



### Marché

Avant le lancement du premier magasin Kitea en juillet 1993, le marché du mobilier au Maroc n'existait pas. Jusque-là, la population marocaine faisait recours au menuisier ou à l'artisan (rotin, fer forgé, ksab...) avec tous les risques que cela comportait, notamment sur la qualité du produit mobilier et le non-respect des délais de livraison. A cette époque, il existait également quelques importateurs de mobilier haut de gamme qui étaient en butte aux budgets presque inaccessibles d'une grande partie de la population marocaine. Ainsi, Kitea fait son apparition sous l'angle de la grande distribution moderne de mobilier.

Pour s'adapter au marché marocain, marché à faible pouvoir d'achat, il a fallu à la société, dès les premiers jours, de se battre quant aux prix en offrant aux clients les meilleurs rapports qualité/prix. Le concept de meubles en kit, soit des produits entièrement démontés et placés dans des colis plats, répondait donc à cette contrainte, car les importations se font en bénéficiant d'économies d'échelle de la part des fournisseurs, du coût du transport et du stockage diminués, donc possibilité de prix de vente abordable.

Très rapidement, le marché répond formidablement au concept Kitea. C'est ainsi qu'en 1994, la société réalise un chiffre d'affaires dépassant les 33 millions de dirhams. Les prévisions pour 1995 étaient alors de l'ordre de 50 à 55 millions de dirhams. En 2002, la société a franchi la barre de 200 millions de dirhams de chiffre d'affaires. Aujourd'hui, Kitea est une entreprise florissante. Depuis sa création, les ventes enregistrent chaque année une progression de 25 à 30%.

Forte d'une grande notoriété auprès des consommateurs, particuliers ou professionnels, la première enseigne marocaine de distribution de meuble réalise d'année en année des performances record. La société se donne ainsi trois ans pour asseoir son développement sur le marché marocain et débutera ainsi sa conquête sur le marché international. Grâce à ses infrastructures et sa superficie totale de vente sur le Royaume (24 points de vente sur 13

villes), Kitea est le leader incontesté sur le marché.

### Faits marquants

Au Maroc, le menuisier était dans la situation de monopole. Cette situation s'est estompée avec l'arrivée de Kitea qui a réussi en un laps de temps court à changer les habitudes de consommation des Marocains en démocratisant le concept du «prêt-à-meubler». Dès son lancement, la société choisit pour devise: «Démocratiser le meuble afin de le rendre accessible à la plus grande partie de la population marocaine».

Dix ans après son démarrage en 1992, Kitea emploie plus de 350 personnes. Ces derniers sont satisfaits d'évoluer dans une entreprise où l'on incite les gens à intégrer les indicateurs de croissance en même temps que la société. La chaîne est alimentée par plus de 40 fournisseurs locaux et internationaux.

Avec 24 magasins existants, la chaîne de distribution est présente dans treize villes du



Maroc. La superficie totale d'exposition se situe à plus de 23.000m<sup>2</sup>. Une année après l'ouverture de son premier magasin à Casablanca, Kitea signe le premier contrat de franchise maroco-marocain et en fait ainsi le 1er franchiseur marocain. Un deuxième point de vente voit le jour, déterminant le début de la saga Kitea. L'arrivée de Kitea en 1993 a coïncidé aussi avec celle de McDonald's, Marjane, Makro (Métro) au Maroc, et ce fut également le début de l'implantation massive d'enseignes marocaines ou étrangères dans la grande distribution.

### Histoire

Créée en juillet 1992 par Amine Benkirane au capital de 3 millions de dirhams, la société est spécialisée dans l'importation et la distribution de meuble. Entreprise familiale dont le père sera nommé président et les autres membres de la famille

actionnaires, Amine Benkirane, fondateur prendra alors en charge la gestion complète de cette entreprise. S'appuyant sur ses qualités, à savoir une grande capacité de travail, rigueur, respect des collaborateurs, remise en question permanente, sens de l'écoute, Amine Benkirane intensifie les actions d'envergure contribuant largement au succès retentissant de la marque.

