



AEL

— ARÔMES ET LIQUIDES —

DOSSIER DE PRESSE 2017

WWW.AROMES-ET-LIQUIDES.FR



Ael

— ARÔMES ET LIQUIDES —

En l'espace de quelques années, Arômes-et-Liquides est devenu un poids lourd du marché de la cigarette électronique après s'être forgé une solide réputation avec le DIY, la fabrication maison de e-liquide.

Pour comprendre comment la petite entreprise familiale est devenue une véritable machine à livrer des commandes domiciliée dans un lieu de vie high-tech à l'orée de l'année 2017, revenons quelques années en arrière...

JUILLET 2012, COMME UNE RÉVÉLATION...

Entouré de ses proches et de ses amis un soir de juillet 2012, Julien Argaud partage apéritif et grillades entre deux fous rires et quelques blondes grillées ça et là. Celui qui consomme jusqu'à deux paquets de cigarettes par jour n'est alors qu'un petit entrepreneur anonyme ligérien ayant fait ses armes dans l'extension capillaire notamment, sans se douter que cette soirée allait changer sa destinée et sa trajectoire.

Intrigué par la cigarette électronique de l'un de ses invités, Julien se prend au jeu de tirer quelques bouffées avec cet objet qu'il avait déjà expérimenté cinq ans plus tôt sans grand succès. Les modèles de l'époque ne l'avaient en effet pas franchement enchanté, la technologie en matière de e-cigarettes et la fiabilité du matériel étant très incertaines à cette époque.

Mais, le plaisir de la (re)découverte est pourtant bel et bien présent ce soir là et le paquet de cigarettes de Julien reste posé sagement sur un coin de table, abandonné par son propriétaire durant le reste de la soirée...

Titillé par cette découverte, et même une révélation pourrait-on dire, Julien demande à son ami quelques renseignements afin de s'équiper efficacement, et les bonnes adresses du web à l'époque, avant d'effectuer sa première commande...

L'HEURE DE LA PREMIÈRE COMMANDE



Une batterie, un clearomiseur, et cinq e-liquides arriveront alors dans la boîte aux lettres de la famille Argaud la semaine suivante.

Curieux, Julien met alors à profit l'attente pour fouiner sur la toile et s'immerger dans l'univers des forums de l'époque afin d'essayer de comprendre le fonctionnement de cette fameuse cigarette électronique, entre données techniques et électricité.

Un monde est en train de s'ouvrir à lui de manière totalement insoupçonnée en réalité...

Le moment tant attendu arriva et le résultat fut même au delà des espérances du jeune entrepreneur.

« Je suis tellement heureux de pouvoir vapoter sur MA cigarette électronique que j'essaye les 5 saveurs dans la matinée. J'adore, et j'en veux plus ! »

s'extasie-t-il alors à réception comme un enfant découvrant ses joujoux sous le sapin de Noël !

L'aspect ludique fait que Julien commande alors dans la foulée d'autres fioles afin de tester d'autres saveurs et de chercher celle qui pourrait devenir son all-day, comprenez son e-liquide de tous les jours.

FAIS LE TOI MÊME !

Julien touche toutefois du doigt une réalité économique implacable puisque l'expérimentation a un coût, le prix de 10ml de e-liquide étant grosso modo indexé sur le tarif d'un paquet de cigarettes, soit aux alentours de 6 euros.

C'est à ce moment là qu'il découvre avec surprise et intérêt sur un forum américain qu'il est possible de réaliser soi même son précieux nectar à vapoter en mélangeant simplement de la base neutre nicotinée et des arômes...un peu à la manière d'un sirop à diluer dans de l'eau !

Dès lors, il passe sa première commande chez Inawera, une marque polonaise ayant pignon sur rue à l'époque et proposant tout le nécessaire pour le Do It Yourself (DIY) en matière de cigarettes électroniques. De nouvelles perspectives se présentaient ainsi à lui !



arômes concentrés Ultimate par A&L sortis en 2016

« Le site traduit seulement dans un anglais plus qu'approximatif, j'essaie tant bien que mal de constituer mon premier kit du parfait petit chimiste pour fabriquer mon e-liquide. » se souvient-il alors.

