Reportages point de vente - novembre 2010

Groupe Sétin - Martot (27)

Accueil / BBI / Distribution / Seba

Un indépendant au fort développement

Rayonnant sur une grande partie du nord-ouest du pays, le groupe Sétin affirme sa position dans bon nombre des départements où il est implanté. La performance de sa logistique, la qualité et l'importance de son offre en produits et en services, la compétence et l'énergie de ses collaborateurs ainsi que l'autonomie dont jouissent ses différentes entités fonctionnant en complète synergie contribuent à expliquer la progression régulière de ce groupe de distribution, l'un des fleurons du groupement SEBA.

Henri Sétin, le grand-père de l'actuel dirigeant du groupe Sétin, crée en 1921 dans le centre ville d'Elbeuf (76) une quincaillerie servant une clientèle mixte de professionnels et de particuliers en produits de quincaillerie, outillage, jardinage et électroménager. Une quarantaine d'années plus tard, son fils Pierre lui succède et développe l'entreprise qui quitte en 1982 son implantation d'origine pour s'installer dans un bâtiment de 2 000 m2 de la zone d'activité de Martot, un bourg situé entre Elbeuf et Pont de l'Arche. La même année, la décision est prise d'orienter l'activité de la quincaillerie vers une clientèle uniquement composée de professionnels.

Le représentant de la troisième génération aux commandes de l'entreprise familiale, Eric Sétin, ingénieur des Arts et Métiers, reprend les rênes de l'entreprise en 1993 après avoir acquis une première expérience professionnelle au sein d'une enseigne de bricolage bien connue. Parallèlement au développement de cette entreprise, Eric Sétin bâtira au cours de cette période un groupe majeur de la distribution professionnelle indépendante dont les différentes entités exercent une même activité sur une zone géographique de plus en plus étendue. Le groupe Sétin emploie 360 collaborateurs et a enregistré en 2009 un chiffre d'affaires proche de 76 Me.

Une implantation dans six régions françaises

Avec la création au cours des quatorze derniers mois de trois agences, le groupe Sétin qui compte quatre filiales – Roimier Tesnière, la Quincaillerie Beauceronne, la Quincaillerie Picarde et Jorlin, respectivement dirigées par Jérôme Lefèvre, Philippe Duchon, Laurent Durier et Jean-Sébastien Chauvette – dénombre à ce jour dix-huit comptoirs de vente.

L'année 1993 marque le début de la croissance externe avec le rachat de la quincaillerie Roimier Tesnière d'Alençon, laquelle créera par la suite une filiale au Mans (la quincaillerie sarthoise qui s'apprête à déménager et à passer sous enseigne Roimier Tesnière) puis à Flers, en septembre 2009. En 2002, Jorlin, une entreprise centenaire d'Orléans alors spécialisée dans la seule quincaillerie d'ameublement et d'agencement et exerçant son influence sur les trois départements du Loiret, du Loir-et-Cher et de l'Indre-et-Loire, intègre le groupe Sétin. Parallèlement à sa croissance externe, le groupe connaît un rythme de croissance interne soutenu. En 1996, la quincaillerie Beauceronne est créée à Chartres en partenariat avec Trenois Decamps. Le comptoir de vente francilien d'Etampes puis celui de Dreux, tous deux rattachés à cette même filiale, verront respectivement le jour en 2004 puis en octobre 2010.

En 1999 le groupe crée à Amiens, également en partenariat avec Trenois Decamps, sa quatrième filiale, la quincaillerie Picarde, laquelle ouvrira par la suite deux agences, à Beauvais puis à Abbeville. Sétin, l'entreprise historique du groupe, connaît elle aussi un fort développement au cours de toutes ces années. A partir de 2000, les ouvertures d'agences se succèderont, d'abord au Havre puis chronologiquement à Evreux,

Caen, Rouen, Epône, Yvetot et enfin Lisieux, en décembre 2009.

