changer de mains, générant un chiffre d'affaires d'environ 100 millions d'euros.

Plus un chiffre d'affaires connaissant une croissance à deux chiffres depuis des années - à titre autonome. Même - ou peut-être surtout - en période de corona. "Parce que de nombreux clients sont en train de se restructurer et nous pouvons les aider à obtenir un rendement optimal."

L'année dernière, non seulement le premier bureau de Surplex s'est ouvert aux Pays-Bas, mais un nouveau siège social a également été inauguré à Düsseldorf. "Il est actuellement complètement vide", explique Ghislaine Duijmelings. "En Allemagne, le confinement est un rien plus strict qu'aux Pays-Bas. Cela signifie malheureusement aussi que je n'ai rencontré que peu d'employés en *face à face*."

En tant que maison de vente aux enchères, Surplex organise tout "de A à Z", en se concentrant sur le client. "Oui, je sais : toutes les entreprises le disent, mais nous allons vraiment très loin. Nous vendons principalement des machines B2B, avec un focus sur le secteur du bois et du métal, la construction et le terrassement. Il s'agit, d'une part, d'entreprises qui automatisent leur production, se modernisent ou délocalisent leurs activités. Et très occasionnellement de faillites."

"D'autre part, des acheteurs du monde entier y sont intéressés, et nous nous y consacrons entièrement. Ce n'est pas : " Vous verrez bien comment amener la

machine au Pakistan ou au Mexique ". Nous démontons les machines, les expédions et nous nous chargeons des formalités douanières. Nous sommes en fait les seuls au monde à le faire."

Et il y a une autre preuve que le client est au coeur de nos préoccupations, dit-elle. "Nous n'avons pas de tableaux de bord avec des dizaines d'indicateurs clés de performance, mais n'en utilisons qu'un seul : le Net Promoter Score (NPS). Tant pour l'acheteur que pour le vendeur."

Le NPS est une méthode répandue pour évaluer la satisfaction des clients, qui s'articule autour d'une question : dans quelle mesure êtes-vous susceptible de nous recommander à d'autres personnes ?

Diriger une multinationale pendant la crise du coronavirus

L'activité de Surplex se déroule presque entièrement en ligne, par exemple avec des inspections virtuelles en 3D des machines et des usines concernées. C'est pourquoi le contact au niveau local est si important, souligne Ghislaine Duijmelings. "Une grande ligne de production ne s'achète pas si simplement. C'est pourquoi nous avons des bureaux dans treize pays et un personnel multilingue. Tout faire depuis l'Allemagne ? Ça ne marcherait pas, le service est trop important."

Avec un personnel aussi dispersé dans le monde entier, comment faites-vous pour maintenir l'unité ? Surtout pendant la crise du coronavirus ? Chez Surplex, par exemple, on résout ce problème par des "pauses remue-méninges" : des réunions à l'heure du déjeuner au cours desquelles un employé parle de sujets qui pourraient intéresser plusieurs collègues.

Elle qualifie de "cruciale" une culture de la mutualisation des connaissances. "Nous voulons simplement faire mieux chaque jour. Cela signifie qu'il n'y a pas de mal à commettre des erreurs et que le feedback se fait de manière respectueuse. Cela stimule l'autoréflexion. Si les gens sont des modèles les uns pour les autres, cela fonctionne encore mieux. Si un(e) collègue voit un(e) autre se manifester pour dire ce qui a mal fonctionné, il ou elle fera plus volontiers de même. Cela a un impact beaucoup plus fort que si nous disons aux gens, depuis le sommet, comment les choses doivent être faites."

De la manutention à la durabilité

Avant de rejoindre Surplex - et avant cela : Troostwijk - elle a travaillé pendant de nombreuses années pour Manutan, société connue aux Pays-Bas sous le nom d'Overtoom, avant le changement de nom. En tant que PDG, elle a transformé cette entreprise, qui n'était qu'un "préparateur de commandes" à l'ancienne, en

une société dont l'objectif n'est pas tant le profit que la durabilité, le bonheur, la qualité de vie et le développement personnel.

Chez Surplex, ce n'est pas vraiment différent, dit-elle. "Les gens veulent sentir du coeur. Le travail et la vie privée sont de plus en plus imbriqués. La confiance, un environnement sûr, une culture saine, voilà ce qui détermine où je vais travailler. Heureusement, ici, tout y est. Pour la fête de Noël, nous invitons toujours les personnes qui ont quitté la famille Surplex. J'espère que nous continuerons à le faire, c'est en tout cas ce à quoi je vais m'employer."

Elle décrit le style de management de Surplex comme "non typiquement allemand". En d'autres termes : "Beaucoup de responsabilité personnelle, le moins possible rigidité dans le management. Très accessible, non hiérarchique. Cela a été le facteur décisif pour moi", déclare Ghislaine Duijmelings, qui avoue ne pas aimer le leadership dominant.

"Je veux qu'on se laisse toujours terminer la pensée, qu'on continue à s'écouter les uns les autres. Je me rends compte que nous faisons vraiment figure d'exemple au sommet, mais nous faisons aussi des erreurs, tout simplement. C'est pourquoi je tiens à préciser que nous sommes ouverts aux conseils et aux réactions. Car si cela fonctionne au sommet, cela doit aussi fonctionner dans le reste de l'organisation."

Source : [businessinsider.nl](https://www.businessinsider.nl)