Si les premières préparations sont indigestes, la faute à des dosages à parfaire et à maîtriser, Julien décèle toutefois un potentiel assez incroyable dans cette nouvelle manière d'appréhender le e-liquide. Outre le prix puisque ses fabrications « maison » lui reviennent dix fois moins cher que ses fioles déjà prêtes, la variété infinie de goûts à reproduire séduit Julien au plus haut point.

UN FORUM...ET UNE BOUTIQUE DÉDIÉE AU DIY !

Enthousiaste, il décide durant les semaines suivantes de créer alors son propre forum, dédié exclusivement à la fabrication de e-liquide afin d'y partager des recettes entre membres, ou de se faire passer les bons plans à l'époque. Sauf qu'à ce moment là, bases et arômes concentrés n'étaient véritablement disponibles qu'en import (Pologne, USA, Italie...), et l'idée de créer de toutes pièces une boutique web française proposant de quoi faire du DIY devint alors une évidence assez vite.

Autodidacte, Julien s'était déjà forgé une expérience d'entrepreneur dans le e-commerce avec X-Tension, société qu'il avait fondée en 2007 à tout juste 24 ans, et sa formation de développeur avec des connaissances en HTML, PHP/SQL, et CSS lui fut ainsi utile une nouvelle fois.

L'aventure X-Tension venait de se terminer en eau de boudin depuis l'arrivée de concurrents ultra-agressifs et Julien était en difficulté financière après avoir perdu la bataille des extensions de cheveux, un marché qui lui avait pourtant tendu les bras et souri durant plusieurs années...

>> les 1er arômes A&L en 7ML



« J'ai débuté chez moi, dans un placard de 4m2... »

A cette époque, le marché de la cigarette électronique explose de semaines en semaines et les boutiques poussent comme des champignons qu'elles soient physiques ou internet.

Il est alors inenvisageable pour Julien de tenter de se frotter d'emblée aux poids lourds du marché qui proposent des catalogues très exhaustifs qu'il s'agisse de matériel ou de e-liquides déjà prêts à vaper.

Et c'est naturellement qu'il fit le choix de proposer une offre originale et différente avec une web-boutique exclusivement dédiée au DIY, un pari pourtant très osé avec un avenir incertain. « *Personne n'y croyait, c'était suicidaire d'après les dires de mes proches, c'était un marché de niche. Seule ma femme avait confiance en moi et croyait au projet.* » confie-t-il d'ailleurs.

Le site Arômes-et-Liquides.fr naquit alors fin septembre 2012. Sans perdre de temps, Julien développe sa nouvelle activité en mode public...donc en laissant les internautes naviguer sur la boutique en pleine gestation pendant sa construction !

Il ne s'explique alors toujours pas comment les tous premiers clients parviennent à trouver l'adresse web d'Arômes-et-Liquides dès les premiers jours avec les premières commandes à la clef avec une logistique on ne peut plus rudimentaire pour ne pas dire inexistante.

« J'ai débuté chez moi, dans un placard de 4m2 en ayant à cœur de faire les choses bien, je devais donc procéder à un reconditionnement et un étiquetage aux normes pour chaque arôme et chaque base nicotinée de mon catalogue. J'avais peu de références car peu de moyens, j'ai donc lancé le site avec une quinzaine de concentrés et 4 déclinaisons de bases. L'investissement de départ était de 3000€, que j'avais emprunté un peu à droite et à gauche. »

témoigne le désormais patron de ce qui est devenu une référence en matière de e-commerce.

Un départ sur les chapeaux de roue

Le forum rattaché à la boutique continue en parallèle à attirer de nouveaux membres qui se prennent au jeu du partage de recettes de e-liquides, des passionnés qui deviennent aussi très vite clients de la petite entreprise de Julien.

