



*Groupe*  
**SAMSE**  
*Rapport Annuel*  
**2016**





SAMSE - DORAS - M+ MATÉRIAUX - SIMC - PLATTARD - DIDIER MATÉRIAUX - BLANC MATÉRIAUX



CHRISTAUD - BILLMAT - CELESTIN - BTP DISTRIBUTION



BOIS MAURIS ODDOS ARMAND - LES COMPTOIRS DU BOIS - OLLIER - SOCOBOIS - HENRY TIMBER



CAREO - LEADER CARRELAGES - REMAT - CLÉAU



SWEETAIR



L'ENTREPÔT DU BRICOLAGE - LA BOITE À OUTILS



ZANON - MAT APPRO - SUD APPRO





# UNE FAMILLE D'ENSEIGNES

## Quelques dates qui font l'histoire

### 1920

Création de la Société Anonyme des Matériaux du Sud-Est (S.A.M.S.E.), filiale des ciments Vicat à Grenoble.

### 1925

Introduction en bourse.

### 1949

Samse prend son indépendance. Achat par les descendants de Joseph Jehl (PDG de Vicat de 1945 à 1952) dont la famille Joppé. Bernard Joppé est Président Directeur Général.

### 1960

En 10 ans, de 1950 à 1960, le nombre de dépôts Samse est doublé.

### 1970

Tandem de direction : Patrice Joppé, Paul Bériot.

### 1974

Création du 1<sup>er</sup> magasin de bricolage La Boîte à Outils en Isère.

### 1988

























Rachat de l'Entreprise par les Salariés (RES) : création de la société holding Dumont Investissement dont les salariés sont actionnaires majoritaires.

### 2007

Tandem de direction : Olivier Malfait, François Bériot. Nouveau siège social à Grenoble.

### 2014

Signature d'un accord de rapprochement entre SAMSE et CRH France Distribution, filiale française du groupe irlandais CRH Plc, qui peut devenir actionnaire majoritaire d'ici 2020.

	SAMSE
	DORAS
	M+ MATERIAUX
	SIMC
	PLATTARD
	PLATTARD CARRELAGES
	DIDIER
	BLANC MATERIAUX
	CELESTIN
	CHRISTAUD - VAUDREY
	BILLMAT
	BTP DISTRIBUTION
	BOIS MAURIS ODDOS ARMA
	LES COMPTOIRS DU BOIS
	HENRY TIMBER
	SOCOBOIS
	OLLIER BOIS
	SWEETAIR
	CAREO - LEADER CARRELAGE
	REMAT - CLÉAU
	L'ENTREPÔT DU BRICOLAGE
	LA BOITE A OUTILS
	PLATEFORME LOGISTIQUE
	TRANSPORT

