

LA CRÉATIVITÉ D'OTARIE ATTIRE LES CLIENTS

Les faits Créée en Haute-Savoie, la maroquinerie Otarie est installée à Sonnaz depuis 1983. Bousculée par la mondialisation, l'entreprise a su se réinventer.

Entrée dans l'entreprise familiale à l'âge de quinze ans, Brigitte Marchal a tout connu de la saga familiale. Les hauts, avec une trentaine de salariés s'activant dans le grand atelier pour fabriquer des cartables d'écoliers et des serviettes pour les hommes d'affaires et les étudiants. Jusqu'à la fin des années 1980, les commerciaux « maison » sillonnent la France pour placer les produits de la maroquinerie Otarie dans les commerces spécialisés. Les bas débutent avec les années 1990. La mondialisation de la production et le déferlement en nuées des produits « made in China » mettent à mal le modèle économique d'Otarie, basé sur la qualité de ses cuirs et de ses réalisations.

Formée dans l'atelier familial, passionnée par le travail du cuir, Brigitte Marchal a choisi de s'accrocher. Si, désormais, elle travaille seule dans le grand bâtiment de Sonnaz, elle demeure fidèle à la philosophie de ses parents lors du rachat d'Otarie. La qualité du cuir et des produits passe avant la course aux volumes et aux prix bas.

La créativité et l'écoute dont fait preuve Brigitte Marchal attirent les clients et les fidélisent. Si le catalogue d'Otarie conserve les « classiques » de la maroquinerie (cartables, porte-documents, trousse, bloc-notes, sacs à mains, etc.), la marque a su rebondir en s'adressant



Brigitte Marchal.

aux entreprises, en développant une gamme de housses de protection pour talkies-walkies et des ceintures porte-outils.

« Il s'agit de s'adapter aux demandes de la clientèle. C'est pour répondre à un client suisse que les étuis de transport d'huiles essentielles sont nés. Otarie a assez peu de clients en Savoie alors que certains de nos produits sillonnent le monde, jusque sur des plateformes pétrolières », explique Brigitte Marchal, qui peut répondre, en quelques jours, à des demandes assez particulières. Ses clients sont des stations de ski, des casernes de sapeurs-pompiers, des sociétés d'événementiel, des organisateurs de compétitions sportives (Tour de France, 24 Heures du Mans), des entreprises industrielles, des artisans, etc. « Il m'arrive d'aller dans les ateliers des entreprises pour observer les mouvements des ouvriers sur les machines et imaginer la protection en cuir la mieux adaptée. La clé, c'est d'être très réactif à une demande, même pour réaliser une pièce sur-mesure. Mon

objectif est qu'il se passe moins de 48 heures entre la commande et le départ de la livraison. Il n'est pas question de laisser une demande en attente, sinon le client commence à chercher la solution ailleurs », explique la patronne d'Otarie. La clientèle professionnelle représente 60 % de l'activité d'Otarie. L'outil Internet permet de créer le contact ou de le conserver et aussi de présenter régulièrement de nouveaux produits. « Otarie est un peu le mouton à cinq pattes de la maroquinerie. Les entreprises ou les particuliers nous contactent souvent car le produit voulu n'existe pas dans le commerce. J'aime bien ce genre de défi. La création de nouveaux modèles m'intéresse. J'ai créé des housses pour caméra, des bagues pour des rapaces, des porte-outils, des protections de tête pour l'industrie, du matériel de sécurité pour les remontées mécaniques. Je pense qu'il n'y a pas de limite, mais dans tous les cas, le produit fini doit être beau et le cuir résistant », explique Brigitte Marchal. ■

Otarie préfère le cuir français

Les produits Otarie portent un tampon spécifique. Cette marque est le moyen qu'a trouvé Brigitte Marchal pour assurer à ses clients l'utilisation de cuir respectant les normes en vigueur. « Les peaux sont tannées en France, où la législation est particulièrement stricte. Dans la mesure du possible, j'achète l'ensemble de mes accessoires, jusqu'au moindre rivet, en France. Je suis très à cheval sur cette notion de certification, même si le produit doit afficher un prix plus élevé », explique-t-elle.

En Europe, le règlement « REACH » encadre la mise sur le marché et la gestion des produits chimiques. Les métiers de la maroquinerie sont directement concernés par cette directive.