Mieux, les fidèles qui arpentent les sujets sont en interaction directe avec le petit entrepreneur ligérien toujours à l'écoute de la demande et qui enrichit petit à petit son offre avec de nouvelles saveurs.

Les commandes s'enchaînent avec une frénésie irrésistible et leur nombre double de mois en mois ! Julien va alors être vite rattrapé par une réalité implacable. Malgré le soutien de Claire, sa compagne, la petite maison de St-Marcellin-en-Forez devient de plus en plus exiguë pour stocker les matières premières, et les journées sont interminables.



Julien répond au téléphone, aux mails, rédige les fiches produits, prépare les commandes, et conditionne les produits jusqu'à finir sur les rotules. « *On travaille 16 heures par jour et on ne touche plus terre !* » s'exclame-t-il même quelques années plus tard. Le jeune couple fait alors de son mieux pour se démultiplier et jongler entre Arômes-et-Liquides, et les biberons des leurs deux petits jumeaux nés en mai 2012...

L'enthousiasme laisse alors la place aux doutes, Julien est sur la corde raide afin de répondre à la demande croissante, dépassé par l'ascension fulgurante de son nouveau bébé. Mais il continue d'y croire coûte que coûte, la suite lui donnera raison...



1er entrepôt A&L de 350m² (début 2014)

ENFIN DU DIY MADE IN FRANCE !

Début 2013, l'aventure prend un nouvel envol puisque Arômes-et-Liquides a son propre local, un loft de 100m² que Julien déniché en location afin de disposer d'un lieu plus adéquat à son activité.

« *Finies les bouteilles de base nicotinées qui traînaient dans le salon de la maison par manque de place, finis les cartons de flacons vides entreposés à l'étroit dans mon petit garage ! Finie la camionnette de la poste qui vient récupérer les colis dans ma cour, il était temps de mettre une barrière entre ma vie privée et ma vie professionnelle. !* »

explique alors celui qui a de la suite dans les idées.

Julien fait alors appel à ses connaissances, à ses proches, les mêmes qui venaient donner de leur temps les dimanches entre la poire et le fromage pour conditionner et étiqueter les produits de la micro structure qui commençait à avoir le vent en poupe.

En l'espace de quelques mois, Julien s'entoure et Arômes-et-Liquides emploie neuf salariés à temps complet un an seulement après l'emménagement dans ce fameux loft. Le jeune entrepreneur en profitera pour développer ce qui lui tient à cœur à ce moment là et qui fera la renommée de la boutique en ligne, le DIY made in France !

La cigarette électronique a toutefois mauvaise presse et une image polémique, tant et si bien qu'aucun laboratoire ne veut vraiment jouer sa notoriété et son image de marque avec des produits liés au vapotage, sauf un...

Il parvient finalement par trouver un accord avec un laboratoire qui va lui permettre de mettre sur le marché des bases nicotinées et des arômes *100% français avec des normes très strictes, sans parabène, ambrox, ni diacétyle*. Un gage de qualité auquel Julien est très attaché dans un soucis de transparence totale, une ligne de conduite qu'il conservera au fil des ans.

Et le logo « A&L » fit naturellement alors son apparition avec une histoire pour le moins cocasse comme il aime le rappeler : « *Je n'avais pas de logo, et AROMES-ET-LIQUIDES n'était pas forcément sexy en tant que marque. J'ai donc dû pondre en 5 minutes une marque et un visuel pour celle-ci... A&L est né !* ».

L'humain au centre d'un process...