1920



1974



1986



1988



1991



1992



1996



1998



1999



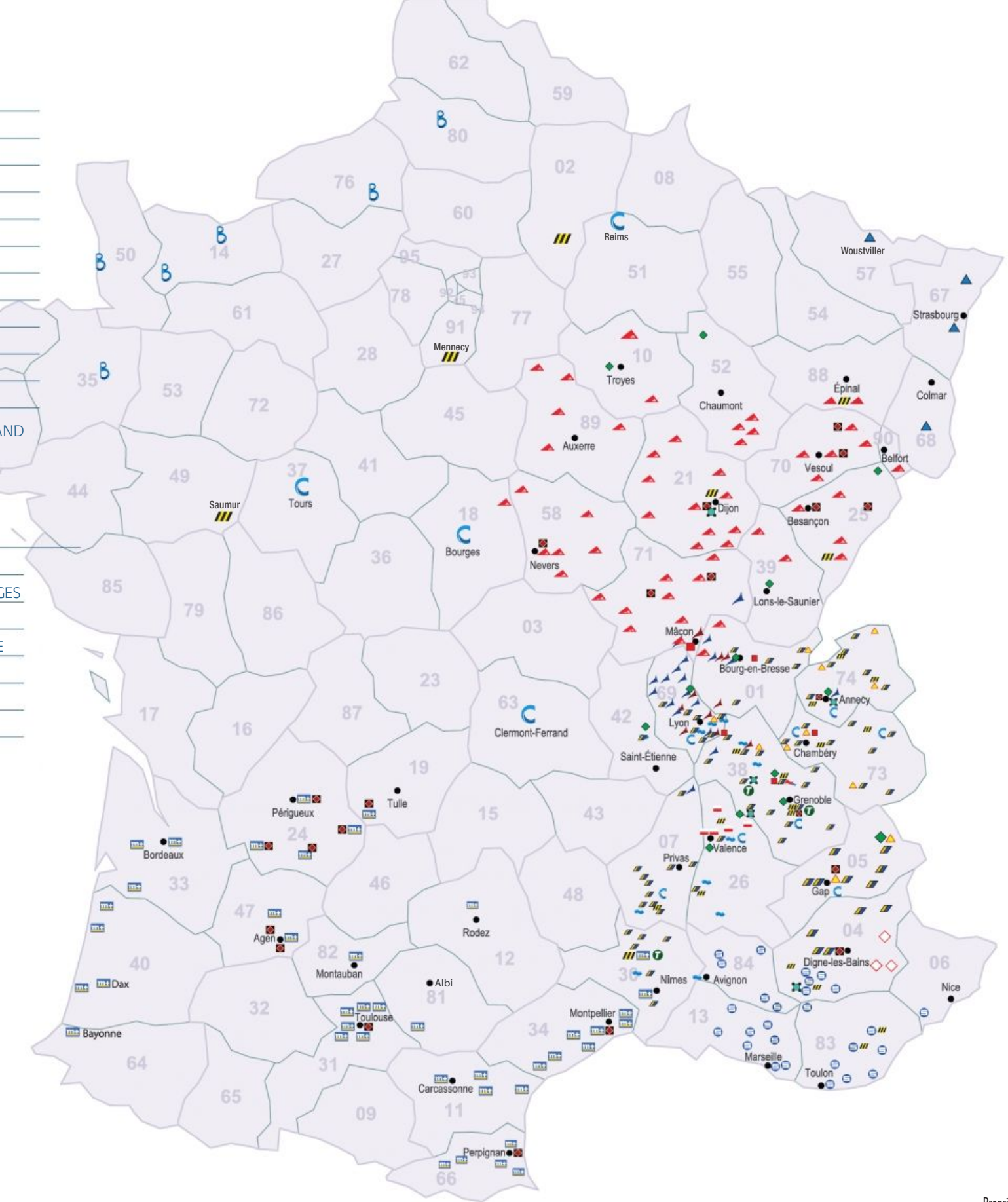
2002



2003







Propriano

2005      2006      2007      2008      2009      2010      2011      2013      2014      2016      2017









Distributeur de matériaux de construction et d'outillage, notre groupe s'étend en France à travers un réseau dense de 342 points de vente.

Avec nos deux métiers, le négoce et le bricolage, nous proposons à nos clients professionnels du bâtiment et des travaux publics ainsi qu'aux particuliers, des offres complémentaires dans une relation de proximité.



# Parole donnée...

Il y a quelques années, nous avons sollicité nos clients pour connaître précisément leurs souhaits dans le domaine des services qu'ils attendaient de notre part.

Le dépouillement avait fait ressortir en priorité le respect des engagements. Nous avons traduit cette attente dans la "Charte du Manager Samse" par : "on l'a dit, on le fait."

Venaient immédiatement après l'Accueil, le Sourire, la Disponibilité.

Le directoire - et nous tenons à l'en féliciter - a mis à profit cette année pour améliorer la performance du groupe.

Considérant, à juste titre, que nos collaborateurs ne peuvent donner le meilleur d'eux-mêmes, ne peuvent être accueillants, aimables ou disponibles, que s'ils sont heureux dans leur fonction, l'équipe dirigeante leur a donné la parole et s'est efforcée d'améliorer leurs conditions de travail en répondant à leurs attentes.

Le résultat est là...

La satisfaction de nos clients, gage de notre réussite, passe aussi - et peut-être d'abord - par la satisfaction de nos collaborateurs. Il y a là un indéniable facteur de progrès.

Une entreprise n'est sans doute jamais idéale ou parfaite, mais Samse se veut une société où il fait bon vivre et travailler.

*Patrice Joppé*



**Patrice Joppé**  
Président du conseil  
de surveillance



**Paul Bériot**  
Vice-Président  
du conseil de  
surveillance

Une année 2016 très positive !  
Nos enseignes ont enregistré une bonne  
dynamique de leur activité.



**Olivier Malfait**  
Président  
du directoire



**François Bériot**  
Vice-Président  
du directoire

**Cette réussite collective s'explique par :**

**Une organisation décentralisée** qui garantit la dynamique et la réactivité des enseignes,

**Des choix stratégiques clairs**, couplés à une gestion rigoureuse privilégiant le long terme,

**Une politique de Ressources Humaines** favorisant la reconnaissance du travail, la sécurité de nos salariés, la promotion interne,

**Une culture et des valeurs partagées** qui participent à une bonne ambiance et au bien-être professionnel,

**Une dynamique commerciale** basée sur la satisfaction client initiée depuis plusieurs années.

Au cours de l'année 2016, nous avons renforcé notre efficacité opérationnelle, notamment dans les achats, la logistique et les transports. Nous avons développé de nouvelles synergies entre différentes enseignes (création d'une filière bois, création du Réseau français des spécialistes de l'eau...).

