



LE DÉFI DE LA VENTE

NATHAN KUNZ, VICE-DIRECTEUR

En démarrant le projet Digger, notre motivation a été de combler un besoin que les démineurs avaient défini. Au fil des années, cette incitation de départ a été renforcée, car nous avons vu les besoins croissants pour des machines comme la nôtre. Cependant nous avons pu expérimenter un fait ces dernières années: à savoir que même avec un produit qui répond aux besoins des utilisateurs, et malgré un marketing conséquent, il faut souvent encore un petit plus pour qu'un client potentiel se décide à acheter une machine: le démarchage.

La Fondation Digger est la seule organisation non lucrative à fabriquer des machines de déminage. Nos concurrents sont des entreprises commerciales qui voient dans le déminage avant tout un marché juteux. Lorsqu'ils ont une idée innovatrice, certains concurrents n'hésitent pas à déposer des brevets pour tenter de bloquer les développements futurs. La Fondation Digger quant à elle publie ses inventions, et va même au-delà, en fournissant des indications au client pour fabriquer des pièces d'usure lui-même. Au niveau de la vente, les compétiteurs commerciaux dépensent des sommes colossales pour des équipes de vendeurs, voyageant en permanence et à grand frais tout autour du monde. Au lieu de cela, nous portons nos efforts dans la mise en place d'un service après-vente de qualité, afin de répondre toujours dans les meilleurs délais aux attentes de nos clients. Cet investissement a d'ailleurs largement porté ses fruits, puisque nos clients actuels reconnaissent tous la qualité et la réactivité de notre service, bien au-dessus des standards du marché. Nous sommes persuadés que notre approche est préférable pour l'utilisateur final, mais force est de constater que nous sommes moins performants au niveau de la vente. Afin de combler cette lacune, mais sans pour autant trahir notre éthique et notre stratégie initiale, nous avons décidé d'engager un vendeur, Philippe Siraut (interview en dernière page), qui aura pour tâche de prospecter auprès de clients potentiels. En l'engageant à 40%, nous limitons les frais de vente, tout en continuant d'investir dans les concepts humanitaires qui ont fait notre force jusqu'à présent.

Les perspectives d'avenir sont excellentes, puisque l'exemplaire de la machine D-2 que nous sommes actuellement en train de terminer a de grandes chances d'être acheté par un de nos clients actuels, et une option sur un autre exemplaire est à l'horizon. Plusieurs pays d'Afrique sont également intéressés par notre machine. Cet intérêt grandissant conduit cependant à une situation paradoxale, avec un besoin accru de liquidités. En effet, au vu des commandes espérées, nous devons fabriquer une machine d'avance, nous devons investir dans un stock de pièces de rechange plus important, et suivant les délais exigés par le client, nous devons même engager du personnel supplémentaire. La situation n'est pas critique, mais nous devons la surveiller de près. Là où une entreprise commerciale ferait appel à des investisseurs externes, en tant qu'organisation sans but lucratif nous avons choisi de compter sur des dons, car nous ne voulons pas distribuer de bénéfices.

DES MACHINES ET DES HOMMES

Initialement, la Fondation Digger n'avait pour but que le développement et la production d'engins d'aide au déminage. Cependant l'expérience du terrain a rapidement montré qu'une «denrée rare» manquait souvent: des hommes! Bien que les démineurs aient assez de personnel qualifié pour les tâches de déminage manuel et pour l'organisation de leur travail, il en va généralement tout autrement pour les machines. Que ce soit pour l'entretien mais aussi pour l'utilisation de ces dernières, nous avons réalisé que les démineurs avaient de grands besoins. Au fil des années, nous avons mis sur pied un concept unique en son genre. Nous mettons à disposition des démineurs, pour une durée définie allant de un à six mois, un de nos techniciens qualifiés et tout cela «gratuitement». Ce terme est intentionnellement entre guillemets car nous demandons simplement à l'organisation de déminage demanderesse, de prendre à sa charge le salaire du personnel

en question, à son tarif d'expatrié standard. Les démineurs sont très surpris par cette procédure, habitués qu'ils sont aux tarifs très élevés exigés par les fabricants concurrents pour ce genre de services. Cependant, nous avons fait le choix délibéré d'offrir cette prestation à ces conditions, car nous réalisons combien est précieuse la présence sur place de personnel qualifié. Le rendement des machines ainsi entretenues et opérées est multiplié. Pour Digger c'est aussi une source sans équivalent de savoir-faire et d'expérience sur le terrain. Et nos ingénieurs en profitent pour améliorer nos produits. Ces engagements représentent également une opportunité pour former le personnel local ou expatrié, pour lui permettre d'obtenir l'autonomie dans l'utilisation des moyens mécaniques de déminage. Il s'agit là d'un véritable transfert de savoir ou «capacity building» comme on l'appelle dans le jargon humanitaire.

UN SERVICE UNIQUE

Ce service offert par Digger est unique en son genre. Il n'est possible que grâce à nos donateurs. En effet, les conditions offertes ne rapportent rien aux caisses de Digger. Sans que cela mette à mal nos finances – le bilan étant neutre financièrement – le recrutement, la formation, le suivi de nos techniciens sur le terrain ont un coût supporté notamment par tous ceux qui nous soutiennent par des dons ou des parrainages. Sans nos fidèles donatrices et donateurs, nous ne pourrions pas offrir ce service efficace et apprécié par les démineurs. Merci à vous toutes et tous!