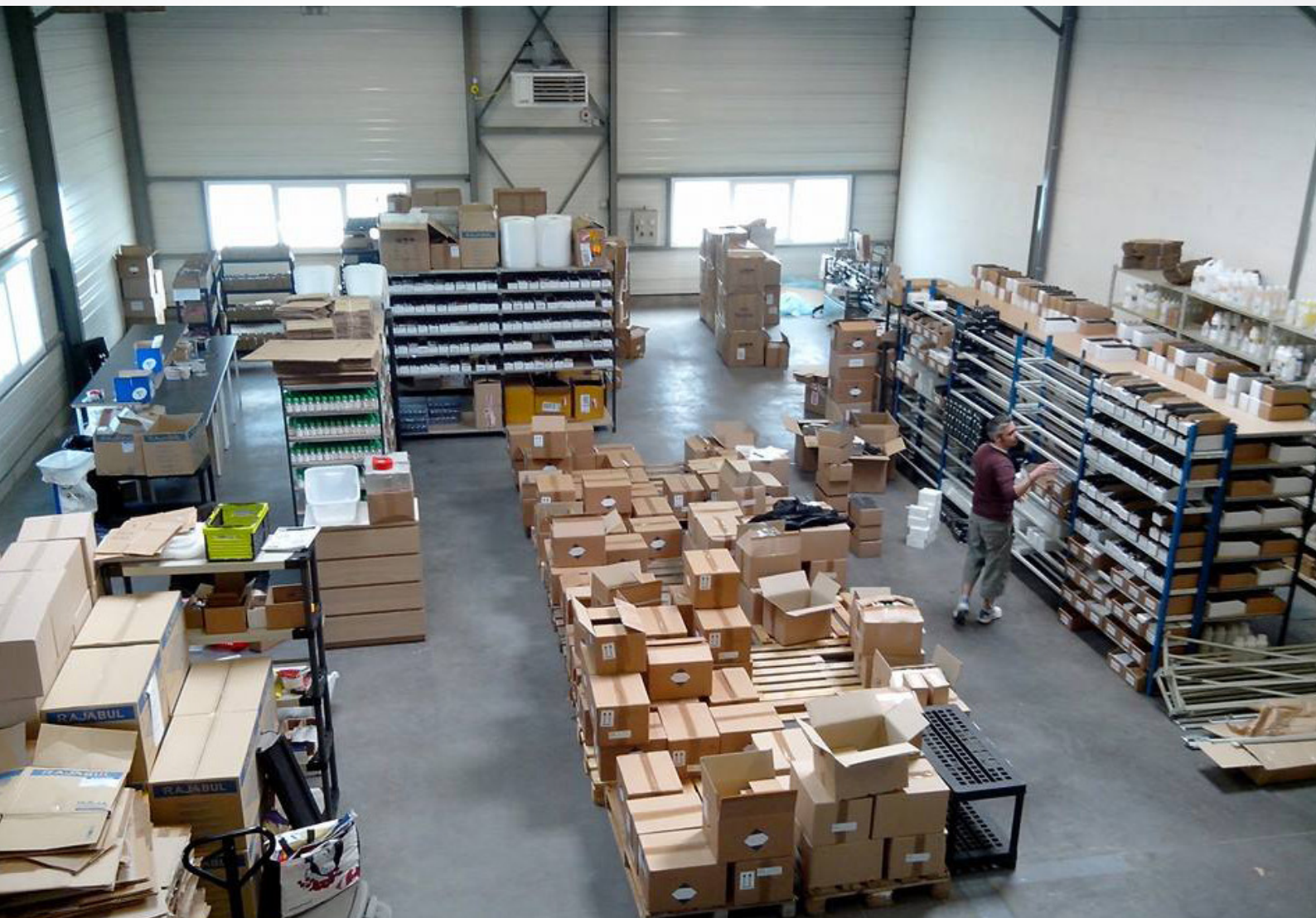
Fort d'un succès toujours aussi probant, A&L investit de nouveaux locaux en mars 2014, à St-Just-St-Rambert avec cette fois-ci 350m², et un changement de dimension, seulement un an et demi après avoir ouvert le site au public !

Les allées du dépôt semblent pourtant immensément vastes au premier abord, voire même surdimensionnées pour l'entreprise familiale de l'époque. Oui, car Julien ne perd pas le sens des réalités et des valeurs d'amitié.

