Reportages point de vente - mars 2012

Quincaillerie Fernagut - Saint Michel sur Ternoise (62)

Accueil / BBI / Distribution / DomPro

Professionnalisme et Proximité

Ancrée dans le pays d'Artois depuis plus d'un siècle et demi, la quincaillerie Fernagut enregistre une croissance régulière qui s'explique par diverses raisons : la proposition de gammes larges et profondes qui traduit une véritable multi-spécialisation, la disponibilité permanente de l'offre grâce à un stock important, l'étendue des services ou encore une dynamique commerciale permanente. Le développement du distributeur tient aussi à des facteurs humains et à cet égard on peut évoquer le mode de management, la cohésion d'une équipe motivée et une convivialité appréciée d'une clientèle composée pour une part importante d'artisans du second-œuvre du bâtiment.

A la fin des années 1870, Jean-Baptiste Fernagut, maréchal-ferrant forgeron à Saint-Pol sur Ternoise développe un courant d'affaires avec les sous-traitants de la Compagnie des chemins de fer du Nord. Rapidement, l'entreprise se tourne également vers les maréchaux-ferrants à qui elle fournit fers et outillage. Après avoir précisé que Fernagut renforcera au fil du temps cette offre historique de nombreuses gammes relevant notamment de l'outillage, de la quincaillerie de bâtiment et du chauffage sanitaire, nous éluderons allégrement plus d'un siècle du développement du distributeur pour arriver au début des années 1980, époque à laquelle Fernagut quitte son site historique du centre ville de Saint-Pol pour s'installer à quelques kilomètres de là, à Saint-Michel sur Ternoise, sur un emplacement plus adapté aux impératifs du négoce contemporain eu égard aux possibilités de stationnement et à l'espace nécessaire pour réaliser dans de bonnes conditions le stockage des produits ainsi que les approvisionnements et les expéditions.

L'empreinte d'une nouvelle génération

A la fin des années 1990, le distributeur ternésien tourne une nouvelle page de son histoire avec l'arrivée d'Isabelle Salmon qui, succédant à son père en 1997, représente alors la cinquième génération de Fernagut aux commandes de l'entreprise familiale. Diplômée de l'ESC de Lille et ayant jusque là exercé ses fonctions dans le service export de plusieurs entreprises, elle confie avoir abordé ce métier nouveau pour elle avec un peu d'appréhension avant de concevoir pour

cette mission une véritable passion suscitée par la diversité tant des secteurs d'activités que des typologies de clientèles obligeant à des grands écarts permanents qu'elle juge très stimulants. «Et puis » précise-t-elle, «bien que je sois arrivée à la tête d'une entreprise très saine dont mon père avait fait doubler le chiffre d'affaires en une dizaine d'années, il était toutefois nécessaire de réorganiser la quincaillerie en profondeur pour assurer son développement». Ainsi les anciens bâtiments industriels occupés par la quincaillerie seront-ils sensiblement remaniés pour permettre notamment au point de vente de se déployer sur une superficie d'un seul tenant. Pour pouvoir disposer d'un stock plus important et aménager des aires fonctionnelles pour la réception des marchandises et la préparation des commandes, deux hangars seront successivement achetés dans le courant des années 2000, avant que ne soient aménagés dans le prolongement du magasin deux showrooms pour la mise en valeur des gammes, l'un dédié au sanitaire et l'autre au chauffage. Dépassant la seule configuration de la quincaillerie aujourd'hui déployée sur une superficie couverte de 5 000 m^2, l'évolution de l'entreprise portera sur de nombreux autres aspects dont une refonte complète des gammes proposées, un net accroissement du stock, comme nous venons d'y faire allusion, un développement sensible de ses effectifs (notamment en ce qui concerne le chauffage sanitaire) ou encore l'instauration d'une communication commerciale plus structurée.

Sur ce dernier point, Isabelle Salmon précise que l'effort a surtout porté sur l'élaboration des moyens permettant de faire connaître à sa clientèle l'ensemble des gammes développées par Fernagut et les actions commerciales régulièrement proposées.

Croissance continue

Les résultats de cette impulsion donnée à l'entreprise à partir de la fin des années 1990 sont mesurables très concrètement puisque le chiffre d'affaires de la quincaillerie qui enregistre chaque année plusieurs points de croissance est passé de 3 Me en 1997 à près du triple en 2011. Ce chiffre d'affaires est généré par la commercialisation de produits et de services à une clientèle formée à 90% de petites et...

Veuillez vous identifier pour consulter la totalité de l'article.

Vous avez perdu votre n° d'abonné. N'hésitez pas à nous contacter. Valider

Vous n'avez pas de n° d'abonné ?
Abonnez-vous pour bénéficier de nos revues et l'accès à l'intégralité des articles !

S'abonner à la revue