



Comment, en trois générations, un quincaillier d'Elbeuf a grandi, installé sa base à Martot et développé un réseau d'agences sur six régions

Le groupe SÉTIN et ses quatre filiales

Le groupe SÉTIN qui compte quatre filiales - Roimier Tesnière, la Quincaillerie Beauceronne, la Quincaillerie Picarde et Jorlin - dénombre à ce jour dix-huit comptoirs de vente.

Il 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 : la quincaillerie de bâtiment (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.

Des marques de qualité

Commun à toutes les entreprises du groupe, le catalogue SÉTIN, dont la 16^e 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'agence-



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). Dans l'ensemble, l'offre du groupe est composée de marques reconnues pour leur qualité, «le plus souvent européennes et françaises à chaque fois que c'est possible», précise Eric Sétin.

Le groupe de distribution organise des journées techniques en partenariat avec certains fournisseurs privilégiés et met sur pied des opérations commerciales diverses.

Un service efficace

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 du catalogue sous 24 h, 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 un des 16 camions Sétin ou par messagerie. 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.

Son service après-vente intégré emploie cinq personnes. Parmi les autres, citons en particulier :

- 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, etc.



Un personnel stable

50 collaborateurs sont affectés à la vente au comptoir et 85 représentants sur la route travaillent en tandem avec 62 commerciaux téléphoniques, afin que chaque

client ait deux interlocuteurs précis, l'un itinérant et l'autre dans une agence, joignable à tout moment par téléphone direct.



D'un niveau élevé de compétence, l'équipe commerciale se distingue par une faible rotation qui s'explique par l'importance que le Pdg accorde à la promotion interne. De nombreux collaborateurs, parmi lesquels des représentants itinérants, des directeurs de filiales et des responsables d'agences ont débuté à la vente au comptoir, à la logistique ou à la livraison.

Une large autonomie des responsables

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; cette autonomie 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 (recrutement, choix des produits à mettre en stock et prix auquel ils sont négociés, animation de la force de vente).

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.

Le siège de SÉTIN à Martot

La quincaillerie SÉTIN proprement dite, dont le siège est à Martot, sert 5 000 clients actifs répartis dans les départements de l'Eure, la Seine-Maritime, le Calvados, la Manche ainsi que dans le nord des Yvelines et l'Ouest du Val-d'Oise.

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 40 personnes. Outre la préparation des commandes des clients de la Quincaillerie, le stock permet d'approvisionner les 8 agences de l'entreprise et de dépanner les autres filiales du groupe.

L'installation, en 2007 et en 2008 d'un stockage et d'un picking automatisés a permis de tripler le nombre de références stockées et de pratiquement décupler la rapidité de préparation des commandes. 15 000 bacs sont destinés

à accueillir les produits dans des emplacements prédéfinis. La capacité de l'automate - long de 60 mètres pour une hauteur de 8 et une largeur de 15 est actuellement de 17 000 références (sur les 26 000 stockées). Il permet à lui seul de traiter à peu près 2 500 lignes de commandes par jour.

Une stratégie d'alliance originale

Les groupes SÉTIN et Trenois Decamps, tous deux membres du groupement SEBA, ont décidé, dès 1996, de s'allier pour créer des filiales à 50/50.

Le chiffre d'affaires généré par les filiales communes aux groupes SÉTIN et Trenois Decamps représentera en 2010 environ 25 M€ sur un chiffre globalisé de 160 M€. Il s'agit donc d'un partenariat fort et stratégique mis en oeuvre 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 », 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.

Un groupe en progression régulière

Rayonnant sur une grande partie du nord-ouest du pays, le groupe SÉTIN affirme sa position dans bon nombre des départements.

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.

Quelques chiffres

Le groupe SÉTIN emploie 360 collaborateurs et a enregistré en 2009 un chiffre d'affaires proche de 76 M€. Même si ses services sont orientés principalement vers les professionnels, la quincaillerie SÉTIN accueille aussi les particuliers (horaires ouverture : du lundi au vendredi de 7h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h.)

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 St-Etienne-du-Rouvray, en banlieue rouennaise.

Historique de la Quincaillerie SÉTIN

1920 : Créée en 1920 par Henri Sétin (grand-père de l'actuel dirigeant Eric Sétin), l'entreprise était située dans le centre ville d'Elbeuf. Elle sert une clientèle de professionnels et de particuliers dans des métiers divers : quincaillerie, outillage, jardinage et électroménager.

1960 : Pierre Sétin succède à son père et prend la direction de l'entreprise.

Au cours des années, différents aménagements permettent d'agrandir la surface de vente.

Mai 1982 : L'entreprise déménage et s'installe sur la zone d'activités de Martot, situé entre Elbeuf et Pont de l'Arche, dans un bâtiment de 2000 m².

Elle fait le choix de se concentrer plus particulièrement sur la clientèle de professionnels dans le métier de la quincaillerie de bâtiment.

1990 : Extension du bâtiment de Martot de 1000 m².

1993 : Eric Sétin, ingénieur des Arts et Métiers, succède à son père et prend la direction de l'entreprise. Il fait partie de la 3^e génération Sétin.

1998 : Création du service cellule technique pour apporter une solution plus professionnelle dans les familles suivantes :

- automatismes de portes et portails,
- contrôle d'accès,
- prévention incendie et désenfumage.

2000 : Extension du bâtiment de Martot de 1000 m² supplémentaire, pour la création d'un hall d'exposition pour la machine à bois et d'un service après vente pour l'électroportatif, les compresseurs, les groupes électrogènes, les nettoyeurs haute pression et les postes à souder. Ouverture d'une seconde agence SÉTIN au Havre.

2002 : Ouverture d'une troisième agence SÉTIN à Evreux et d'une quatrième agence SÉTIN à Caen.

2004 : de janvier à juin, extension du site de Martot avec la construction d'un bâtiment de 4 300 m². La superficie totale est donc de 8 600 m², dont 5 300 m² sont dédiés à la base logistique. Le stock de cette base sert à préparer les commandes et à ravitailler les agences pour les ventes au comptoir. Les 3 300 restant sont utilisés pour le stock du comptoir, le SAV intégré, le hall d'exposition, les bureaux commerciaux et administratifs.

2005 : Ouverture d'une 5^e agence SÉTIN sur la ZI de Saint-Etienne-du-Rouvray (Rouen). Fin de l'aménagement de l'agence de Martot qui offre ainsi un aspect plus convivial et va permettre de servir les clients au comptoir avec plus d'efficacité.

2006 : ouverture d'une 6^e agence SÉTIN sur l'avenue de la Mauldre, ZA de la couronne des Prés, à Epone.

2008 : SÉTIN ouvre sa 7^e agence à Yvetot, à la Vaupalière, à Sainte-Marièdes-Champs.

2009 : Inauguration de la 8^e agence SÉTIN à Lisieux.

Pour l'avenir, deux créations d'agences sont planifiées, dont celle de Dieppe qui ouvrira ses portes d'ici la fin de l'année 2011 et les projets seraient d'atteindre les 20 agences à l'horizon 2012.