Notre capacité à améliorer nos organisations, tout en préservant la responsabilisation au plus près du terrain, a contribué aux performances globales du groupe.

Nous devons bien sûr poursuivre notre transformation, repenser notre relation client et profiter de l'évolution digitale des échanges humains et commerciaux. Nous sommes un groupe en mouvement, prêt à relever les nouveaux défis qui l'attendent.

Un groupe où il fait bon coopérer, porté par la mobilisation de chacun : voilà ce qui nous motive et nous rend confiants pour l'année 2017.

Nous remercions tout particulièrement nos collaborateurs pour leur engagement, nos clients pour leur fidélité ainsi que l'ensemble de nos partenaires, pour leur soutien permanent.

*Olivier Malfait*

*François Bériot*

**« Ce qui fait la réussite collective de nos enseignes ? Une certaine idée de la "proximité", peut-être ? Une culture commune et des valeurs partagées qui participent à une bonne ambiance. Ce qui nous rend confiants : la construction durable d'un groupe porté par la mobilisation de chacun. Un groupe où il fait bon entreprendre. »**









## Le comité de direction

**Serge Roux** : Vice-Président Simc, **Jean-Jacques Chabanis** : Président La Boîte à Outils, **Philippe Gérard** : Directeur commercial, **Dominique Durand** : Directeur juridique et social, **Antoine Siboul** : Directeur immobilier, **Benoît Bréchnignac** : Directeur des ressources humaines, **Arnaud Bériot** : Directeur général La Boîte à Outils, **Marc Cointepas** : Directeur logistique, **Olivier Malfait** : Président du directoire, **François Bériot** : Vice-Président du directoire, **Olivier Bis** : Directeur des systèmes d'information et méthodes, **Jérôme Thfoin** : Directeur marketing et innovation, **Christophe Lyonnet** : Directeur de région Samse, **Alain Renard** : Président du directoire Doras, **Didier Zambon** : Direction générale M+, **Yannick Lopez** : Directeur des achats, **Laurent Chamero**y : Directeur général et financier.



# HIER... AUJOURD'HUI... DEMAIN

## DE NOMBREUSES ANNÉES ONT FORGÉ NOS SOLIDES RACINES ET NOS FORTES VALEURS.

*L'histoire cumulée de nos enseignes se compte en siècles :*

Pendant toutes ces années, les femmes et les hommes du groupe ont servi nos clients et contribué au développement des marques de nos partenaires industriels. Ils ont participé à la croissance économique et sociale de nos territoires.





© Stephen Lee

**PLUS DE 1 000 ANS !**

## UNE ÉQUIPE EN PLEINE FORME !

Cette belle histoire nous confère aujourd'hui 3 grandes forces.

**Des têtes bien faites :** des métiers entre les mains, des savoirs possédés par des enseignes complémentaires. Prêtes à apporter une réponse complète aux attentes de nos clients et aux enjeux de la construction et de la rénovation.

**Des membres soudés :** des équipes liées par un moteur commun, la fidélité de nos clients et la fidélité à notre « boîte ».

**Des cœurs de marathoniens :** habitués que nous sommes à la croissance progressive, rentable et durable.

## UNE BONNE VUE ET DES PROJETS PLEIN LA TÊTE !

Notre grand âge ne nous prive pas d'une belle agilité et d'une grande capacité à écouter tous les bruits et les signaux remontant du terrain.

Notre bonne vue nous permet d'anticiper et d'être présents au rendez-vous des métamorphoses de demain.

Notre avons bien compris que la digitalisation de la relation humaine et de la relation client allait changer notre vie de commerçants : la Demande est désormais plus intelligente que l'Offre. Et c'est le mode de consommation qui pilote l'Offre et non plus nos habitudes et nos certitudes de marchands.

Nos projets stratégiques convergent tous vers cette transformation.





Fédération compagnonique, Lyon.



# BIENVENUE DANS NOTRE **MONDE!**

LE MAGAZINE DU GROUPE SAMSE



La **proximité**, une valeur  
à partager !





## DU SUR-MESURE POUR LA SANTÉ DE NOS SALARIÉS

**Plus aucun trouble musculo-squelettique constaté !** Un résultat parlant que nous devons à l'aménagement de la plateforme de Brézins. **Équipée d'un convoyeur** qui facilite et accélère le déchargement des marchandises livrées en conteneurs, tout en limitant les risques d'accident (TMS notamment). Conçue sur mesure pour les produits en vrac, cette installation a été amortie en un an et demi. Un choix réjouissant de plus.