A travers ses différentes implantations, le groupe Sétin rayonne sur six régions françaises, étendant son influence de la Picardie aux Pays de la Loire et des limites de la Bretagne à celles de la Bourgogne dans ses trois métiers que sont la quincaillerie de bâtiment, l'activité historique qui génère plus de la moitié de son chiffre d'affaires, la fourniture industrielle et la machine à bois traditionnelle et à commandes numériques, un métier développé par Sétin depuis une vingtaine d'années.

26 000 références au catalogue

Commun à toutes les entreprises du groupe, le catalogue Sétin dont la seizième édition vient de voir le jour compte 26 000 références produits réparties en dix familles dont la moitié relève de la quincaillerie de bâtiment : serrurerie, ferrures, garnitures de portes et fenêtres, quincaillerie générale, et quincaillerie d'ameublement et d'agencement. Les autres familles concernent l'outillage à main, les outils de coupe du bois et du métal, les produits d'hygiène, de sécurité et de protection de l'individu, l'outillage électroportatif et l'équipement du chantier ainsi que les consommables nécessaires à la mise en œuvre de tous ces produits. Le groupe développe une clientèle diversifiée (10 000 comptes clients sont régulièrement activés) majoritairement composée de menuisiers bois, aluminium et PVC, charpentiers, ébénistes, agenceurs, miroitiers, serruriers et collectivités pour l'offre en quincaillerie de bâtiment, et d'industries de toutes tailles et de tous secteurs s'approvisionnant en fournitures industrielles.

Partenaire de ses fournisseurs

Près d'un millier de fournisseurs sont des partenaires réguliers du groupe Sétin et le terme de partenariat n'est pas galvaudé pour qualifier les relations établies entre le groupe de distribution et ses fournisseurs, ce dernier allant jusqu'à s'interdire de développer des marques de distributeur susceptibles de s'imposer auprès de la clientèle au détriment des marques de fournisseurs. Dans l'ensemble des familles, l'offre du groupe est composée de marques de notoriété reconnues pour leur qualité, *« le plus souvent européennes et françaises à chaque fois que c'est possible »*, précise Eric Sétin. Sans les citer toutes, on peut évoquer Vachette, Kaba, Iseo et FTH en serrurerie, la Croisée DS et Torbel pour les ferrures, Hoppe, Bouvet Brionne, Normbau pour les poignées, Dorma et Geze en ferme-porte, Decayeux pour les boîtes à lettres, Blum et Hettich en quincaillerie d'ameublement, ABC et Spit en visserie et fixation, Facom et Stanley pour l'outillage à main, Sidamo en outils de coupe, Oerlikon pour le soudage, Bosch, Dewalt, Spit, Makita, Festool et Mafell en électroportatif, Den Braven et Scell it en consommables, SCM pour les machines à bois. Concernant cette dernière marque italienne, l'une des toutes premières sur le marché mondial, on précisera que le groupe Sétin en est le distributeur exclusif sur sa zone de chalandise.

Le groupe de distribution organise des journées techniques en partenariat avec certains fournisseurs privilégiés et met sur pied des opérations commerciales diverses et notamment des actions de phoning. Dans ce dernier domaine, Eric Sétin précise avoir mené avec succès diverses actions (sur les échelles avec Centaure, sur les ferme-porte avec Dorma, sur les produits Silicone avec Den Braven ou encore sur les vis à bois avec ABC) mais souligne ne pas souhaiter mener plus d'une ou deux opérations de ce type par an, pour ne pas donner à sa clientèle l'impression de lui « forcer la main », l'entreprise devant travailler sur le long terme avec ses clients.

Une offre rapidement disponible

L'un des premiers services offerts à sa clientèle par le groupe Sétin consiste à mettre à la disposition de tous ses clients l'ensemble des 26 000 références de son catalogue sous
24 heures, que le produit soit retiré à l'un des 18 comptoirs de vente ou livré à son destinataire. Suivant les régions, les clients sont livrés directement par des camions Sétin ou par messagerie. Les clients peuvent être

livrés franco de port selon le montant de leur commande. Pour pallier les éventuelles ruptures, toutes les implantations du groupe sont quotidiennement reliées par un système de navette pour dépanner les clients dans des délais les plus courts possibles.