La naissance de Kitea a été accompagnée par des investissements dans la formation pour rendre continuellement l'ensemble des intervenants chez Kitea de vrais professionnels du meuble, et être proches du consommateur afin de lui offrir les meilleurs produits, les plus adaptés et garantir le meilleur rapport qualité/prix. Le souhait et la vocation de la société étaient de proposer aux Marocains une offre de mobilier de maison et bureau aux prix imbattables.

En juillet 1993, Kitea ouvre le premier magasin sur le boulevard Route d'El Jadida à Casablanca où il comptait une trentaine de références et un fournisseur unique (français). En 1994, Kitea ouvre un deuxième magasin à Casablanca, Rabat et Tanger. En 1997, Kitea est présent dans les grandes surfaces (Marjane Bouskoura). En 1999, Kitea Fès, Kitea Marrakech et Kitea Tétouan voient le jour et contribuent au rayonnement de la marque. En décembre 1999, la centrale Kitea s'installe dans la zone industrielle de l'aéroport Mohammed V et compte plus de 35 fournisseurs à travers le monde. Ce qui fait que plus de 30 conteneurs sont importés par mois. En 2000, il y a eu l'ouverture de deux franchises, notamment Kitea Galilée et Kitea Mohammédia, plus une succursale Kitea Rabat-Agdal.

Dans la même optique, une présence nationale de la marque s'affirme grâce à quatre ouvertures: Kitea Kénitra, Kitea Casa Bd Mohammed VI à Casablanca, Kitea Meknès et Kitea El Jadida. En juillet 2003, Kitea souffle sa dixième bougie et on dénombre Kitea Berrechid, Khouribga, Agadir et Ain Sebaà à Casablanca. Dans un souci de proximité, en 2004, Kitea s'installe à Beni Mellal et à Safi.

### Produit

Avec une offre alliant à la fois design et sobriété accompagnée de divers services à la clientèle, la marque fournit la distribution de mobilier de toutes sortes avec une palette de produits variés. En 10 ans, la chaîne a pu étoffer ses gammes pour atteindre près de 7.000 références produits: séjours, chambres, rangements, bureaux professionnels, meubles multimédia et accessoires... D'autant plus que les articles



commercialisés sont à la fois pratiques et modernes.

La diversité des produits est conjuguée à une force de vente spécialisée bénéficiant de formations continues et de développement des techniques de ventes. L'objectif étant de répondre aux attentes de la clientèle et d'être à même de lui prodiguer les meilleurs services et recommandations. Ainsi, sur simple demande du client, un devis gratuit peut être édité.

Pour tout achat dans un magasin du réseau Kitea, une équipe spécialisée est mise à la disposition du client pour lui assurer la livraison et le montage du ou de ses articles dans un rayon de 25 km autour de chaque point de vente. En cas de déménagement, la chaîne propose à ses clients de démonter et remonter leurs meubles à leur nouvelle adresse par une équipe de techniciens et monteurs spécialisés. Muni de sa facture d'achat, le client bénéficie d'un service après-vente. Chaque point de vente lui garantit la réparation ou le remplacement du produit en cas de défection quelconque par une équipe dédiée à cet effet.

Pour séduire les clients potentiels, la marque propose plusieurs formules de crédit: crédit forfait, crédit classique, crédit gratuit ou crédit revolving à travers la carte Avantages. Grâce à une carte de fidélité, les clients peuvent non seulement payer leurs achats avec une réserve d'argent suivant le système de crédit revolving, mais également bénéficier de divers avantages dans tous les magasins du réseau: offres spéciales, cadeaux pour leurs anniversaires, soldes privées, chèques cadeaux.

On trouve en outre une collection riche en nouveautés selon une large gamme de salons respectant la charte Kitea, soit le meilleur

rapport qualité/prix. Conviviale par essence, authentique par nature, la gamme en bois massif de Kitea crée des ambiances chaleureuses et des niveaux de qualité très respectés.