L'enseigne **Samse** a ouvert sa première agence dans la Loire, à **Saint-Just Saint-Rambert !**

**Joyeux anniversaire, M+ Matériaux !** Le premier trimestre a été festif pour l'enseigne qui a fêté ses 20 ans.



Eva, l'Agilité incarnée : c'est le plus gros projet mené selon les méthodes Agiles, basées sur la participation et le travail en groupes. Pur produit "maison", Eva est un logiciel de gestion d'encaissement pour La Boîte à Outils et L'Entrepôt du Bricolage. Nos équipes se sont fortement investies : définition des besoins, tests et validations...



## Des chiffres !



**600 000 factures**

sont scannées chaque année par le service comptabilité fournisseurs !

**55**

le nombre de médailles du travail décernées par La Boîte à Outils sur 2016 : de 25 à 35 ans de service pour ces collaborateurs fidèles !



**40 %**

**du chiffre d'affaires Mat Appro**

est réalisé hors groupe Samse. Si sa force rayonne bien au delà du groupe, c'est que Mat Appro possède une solide expertise, une bonne adaptation des modes d'acheminement (air, mer, fluvial, rail, route) aux contraintes exprimées et une cohérence tarifaire. Une alliance source de puissance.



■ Route  
■ Maritime  
■ Multi-modal

**7 500 m<sup>2</sup>**

la surface du siège du groupe Samse.



**5215 sourires !**

le nombre de collaboratrices et collaborateurs qui travaillent dans l'ensemble de nos enseignes.



### D-Stock Habitat :

La solution **déstockage 2.0** choisie par **Samse Gard** permet de réaliser des ventes additionnelles et de faire venir de nouveaux clients, tout en gagnant de la place dans les stocks évidemment.

### Le nouveau site [www.sotimber.fr](http://www.sotimber.fr) est en ligne !

**Des fiches produits** avec moteur de recherche sur les caractéristiques et un répertoire par essence.

**Internet** est un outil que le **groupe Samse** utilise largement et efficacement en matière de **recrutement**, via les réseaux sociaux où des profils de grande qualité sont détectés.

[www.groupesamserecrute.fr](http://www.groupesamserecrute.fr)



### LA DÉMARCHE 100 % MONTAGNE

Chaque année, de nombreux logements sont construits ou rénovés. Lancée début 2016 par l'enseigne Samse, la démarche **100 % Montagne** permet d'accompagner les acteurs locaux avec une **gamme complète de produits spécialement adaptés aux activités des stations de ski**. Le concept consiste à regrouper les solutions destinées aux domaines skiables, collectivités, moniteurs (souvent artisans, l'été venu), commerçants et propriétaires.



### Construire

### Positif, des paroles et des actes

Le groupe Samse participe à la construction de son territoire depuis près d'un siècle.

Pionniers de la construction positive, nous agissons dans le souci permanent des nouvelles réglementations et attentes du marché. Notre démarche Construire Positif continue à se développer dans notre réseau d'enseignes.

Sur ces marchés en mouvement, nous avons choisi d'anticiper les demandes afin de bâtir des offres positionnées et appropriées, en combinant produits et services.

Notre groupe, proactif, n'hésite pas à prendre l'initiative et à se transformer pour répondre aux exigences des marchés d'avenir, forcément évolutifs.





## LA NOUVELLE AGENCE SAMSE ALBERTVILLE

Construction d'une nouvelle agence plus **moderne**, plus **pratique**, dont un espace accueil clients innovant. Une **salle d'exposition nouvelle génération**, répondant aux besoins d'une agence spécialisée, avec des mises en situations réelles des produits (chalet, cuisine, salles de bains...). Un espace café cosy et très agréable, avec des fauteuils, des tables basses, des bornes de charge pour portables...



**Les formations Campus** : vecteur de performance globale, le Campus permet le développement des compétences pour tous. La mobilité et la promotion interne, des valeurs chères au groupe Samse, vont de pair avec un accompagnement adapté. Le Campus favorise de bonnes prises de postes et l'acquisition perpétuelle de nouveaux savoirs.



## BRÈVE

### "PROJET DE A À Z"

Au sein du service Marketing et Innovation, la cellule spéciale "**Projet de A à Z**" gère les demandes des particuliers ou des pros via le Web. Plus de 1 000 demandes en 2016 !



L'acquisition de la société **Socobois**, le 1<sup>er</sup> juin 2016, renforce encore notre **filère bois**.

Fin mars 2016, une **nouvelle agence Careo** a vu le jour à Perpignan, densifiant le maillage **dans le Sud-Ouest**.



## Drive, Doras

Quelques mois après le lancement de son Drive, Doras a mis en place plusieurs opérations commerciales spécifiques Web pour faire connaître le service aux clients professionnels et les inciter à l'utiliser.

## Le site du groupe Samse

Il a été refondu cette année pour répondre aux impératifs de sécurité et à l'utilisation des mobiles. **Utilisant une technologie innovante**, il est l'un des premiers sites institutionnels français en Drupal 8. Avec, à la clé, une expérience de navigation plus intuitive !