La force du service

Côté après-vente, le SAV intégré de la Quincaillerie Sétin emploie cinq personnes qui réparent quelque 300 machines chaque mois, principalement des outils électroportatifs, des postes à souder, des compresseurs, des groupes électrogènes et des nettoyeurs à haute pression. Les filiales du groupe proposent elles aussi un service similaire à leurs clients, sous-traité à des partenaires spécialisés. Mais la gamme des services mis à la disposition des clients de toutes les unités du groupe s'étend largement au-delà du SAV. On peut ainsi citer l'atelier serrurerie qui permet la reproduction de tous types de clés, protégées ou non, et la réalisation d'organigrammes dans un délai maximum de 48 heures ; l'assistance et la formation à la pose des produits dans les domaines des automatismes, du contrôle d'accès et de la protection incendie ; la mise à la teinte de la laque pour les meubles (réalisée par Jorlin pour l'ensemble du groupe avec une livraison des produits assurée sous 48 heures dans les 18 points de vente ou chez les clients) ; la fabrication de grilles de ventilation sur mesure avec laquage éventuel et le montage des tiroirs pour les salles de bains, cuisines, meubles de collectivité en dimensions standard ou sur mesures, ces deux services étant réalisés sous 24 à 48 heures dans l'atelier de Martot de la Quincaillerie Sétin. Sur le chapitre des services, il est également intéressant de mentionner que la synergie existant au sein du groupe Sétin permet à tout client d'une de ses entreprises d'être servi par l'ensemble des 18 comptoirs de vente de façon à recevoir une seule facturation mensuelle.

Compétence de l'équipe

La force commerciale du groupe Sétin représente plus de la moitié de ses effectifs. Cinquante collaborateurs sont affectés à la vente au comptoir et quatre-vingt cinq représentants sur la route travaillent en tandem avec soixante-deux commerciaux téléphoniques, de manière à ce que chaque client ait deux interlocuteurs précis, l'un itinérant et l'autre dans une agence, joignable à tout moment par un numéro de téléphone direct. Ainsi, bien que les équipes se soient étoffées au fil des ans, l'organisation commerciale est restée la même. Aux yeux d'Eric Sétin, la notion d'expertise est une composante importante du travail des commerciaux, lequel consiste principalement à fournir aux clients les moyens d'être plus performants dans l'exercice de leur métier. La spécialisation de l'équipe commerciale itinérante – 41 représentants pour la quincaillerie de bâtiment, 33 pour la fourniture industrielle, 4 pour les machines à bois stationnaires et 7 pour l'activité ACPI (automatismes, contrôles d'accès et protection incendie) – traduit cette préoccupation, de même que l'assistance que l'équipe commerciale peut trouver auprès des cinq hommes produits du groupe spécialisés dans le soudage, la quincaillerie d'ameublement et d'agencement, les outils coupants pour les métaux, les produits de finition intérieure et extérieure pour le bois et les équipements de protection individuelle. Très présente sur le terrain, l'équipe commerciale du groupe Sétin se caractérise par un niveau de compétence élevé, résultat de connaissances acquises de diverses manières : sur le tas, au contact des collègues et des clients, par le biais des formations produits dispensées par les fournisseurs ainsi que par les actions de formation portant essentiellement sur les techniques de vente prodiguées par des organismes spécialisés via le groupement SEBA auquel appartient le groupe. Elle se distingue également par un faible turnover qui s'explique notamment par l'importance que le P-dg du groupe accorde à la promotion interne. En effet, de nombreux collaborateurs du groupe parmi lesquels des représentants itinérants, des responsables d'agences et des directeurs de filiales ont débuté à la vente au comptoir, à la logistique ou à la livraison.