Pizza le vendredi, parties effrénées de jeux vidéos durant la courte pause déjeuner, tournois de poker le vendredi soir, et même voyage à Disneyland Paris, voilà à quoi ressemble la bande des joyeux Pandas entre goût de l'effort, solidarité, camaraderie, et insouciance, une force à l'arrivée qui leur permet de renverser des montagnes et d'arriver à servir le client même lorsque la machine s'emballe les lundis de manière de plus en plus frénétique avec 400, 500, 600, voire 700 commandes !

...relayé par l'algorithme

La montée en régime poussera irrémédiablement A&L à se professionnaliser de semaines en semaines tout en gardant cet esprit de clan. Et c'est tout naturellement que Julien accorde sa confiance à Kévin, son meilleur ami et acheteur dans la grande distribution, en 2014 au poste de Directeur de la société. L'objectif est clair à ce moment, rester le leader dans le DIY pour e-liquide malgré la concurrence grandissante dans ce secteur, tout en diversifiant l'offre désormais.



« Mon expérience passée avec X-tension m'a permis de comprendre qu'un monopole peut se perdre du jour au lendemain, et qu'il faut toujours s'adapter au marché et rester leader coûte que coûte. » explique ainsi Julien qui ne perd pas de vue que s'il a fidélisé ses clients, ces derniers restent susceptibles de lui tourner le dos du jour au lendemain. A&L ne peut en effet leur fournir à cette époque tout le matériel nécessaire pour vapoter leurs e-liquides fait maison.

Kevin se donna alors trois mois pour s'imprégner du marché, comprendre les habitudes des vapoteurs, appréhender les tendances, et repérer les acteurs clés afin de pouvoir rentrer en grandes pompes dans l'univers impitoyable des marchands de cigarettes électroniques.

Le duo prend alors rapidement ses marques malgré des tempéraments très différents, et c'est aussi l'un des succès de l'aventure humaine d'A&L, la synergie entre personnalités et talents de tous horizons pour en faire une force naturelle.

Le rush de fin d'année voit par exemple l'équipe avec sa direction préparer les dernières commandes en pleine nuit dans la joie et la bonne humeur, musique à fond dans l'entrepôt avec les petits bonbons et les petits mots glissés aux clients comme depuis le début de l'aventure.



Oui, c'est aussi l'une des marques de fabrique d'A&L, la volonté de conserver cette proximité avec la clientèle puisque chaque commande comprend une carte avec la caricature du préparateur de commande concerné avec quelques mots griffonnés de façon manuscrite.

Des riverains curieux et un showroom qui ne désemplit pas

Le bouche à oreille se faisant, Julien eut même la surprise de voir courant 2013 des vapoteurs de la métropole stéphanoise voisine débarquer à l'entrepôt afin de venir acheter leurs produits directement sur place. Un showroom est alors aménagé à la hâte sur place avec le recrutement de deux vendeurs afin de répondre à la demande grandissante de venir carrément goûter les produits. Une belle opportunité puisque les retours de la clientèle seront vite précieux dans l'élaboration des nouveaux arômes.

« C'est un véritable laboratoire, nous avons enfin les retours clients en direct, et pour nous c'est formidable. Ça nous permet d'avoir une vraie proximité avec nos clients qui vont même jusqu'à se prêter à des séances de dégustations sur nos futures créations de concentrés, et selon les retours nous apportons les modifications nécessaires afin d'avoir le meilleur produit. »

se réjouit-il face à l'affluence galopante dans le petit showroom, avec très vite le franchissement de la barre symbolique des 100 clients les samedis.



La mission de conseil bat son plein avec des vendeurs recrutés pour leur passion de la cigarette électronique et leur altruisme. Les clients du showroom ne sont alors rapidement plus seulement de simples riverains, mais des vapoteurs parcourant parfois plusieurs centaines de kilomètres pour goûter au plaisir de déguster les dernières productions de la maison A&L en direct !