## Des chiffres !

**1**  
comme...  
numéro 1



La première édition de "Sur la route" date de mai 2016 : il s'agit d'un support spécifiquement destiné aux **chauffeurs grutiers** du groupe. Au menu, le quotidien d'un chauffeur mais aussi des infos sur la sécurité et la réglementation.

**341**  
véhicules,

dont la grande majorité sont des camions grue de plus de 26 tonnes, voilà une partie de ce que gère le service Moyens matériels du groupe Samse. Des outils qui nous rendent capables de livrer tous les chantiers, y compris en étage élevé.



**250**  
comme 250  
ans pour  
Christaud !



Cette société à l'offre innovante et exhaustive ambitionne de couvrir l'ensemble du territoire national d'ici 2025.



### LA PAILLE DANS NOTRE PROPRE ŒIL

Il est bien de prôner la **construction durable**. Il est encore mieux de l'appliquer ! **Très engagé en la matière, le groupe Samse met en œuvre son expertise dans ses propres locaux**. L'implantation de tous nos nouveaux points de vente intègre cette dimension de "durable". Les efforts portent notamment sur une gestion optimisée des eaux pluviales, l'utilisation d'isolants à déphasage thermique et, plus globalement, la maîtrise des énergies renouvelables. Nous adaptons nos constructions et rénovations en veillant tout particulièrement au coût global. Tout l'enjeu consiste à conserver une longueur d'avance et un positionnement référent, à mesure que la réglementation évolue.



**Ne jamais baisser les bras !** C'est ce que nous ont appris les collaborateurs de L'Entrepôt du Bricolage du Creusot et Christine Corea, sa directrice. Le magasin a connu déboires et difficultés avant de prendre son envol. Effectif enrichi de

personnes qualifiées et expérimentées, gamme de produits retravaillée, communication judicieusement employée, en font un exemple à suivre !



**40**  
camions  
par jour



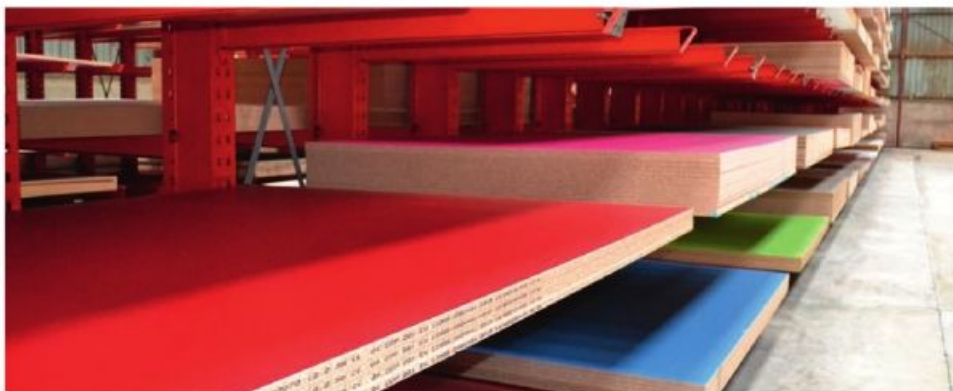
sont mis à disposition par les transports Zanon au départ de la plateforme de Brézins. Ce partenaire fiable approvisionne nos **342 points de vente** grâce à sa cellule d'exploitation dédiée.





**BRÈVE****LONGUE VIE À  
NOTRE FILIÈRE  
BOIS-PANNEAUX!**

Lancée officiellement fin avril 2016 en présence des équipes concernées, notre filière **Bois-Panneaux** regroupe nos différentes enseignes autour d'une forte volonté de mutualisation et de synergie notamment en terme de services, d'outils marketing et de formation. Le lendemain de la soirée de lancement en présence des membres de la DG, une journée de travail a été menée d'après la même méthode que pour le projet Satisf'Action. Les 40 acteurs - qui ont témoigné de leur motivation - se sont exprimés sur le commerce, le marketing et l'avenir de la filière. 76 constats ont été dressés pour déterminer ce qui fonctionne et ce qui est améliorable. 29 actions ont ensuite été dessinées pour une filière encore plus dynamique et encore plus performante. Le plan d'actions donne la priorité au référencement commun, au catalogue et aux organisations commerciales et logistiques dans leur ensemble.



**Faire du mieux qu'on peut : 5,4 % d'entre nous sont reconnus travailleurs handicapés à La Boîte à Outils,**

un chiffre plus élevé que la moyenne nationale car nous pensons qu'il appartient à tous de faire évoluer les mentalités et de montrer qu'**un handicap n'est pas une barrière dans notre activité professionnelle**. Au long de l'année, des jeux-concours et des opérations de sensibilisation sont menés autour de l'accompagnement des travailleurs handicapés.