Proximité de la clientèle

Outre la présence physique et téléphonique régulière de l'équipe commerciale auprès des clients, la communication pratiquée par le groupe Sétin concourt elle aussi à entretenir une proximité forte avec la clientèle. Elle concerne plusieurs aspects qui vont de l'édition du catalogue général à l'existence d'un site internet, régulièrement visité par près de 30% des clients qui peuvent y trouver leurs conditions d'achat

spécifiques, en passant par la diffusion de mailings promotionnels trimestriels touchant l'ensemble des familles de produits commercialisées par le groupe et l'organisation de journées techniques tenues chaque année dans chacune des entités du groupe. Prochainement, les journées « Beaujolais » se tiendront ainsi dans toutes les agences le 18 novembre 2010, une date qui verra également l'inauguration du nouveau bâtiment de l'agence d'Evreux. Le groupe Sétin organise également son propre salon privé, le SPBI (Salon Professionnel du Bâtiment et de l'Industrie), qui se tenait pour la seconde fois du 21 au 23 octobre dernier et auquel nous consacrons un encadré de cet article.

Autonomie et réactivité

Selon Eric Sétin, la force du groupe qu'il dirige tient en partie à l'autonomie dont jouissent les responsables des différentes filiales et agences et qui a pour effet de responsabiliser les équipes et de susciter une forte réactivité qui se traduit par un meilleur service apporté à la clientèle. Les directeurs de filiales sont ainsi de véritables chefs d'entreprise assumant la gestion complète de la filiale, qu'il s'agisse du recrutement (même si Eric Sétin tient à intervenir lui-même sur toute embauche dans le groupe), du choix des produits à mettre en stock et parfois même du prix auquel ces derniers sont négociés (bien que ces prix fassent l'objet d'une négociation au niveau du groupe) ou de l'animation de la force de vente. Comme l'explique le P-dg du groupe *« à travers un soutien qui prend des formes diverses - édition d'un catalogue, négociation des prix d'achat des produits, mise à disposition d'outils informatiques, etc -, le groupe se met au service des filiales pour favoriser leur développement respectif »*.

20 agences à l'horizon 2012

Interrogé sur les projets de développement du groupe Sétin, son dirigeant annonce que celui-ci passera notamment par une logistique encore plus performante et un agrandissement de ses locaux. Eric Sétin évoque également l'établissement de relations de proximité toujours plus fortes avec sa clientèle, ce qui implique notamment l'ouverture de nouvelles agences. Ainsi, deux créations d'agences sont à ce jour planifiées dont celle de Dieppe, à l'enseigne de la Quincaillerie Sétin, qui ouvrira ses portes d'ici la fin de l'année 2011. En effet, la crise qui a provoqué un ralentissement de la progression de ses ventes n'a modifié en rien la stratégie de développement du groupe Sétin qui poursuit son objectif de conserver le leadership ou de le conquérir dans les différentes régions où il est implanté.

Dominique Totin

La Quincaillerie Sétin, fer de lance du groupe



La Quincaillerie Sétin dont le siège, de même que celui du groupe Sétin, est implanté à Martot (Eure) emploie 215 collaborateurs répartis, outre la force commerciale itinérante, dans la plate-forme logistique centrale de Martot et les huit agences de l'entreprise (dont le site historique de Martot). Représentative de l'ensemble du groupe eu égard à l'offre produits développée, à l'organisation commerciale et à la configuration du comptoir de vente excluant toute vente en libre-service,

la Quincaillerie Sétin sert une clientèle comptant quelque 5 000 clients actifs répartie sur les départements de l'Eure, de la Seine Maritime, du Calvados, de la Manche ainsi que le nord des Yvelines et l'ouest du Val d'Oise.

3 500 lignes de commandes traitées quotidiennement

Sur les 9 000 m2 que couvre le site de Martot, plus de 5 000 sont consacrés à la plate-forme logistique centrale où travaillent quarante personnes. Outre la préparation des commandes des clients de la Quincaillerie Sétin, le stock de ce centre logistique permet d'approvisionner les huit agences de l'entreprise et de dépanner les autres filiales du groupe.

La marchandise en provenance des fournisseurs y est réceptionnée quotidiennement avant de rejoindre l'une des quatre zones de la plate-forme dédiées au stockage des produits longs, à celui des produits qui feront l'objet d'un picking manuel, au stockage des palettes et au stockage automatisé par OSR (Order Storage and Retrieval System).
3 500 lignes de commande y sont quotidiennement préparées avec un taux de service de 97% avant que la flotte de 16 camions de la Quincaillerie Sétin ne les délivrent quotidiennement à leurs destinataires finaux qui peuvent passer leur commande jusqu'à 18 heures la veille.