Patrick Raeber, 28 ans, est au nord-Soudan depuis les mois de janvier de cette année, au service de MAG (Mines Advisory Group), l'organisation humanitaire anglaise qui a repris notre premier D-2. Il est l'un de nos employés, salarié par les démineurs et a travaillé chez Digger en Suisse pendant un an en tant que technicien en mécanique. Il a dessiné une partie de la machine, mais a également été fortement impliqué à l'atelier où il a participé au montage d'un D-2. En vue de son engagement en tant qu'opérateur en terre africaine, il a été formé spécialement. Au début de sa mission, il a passé trois mois avec Frank Oberli, autre technicien de Digger, rompu depuis des années aux réalités du terrain. Après cette période, il s'est retrouvé seul avec la responsabilité d'effectuer sa tâche au service des démineurs. Son travail est varié: ce dernier s'étend du service quotidien de la machine à son pilotage dans les champs de mines, en passant par la formation d'opérateurs locaux et au dépannage. La tâche n'est pas de tout repos. Vivant maintenant depuis plusieurs mois sous tente à Kurmuk, village frontière entre le Soudan et l'Éthiopie, il est loin de tout. Cela le change de son appartement de Neuchâtel. Quand on lui demande ce qui est le plus gratifiant dans ce job, il répond que tout est gratifiant. Patrick pense qu'il est bien plus important de pouvoir consacrer son savoir et son énergie à une cause humanitaire plutôt qu'à un travail, certes nourricier, mais n'offrant que peu de satisfaction. En conséquence il ne craint ni les journées de 13 heures de travail à 45°C à l'ombre, ni les mains dans le cambouis, ni la lutte – à la clé à molette – contre un écrou grippé. Lorsqu'on lui demande quel but il se fixe chaque jour, il répond que c'est de permettre de préparer avec la machine le plus de mètres carrés pour le déminage.



PATRICK

Patrick a connu une de ses plus belles récompenses il y a quelques semaines, le jour où Paulino, l'opérateur soudanais que Frank et lui ont formé, a détruit six mines de suite, cinq antipersonnel et un modèle antichar! Ce succès extraordinaire, s'il ne constitue pas la norme, reste une expérience forte et source d'intense motivation. Son mandat avec MAG prenant fin cet été, en fonction de l'arrivée de la saison des pluies, Patrick prendra deux mois de vacances et repartira cette fois-ci au Sud du Soudan pour une nouvelle mission. Quand on demande à notre opérateur ce qui lui manque le plus là-bas en Afrique, ce pince-sans-rire répond sans hésiter: les fraises, l'asphalte et les superbes poubelles suisses...

POURQUOI PAS VOUS?

Vous êtes en possession d'un CFC de mécanicien de machines agricoles, de machine de chantier ou de camions? Vous avez une bonne expérience orale et écrite de l'anglais? Un engagement de deux ans minimum dans le terrain ne vous effraie pas? La cause humanitaire vous tente? Alors envoyez-nous votre curriculum vitae et une lettre de motivation, car nous sommes à la recherche de nombreux autres Patrick! (ce poste est aussi ouvert aux candidatures féminines)



interview PHILIPPE SIRAUT

– Philippe, tu as rejoint récemment l'équipe de Digger. Peux-tu nous expliquer ce qui t'a poussé à franchir ce pas?

– Le fait que j'assume pleinement mon idéalisme. Ma motivation est liée à l'envie d'aider mon prochain. J'ai à cœur de mettre mes compétences au service de valeurs et d'objectifs avec lesquels je suis en mesure de m'identifier.

– Quelles ont été tes premières impressions lorsque tu as débarqué dans nos locaux tavaunois?

– Elles furent excellentes, car l'engagement et les prestations sont tout simplement professionnels.

Je tiens à souligner que l'équipe de Digger force le respect au sein du monde du déminage. L'outsider des débuts a gagné dans ce domaine une visibilité et une crédibilité enviables et pleinement méritées.

– Quel est ton objectif spécifique pour les prochains mois?

– Mon but est que Digger puisse enfin passer la vitesse supérieure. Le D-2 donne pleinement satisfaction aux opérateurs et l'équipe Digger, bien rodée, brûle de passer à la production en série. Ma tâche consiste donc à faciliter la concrétisation de notre rêve commun: voir de très nombreux exemplaires de machines de déminage estampillées Digger libérer des terres de leur mortelle semence, les mines, afin de rendre l'espoir aux populations locales.

– Philippe, il est déjà temps de conclure. Je te confie le soin de formuler le mot de la fin.

– Spontanément je choisis le terme de timing. Car, j'en suis convaincu, cette période est un moment crucial pour Digger. Il s'agira, dans les semaines et mois qui viennent, de saisir par les cheveux les opportunités de ventes qui se présenteront. En d'autres termes, il s'agit de ne pas lâcher prise maintenant, alors que le sommet est si proche!

– Ta fonction est également nouvelle. Que comptes-tu apporter concrètement à Digger?

– Ingénieur en télécommunications de formation, mon parcours professionnel au service de firmes suisses et étrangères renommées m'a permis de développer mes capacités dans les domaines les plus divers de la production et de la vente, tels la logistique ou le contact avec le client. Devenu ingénieur de vente, j'ai acquis une expérience certaine dans le domaine du business international, que je compte mettre au service de la fondation Digger. Car au final, il s'agit de favoriser rapidement la rencontre entre cette merveilleuse machine de déminage qu'est le D-2 et les clients désireux de l'acquérir. Le potentiel identifié est énorme!

D-NEWS JUIN 2008

Journal de la Fondation Digger

RÉDACTION

Stéphane Colombo

Frédéric Guerne

Nathan Kunz

Charles Seylaz

GRAPHISME

Skaï Design

FONDATION DIGGER

Rte de Pierre-Pertuis 28

Case postale 59

CH-2710 Tavannes

Tél. +41(0)32 481 11 02

www.digger.ch

info@digger.ch

CCP 10-732824-2