## Des produits vraiment indispensables !



Notre marque "Les Indispensables" va droit à l'essentiel en proposant les produits les plus couramment utilisés par les professionnels et une compétitivité certaine. Une excellence dans le rapport qualité-prix que nous devons au développement mené par le groupement MCD (500 points de vente) dont le groupe Samse fait partie.

[www.lesindispensables.fr](http://www.lesindispensables.fr)



Qualité et délais : un « cocktail » gagnant en matière de livraison. La quête quotidienne de la cellule

d'approvisionnement du groupe Samse est classique : rationaliser au maximum les rotations. Les moyens de mise en œuvre, eux, sortent un peu de l'ordinaire et misent sur la modularité. La logique classique (de petites quantités gérées par les plateformes) est alternée avec des opérations spécifiques (des camions qui partent directement en agence sans passer par l'outil logistique). Le cross docking complète cette offre et mixe les deux approches avec des chargements de moitiés de semi-remorques à la demande. Un état d'esprit d'adaptation permanente.



## BRÈVE

### FACILITER LA VIE DE CHAQUE CLIENT EN FONCTION DE SON MÉTIER

En complément des négoce généralistes, nous avons imaginé des agences spécialisées pour des besoins clairement identifiés et créé des points de vente orientés métiers. Des agences ciblées PPI (Plaque de Plâtre et Isolation) apportent un service spécifique aux plaquistes à Lyon, Perpignan, Marseille, Toulouse et Bordeaux avec une offre d'étanchéité à l'air intégrée. Aux peintres en bâtiment et façadiers, Iso-Ext Peinture propose enduits, peintures et solutions d'isolation thermique par l'extérieur et, cerise sur le pinceau, tout cela sur un seul et même site. La satisfaction des clients spécialisés, une spécialité du groupe Samse.



### L'Internet et toutes ses casquettes !

Avec son **e-brico.fr**, L'Entrepôt du Bricolage a été précurseur de l'**e-driving en France**. Le client particulier peut commander de son canapé puis retirer sa marchandise au magasin avec toujours plus de confort. L'**application Samse pour smartphones et tablettes**, quant à elle, permet aux commerciaux et aux clients de visualiser l'ensemble de l'offre. **Chez Doras, le service de "click and collect"** complète le schéma d'achat traditionnel en agence. Le client peut réserver les articles indiqués comme disponibles. Au fur et à mesure, notre groupe dynamise le commerce via la toile par une distribution multi-canal. L'idée est bien sûr d'offrir la meilleure visibilité possible à ses offres.



La **proximité**, une valeur  
à **partager** !

« **La proximité,  
c'est nos  
bonhommes !** »





Charlotte et Chantal, aux 250 ans de Christaud.

Quel exercice facile que celui de rédiger un rapport annuel ! Ce jour-là, on est forcément le groupe le plus beau, le plus performant, n'est-ce pas ?

Se prêter à cet exercice, c'est forcément vouloir se présenter sous son meilleur jour, justement. Certes. Mais c'est aussi l'occasion de se donner un objectif à atteindre. Un but. L'occasion de "donner aux équipes une vision d'ensemble", comme nous le suggère Jérôme Thfoin. Une vision qu'on partage. Une idée de ce vers quoi on veut aller. Comme le dit Marc Cointepas, "ici, ce n'est pas le monde de Oui-Oui", mais c'est une entreprise où l'on fait ce que l'on dit et où l'on dit ce que l'on fait.

Le rapport annuel de l'an dernier évoquait le projet Satisf'Action, ce rêve d'une vaste enquête interne pour mesurer "l'état de santé" des troupes. Ce projet a "abouti" : plus d'une centaine de réunions ont été menées. Mais il reste plus que jamais d'actualité : il s'agit à présent de concrétiser les actions décidées par le collectif. Avec une recherche constante, celle de la proximité, l'une des valeurs cultivées par le groupe Samse.

La proximité comme un but à viser, donc. Jour après jour. Avec les efforts de chacun, à tous les niveaux. Et dans chaque service, chaque agence, chaque enseigne. Parce qu'il incombe à chacun de se demander - lorsqu'il trouve que cette proximité n'est pas au rendez-vous - s'il a bien fait sa part. Car comme le dit Laurent Chameroy, « la proximité, l'échange, la réactivité, il faut en faire un état d'esprit au quotidien. » Pour que "Groupe Samse" rime bien avec "proximité".