A armes égales

En parallèle, la boutique web subit un lifting significatif et devient plus sexy et plus alléchante puisque Julien structure définitivement l'entreprise avec toujours le même flair en s'entourant des meilleurs éléments à chaque poste.

Un rédacteur spécialisé, une infographiste, et deux développeurs contribuent alors à leur tour au formidable élan d'A&L en faisant d'Aromes-et-Liquides.fr un site web terriblement attrayant pour le client qu'il soit novice ou totalement passionné.

Le temps des préparations de commandes au fin fond du garage de Julien semble alors si proche mais si lointain à la fois puisque A&L se dote des meilleurs outils pour réussir. L'entreprise développe un véritable écosystème semi-automatisé afin de gérer toutes les phases de travail histoire de simplifier les tâches au quotidien.

« De l'achat des marchandises à la réception de la commande chez nos clients, tout est informatisé. Nous avons créé notre propre système de référence et d'emplacement, permettant d'éviter les erreurs de préparation et de savoir en temps réel où se trouve n'importe quel produit. Notre logiciel est presque capable de passer lui-même les commandes à nos fournisseurs, en calculant via un algorithme maison, les tendances actuelles. »

détaille alors Julien au sujet d'un plan de travail rondement mené et qui ne doit plus rien au hasard.

Un vrai centre de vie

Le marché de la cigarette électronique continue d'exploser à ce moment là et les nouveautés sont perpétuelles. Pas un jour ne passe sans qu'un nouvel atomiseur, une nouvelle box électronique, ou un nouveau e-liquide ne sorte, et Kevin met les bouchées doubles pour suivre la cadence avec un rythme effréné au point de damer le pion à la concurrence sur nombre de produits phares du moment.

La structure grandit à vue d'œil et A&L dépasse la vingtaine d'employés courant 2016 tant et si bien que le dépôt de St-Just-St-Rambert se fait de plus en plus étroit, jusqu'à devoir ralentir la rentrée au catalogue de certains produits faute de place suffisante pour les stocker !

En octobre 2016, le désormais géant de la cigarette électronique poursuit alors sa mue et déménage pour investir des locaux flambants neufs de 2000m² de superficie comprenant des bureaux, un entrepôt beaucoup plus vaste que le précédent, et même 150m² dédiés uniquement au bien-être des employés entre salle de détente, salle de jeu (baby-foot, air hockey, arcade etc...) et même salle de sport high tech !