Stockage automatisé

Toutes les commandes étaient autrefois préparées manuellement à Martot, ce qui n'est plus le cas depuis l'installation dans la plate-forme d'un automate OSR dont la première tranche a été mise en service en septembre 2007 et la seconde, en août 2008.
Eric Sétin précise que la croissance de l'activité du groupe et le souhait de certaines personnes employées à la logistique de se tourner vers la vente ont permis la mise en place de l'OSR sans aucun licenciement.
Destiné au stockage des produits et à leur picking, cet automate qui a nécessité un investissement important a permis à Sétin de gagner de la place de stockage, puisqu'il peut accueillir trois fois plus de références dans un même volume de stockage, et de gagner du temps dans la préparation des commandes puisqu'il permet à lui seul de traiter à peu près 2 500 lignes de commandes par jour. Il contient 15 000 bacs destinés à accueillir les produits (ceux-ci ne doivent pas excéder un certain volume et leur poids ne doit pas dépasser 30 kg) dans des emplacements prédéfinis.
La capacité de l'automate d'une longueur de 60 mètres pour une hauteur de 8 mètres et une largeur de 15 mètres est actuellement de 17 000 références (sur les 26 000 références stockées à la base logistique) mais de nouveaux bacs pourront dans le futur être installés dans le prolongement de l'installation actuelle.

Un management participatif et proche des équipes

De même qu'Eric Sétin accorde une large autonomie à ses collaborateurs, il entend également que les décisions concernant le groupe soit prises en équipe. C'est pourquoi il a formé une équipe de direction qui, outre lui-même, comprend onze collaborateurs responsables des grandes fonctions au sein du groupe. Cette équipe est composée des quatre directeurs de filiales ainsi que de Sébastien Oursel, responsable de la logistique, Didier Millot, responsable de l'encadrement des équipes logistiques et des agences, Annie Arnou, responsable administrative et financière, Didier Dorange, responsable des achats, Franck Lormier, responsable du département machines à bois, Pascal Lavayssière, responsable de l'activités ACPI (automatismes, contrôles d'accès et prévention incendie) et Jean Bernard Freval, responsable des équipes commerciales sur la route pour la quincaillerie et la fourniture industrielle. Ce dernier s'appuie sur trois responsables commerciaux régionaux, Sébastien Antunes, Christophe Chantout et Pascal Gentil, afin que chaque représentant du groupe bénéficie de l'appui d'un responsable disponible.

SPBI : succès renforcé pour la deuxième édition

En 2006, le groupe Sétin organisait au parc des expositions de Rouen/Grand Quevilly la première édition de son salon privé, le Salon des Professionnels du Bâtiment et de l'Industrie, dans l'objectif principal de faire mieux connaître à ses clients l'offre de ses partenaires fournisseurs. Déployé sur une surface d'exposition de 6 000 m2, cette première édition fut visitée par quelque 3 500 professionnels.

La seconde édition de cette manifestation quadriennale, tenue sur le même site les 21, 22 et 23 octobre derniers, a quant à elle attiré quelque 5 000 personnes en dépit des grèves et des pénuries de carburant ponctuant cette période ! Les clients du groupe Sétin ont ainsi eu l'occasion de visiter les stands de 210 exposants représentant une surface d'exposition de
8 000 m2 et relevant de l'ensemble des familles de produits déclinées par le distributeur.