*Méthodologie*

*Les membres du comité de direction ont été interviewés, un par un, afin de réagir sur le thème de la proximité et sur la façon dont cette valeur s'incarne dans l'entreprise.*





La question posée aux membres du comité de direction était simple : « C'est quoi, pour vous, la proximité ? » Réponse simple de François Bériot : « La proximité, c'est nos bonhommes ! » Le Vice-Président du directoire poursuit : « Souvent, les patrons, parce qu'ils ont un périmètre très large, s'éloignent. Nous allons au contact. Les clients apprécient notre simplicité : on ne se force pas. La proximité, c'est l'opérationnel, connaître ses dossiers. Le terrain permet de ressentir les choses : notre valeur ajoutée est là. Avec le plus gros client de Modane, on se tutoie, mais ce n'est pas un coup d'épée dans l'eau : je sais de quoi je parle et il le sait. C'est pareil pour chacun d'entre nous, alors je le répète : nos bonhommes, je les place en numéro 1. »

## **PROXIMITÉ RIME AVEC CONNAÎTRE LE MÉTIER ET ARPENTER... LE TERRAIN !**

Les bonhommes. Un terme qu'on ne lit pas habituellement dans les bien sages et bien lisses rapports annuels. Un mot qui en dit long sur le sens des réalités de ce personnage important du groupe Samse. Un mot qui inclue évidemment les femmes et qui ne manque pas de respect dans sa bouche, bien au contraire. « C'est cette proximité qui m'a fait rester, à l'époque » témoigne Yannick Lopez, qui tient aujourd'hui le rôle stratégique de Directeur des achats. « J'ai commencé chauffeur-livreur à Bourg-d'Oisans. Le boss, Paul Bériot, avait toujours un mot pour moi. Mon chef de région me connaissait et me "reconnaissait". Dans





mon équipe, tout le monde se connaît. La relation avec la hiérarchie et les gens autour de nous est culturellement une vraie force. Pas juste un mot pour le rapport annuel ! »

**« Nous sommes proches des gens de terrain parce que nous sommes nous-mêmes très terrain. La "relation", chez nous, ce n'est pas juste un mot pour le rapport annuel ! »**

Yannick Lopez

Son collègue de l'informatique, Olivier Bis, confirme que la proximité est bien une marque de fabrique Samse : « Cette accessibilité, c'est dans l'ADN de départ de l'entreprise et Olivier Malfait l'entretient aujourd'hui ». Le Président du directoire ne dément pas : « Si je suis attaché à cette notion, c'est qu'elle reflète une certaine "PME attitude". L'attachement au groupe Samse se fait comme en famille. Dans une famille, on est différents mais on a une culture commune. Cette culture qui veut, notamment, que nos managers passent du temps sur le terrain. On aime bien les parcours qui démarrent par de la relation client. Jérôme Thfoin, Directeur marketing et innovation, avait déjà lancé un slogan il y a une dizaine d'années, "Tous vendeurs !" C'est toujours le cas. »