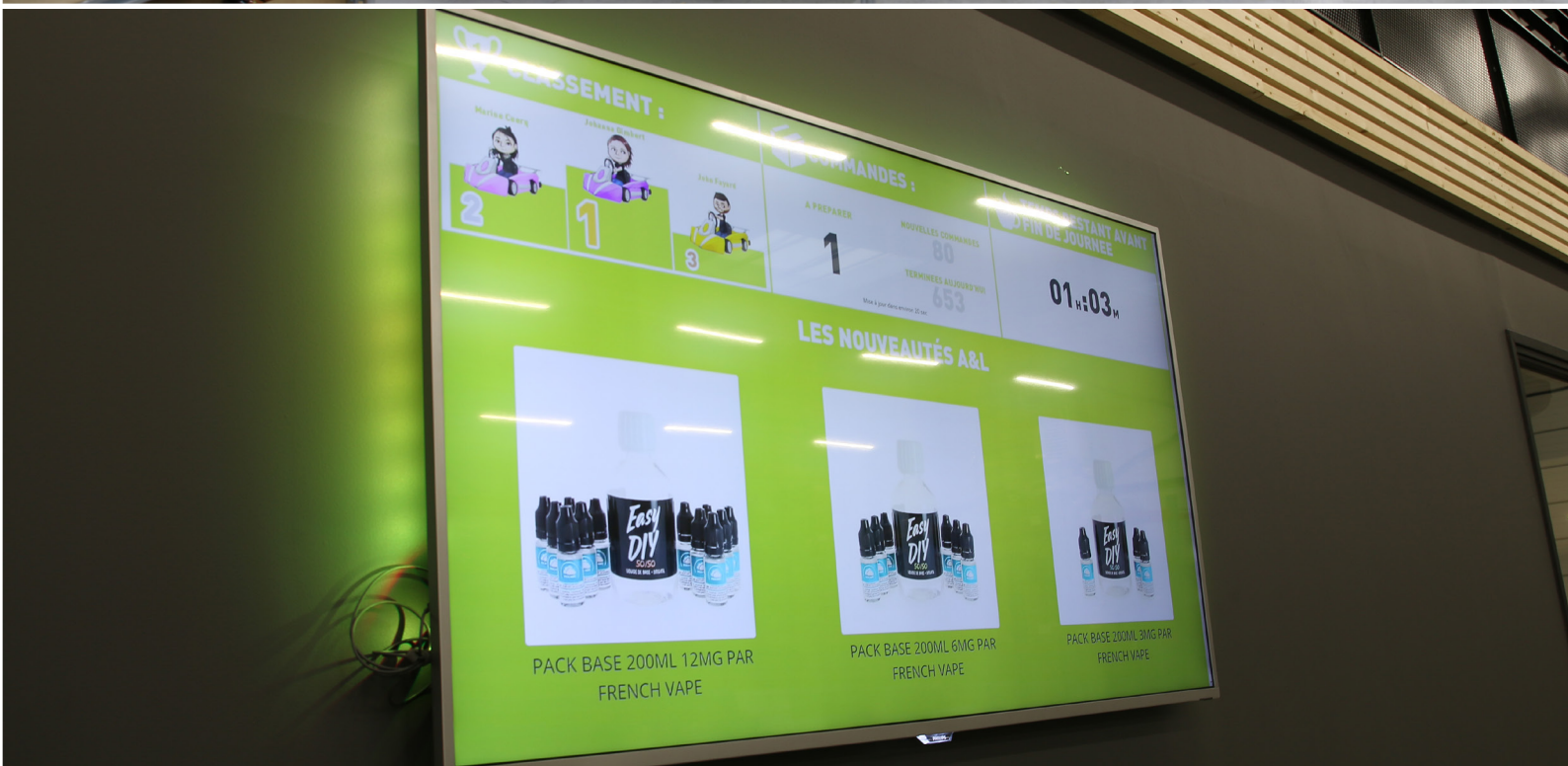
« Nous voulons que tout le monde se sente bien chez nous, c'est dans notre ADN ! » explique alors celui qui est désormais à la tête d'une entreprise qui pèse 7ME de chiffre d'affaire sur l'exercice écoulé et qui vise le double pour celui à venir.

Le site Aromes-et-Liquides fait désormais figure de référence en matière de savoir-faire dans le domaine de e-commerce dans la Loire, mais aussi en France en 2017.

Implanter des boutiques de proximité hors de la région, et même à l'étranger à moyen terme est même un objectif réaliste envisagé par la direction afin d'imposer définitivement la marque au Panda en local et à l'international.







L'ÉQUIPE

A&L

ARÔMES ET LIQUIDES



MARINE

Préparatrice
de commandes



MAËVA

Préparatrice
de commandes



ALEXIS

Préparateur
de commandes



JULIE

Préparatrice
de commandes



JOHANNA

Préparatrice
de commandes



JOHN

Préparateur
de commandes



SAVARY

Préparateur
de commandes



MELODY

Préparatrice
de commandes



MÉGANE

Préparatrice
de commandes



FRANCK

Chef d'équipe
adjoint



MICKAËL

Chef d'équipe



ADRIEN

Vendeur



ALEX

Vendeur



MARIE

Vendeuse



THIBAUD

vendeur



LEO

SAV



CHRISTOPHE

Responsable
SAV



LUCIE

standard
et administratif



OLIVIER

Rédacteur



KATHY

Infographiste



ANTHONY

Developpeur web



MATTHIEU

Developpeur web



KEVIN

Directeur



CLAIRE

Cogérante



JULIEN

Gérant