Deux halls d'exposition animés

Répartis dans deux halls du parc des expositions de Rouen/Grand Quevilly, dont l'un exclusivement dédié à la machine à bois, les fournisseurs partenaires du groupe Sétin faisaient découvrir aux visiteurs du salon leurs nouveautés, organisaient sur de nombreux stands des démonstrations produits à leur intention et les faisaient bénéficier de promotions particulières. Outre les animations propres à certains stands telles l'organisation de matches de baby-foot sur le stand d'Air liquide Welding avec la mise en jeu d'un poste à souder ou la présence sur le stand Sidamo du champion cycliste double vainqueur du Tour de France Bernard Thévenet, le groupe Sétin qui avait confié l'animation du salon à l'animateur de télé Jean-Pierre Descombes, organisait une tombola avec à la clé de nombreux lots (vélos électriques, TV LCD, consoles Nintendo, ordinateurs portables...) ainsi qu'un défilé de mannequins-maison présentant des articles de protection de l'individu. Par ailleurs, deux prestidigitateurs et un caricaturiste sillonnant les allées du salon renforçaient l'aspect convivial de la manifestation. Autre « clou » de la manifestation, la présence de Malika Ménard, Miss France 2010, qui remit les lots de la tombola et dont la séance de dédicace photo fut appréciée de nombreux visiteurs ! Outre les échanges fructueux entre les membres de l'équipe du distributeur, les fournisseurs présents et les visiteurs, la manifestation fut également l'occasion pour le groupe Sétin de lancer la dernière édition de son catalogue général.

Association avec l'agence Web et Solutions

Le groupe Sétin est associé avec Yannick Maingot de la société Web et Solutions. Créée en 2003, Web et Solutions est une agence de commerce en ligne située dans la zone du Madrillet à Saint Etienne du Rouvray, en banlieue rouennaise. Comprenant près de cinquante collaborateurs (informaticiens, graphistes, développeurs…), elle développe des solutions sur mesure dans les domaines de l'internet, l'intranet, l'extranet, ainsi que des solutions de caisses décentralisées. Afin d'accompagner leurs clients dans la mise en œuvre de leurs projets internet, Web et Solutions a développé « Oasis Technologie », une solution permettant de gérer un simple site vitrine comme un site de vente en ligne important, et ce sans compétence technique particulière. Web et Solutions propose ainsi un accompagnement total aux sociétés du bâtiment et de l'industrie désireuses de s'ouvrir vers ce nouveau canal, devenu incontournable dans de nombreux secteurs d'activité. Web et Solutions (www.webetsolutions.com) développe également des solutions de géolocalisation sur mesure adaptées à chaque secteur d'activité (aide à la personne, protection du travailleur isolé, sécurité, solutions BTP, gestion de flotte, navigation embarquée, gestion de missions…).

Une stratégie d’alliance originale

Les groupes Sétin et Trenois Decamps, tous deux membres du groupement SEBA, ont pris dès 1996 la décision stratégique de s’allier pour créer une première filiale à 50/50, la Quincaillerie Beauceronne, puis en 1999, une seconde filiale, la Quincaillerie Picarde, ces deux entreprises étant intégrées au groupe Sétin et gérées par ce dernier.

En 2010, une troisième création de filiale, toujours selon le même schéma 50/50, vient de voir le jour avec Trenois Sétin. Intégrée au groupe Trenois Decamps et dirigée par Bernard Darmon, elle rayonne sur le territoire parisien et sa petite couronne (départements 75, 92, 93 et 94). A ce jour, Trenois Sétin compte une agence, « Cap 18 », située au 189 de la rue d’Aubervilliers dans le 18ème arrondissement de Paris et dont l’inauguration a eu lieu les 26 et 27 octobre derniers.

Le chiffre d’affaires généré par les filiales communes aux groupes Sétin et Trenois Decamps représentera en 2010 environ 25 millions d'euros sur un chiffre globalisé de 160 millions. Il s’agit donc d’un partenariat fort et stratégique mis en œuvre par deux groupes de distribution désireux de développer des affaires en commun tout en conservant une totale indépendance sur leurs affaires historiques. *« Ce rapprochement crée pour chacun de nos deux groupes une émulation permanente, chacun cherchant à s’inspirer des points d’excellence de l’autre »* commente Eric Sétin. Par ailleurs, les groupes Trenois et Sétin ont pris une participation de 50% dans le site Internet « mesclefs.com », une société spécialisée dans la vente en ligne de clés et d’organigrammes aux particuliers et aux professionnels et dirigée par Bernard Darmon, qui en est le créateur et le principal actionnaire.