### Développements récents

Toujours à l'affût des nouvelles techniques de fabrication, des tendances internationales et des nouvelles créations dans le monde de l'ameublement, Kitea s'est dotée d'une centrale d'achat forte. Cette entité veille à être présente à toutes les manifestations et foires à travers le pays et le monde. Des équipes qui tournent, choisissent, contrôlent en permanence en vue d'offrir le meilleur produit au meilleur prix. Une centrale de distribution a été mise en place pour



desservir l'ensemble des magasins à travers le territoire marocain et les approvisionne régulièrement afin de donner la possibilité à un client habitant Marrakech ou Tetouan le même choix et disponibilité de produits qu'à celui résidant à Casablanca ou Rabat.

Pour cela, une grande structure gère toute la logistique, les dépôts situés à la technopole de l'aéroport Mohammed V ainsi que divers dépôts régionaux, et un large parc de camions parcourant le Maroc en continu. A partir de son métier de base qui est la distribution et la vente en détail d'articles mobilier de maison et de bureau, Kitea s'attaque aux petits accessoires d'intérieur afin de compléter son offre de biens pour toute la maison, de la cuisine à la salle de bain en passant par le salon.

### Communication

Dès son démarrage, «KIT KITEA» a fait le choix d'être une entreprise communicante, et transparente avec ses

clients. Dans sa politique de communication, l'enseigne mise sur une approche de proximité. Kitea utilise un mix média, tout en étant présent partout: TV, presse écrite, radio, affichage et beaucoup d'édition (flyers et catalogues...). D'autre part, Kitea a mis en place son site Internet permettant aux Marocains de voir tous les produits en ligne avant de se déplacer en magasin à travers un catalogue on-line qui présente l'étendue de la gamme des produits ainsi que toutes les promotions en cours.

Huit campagnes sont diffusées annuellement. Pour fêter son dixième anniversaire, Kitea a lancé une grande campagne pour présenter les offres exceptionnelles en termes de prix, sans oublier les milliers de cadeaux offerts aux clients. Les camions de livraison reflètent également l'esprit Kitea et sont facilement repérables grâce à leur habillage personnalisé. Chaque semestre, un catalogue de 100 pages, avec plus de 3.500 références, est mis à la disposition de la clientèle.

### Les valeurs de la marque

Le sérieux, la transparence, les prix accessibles sont les principales valeurs de Kitea. Elle est par ailleurs une entreprise citoyenne qui participe activement à beaucoup d'événements sociaux (mécénat, sponsoring...). Kitea est une marque entièrement marocaine qui se veut au service de la clientèle et qui se donne comme devise: qualité/prix, choix, service. La clé de la réussite de ce concept étant de venir avec des solutions répondant aux besoins du plus grand nombre.

De près ou de loin, Kitea, c'est aussi des équipes jeunes et dynamiques, envers qui cette PME offre l'opportunité de faire carrière et de se munir d'une expérience forte. Des formations continues couronnées de diplômes internes sont effectuées pendant toute l'année et ce, au moyen d'outils et de techniques modernes. La marque offre le confort, le bonheur, la prospérité et transforme l'acte de meubler en une expérience agréable, souple et instantanée. Disponibilité et proximité, livraison et montage gratuits, service après-vente, garantie, mode de financement, carte de fidélité, sont autant de caractéristiques référentielles de Kitea.

[www.kitea.ma](http://www.kitea.ma)

### Les petites choses que vous ignorez sur Kitea

Amine Benkirane, PDG de Kitea, a été lauréat du prix du créateur du magazine L'Express en 2001.

C'est Amine Benkirane qui fut le premier à lancer la distribution de meubles en kit au Maroc et qui fut le catalyseur pour le développement de tout le secteur du mobilier au Maroc.

Le nom Kitea est issu de la composition «Kit Et Ameublement».