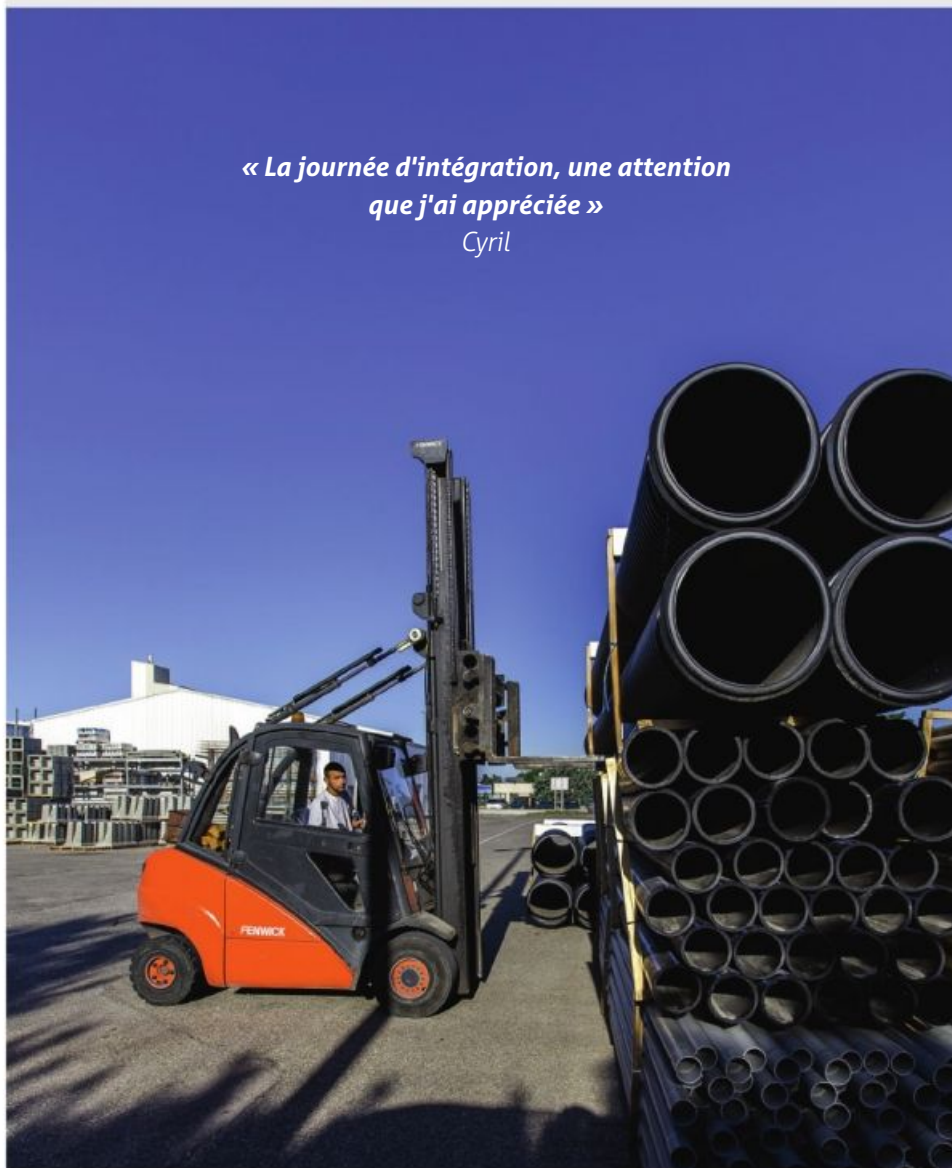


## Témoignage

**Cyril, magasinier-vendeur chez Célestin**, a participé à la journée "Connaissance de l'entreprise", au siège. Il témoigne. « Cela fait à peine un an que je suis dans la société. Cette journée m'a permis de découvrir beaucoup de choses que je ne soupçonnais pas et notamment les nombreux métiers qu'on peut exercer au sein du groupe. Je ne me doutais pas qu'il y avait des gens, en interne, qui s'occupaient de la construction des bâtiments, par exemple, de la dépose du permis jusqu'à l'ouverture des portes. Je garde en tête un souvenir très agréable d'avoir été pris en compte : il est très agréable d'être présenté aux dirigeants, de pouvoir mettre un visage sur leurs noms. J'ai été touché qu'ils nous accordent du temps et qu'ils nous accueillent très chaleureusement : on se sent tout de suite à l'aise. On ne se sent pas diminué, bien au contraire, et donc pas intimidé. Je vous le dis honnêtement, c'est sincère, je n'ai jamais connu cela dans un autre boulot. J'ai été surpris mais c'est vraiment agréable, on sent qu'on va dans le même sens. »

**« La journée d'intégration, une attention que j'ai appréciée »**

Cyril





**« On travaille en circuit court : les échanges se font du bas vers le haut et inversement. Et du siège au terrain. Et vice-versa. »**

*Laurent Chameroy*

Laurent Chameroy parle d'une certaine "proximité managériale" : « On travaille en circuit court. Il faut que le siège aille au terrain et inversement. On vient au siège pour partager la culture du groupe, côtoyer les autres régions, les autres enseignes, pendant les commissions produits, par exemple. »

La proximité, comme le rappelle le Directeur général et financier, c'est aussi tout simplement... être proches physiquement : « C'est quelque chose de très trivial : la distance. Cette fameuse notion de maillage, par exemple. » Antoine Siboul, Directeur immobilier, confirme : « On pense local. On fait travailler l'artisan du coin. On se bat pour l'économie de la France. On s'inscrit dans la fidélité. On bosse depuis 20 ans avec le même bureau d'études : du coup, nous avons une relation franche et juste. Mais attention, toute cette sympathie ne veut pas dire "dindons de la farce". Nous sommes bienveillants mais professionnels. »

**« Travailler dans sa région, avec sa région. Ancrage local et maillage territoire, nos bases ! »**

*Antoine Siboul*

« Notre métier de négoce nous force à un travail de proximité géographique » reprend Laurent Chameroy. « Le maillage est une problématique sans fin. Sa cohérence est primordiale pour éviter les guerres de clochers. Pour la proximité entre les gens, c'est pareil, il faut trouver la bonne distance. Respecter l'équilibre et la vie privée. Rester pro. » Ce côté pro, c'est ce qu'apprécie à la fois les équipes et les clients. « La première fois que tu déjeunes avec un client, il est honoré, mais la fois d'après, si tu ne connais pas le métier... » aver-

tit Philippe Gérard. « J'ai fait tous les métiers commerciaux en 37 ans d'entreprise. C'est dire si je connais mes bases ! À mes yeux, c'est la proximité client qui nous permet de développer notre chiffre d'affaires. »

**« Se sentir proche parce qu'on fait partie de la même boîte, tout simplement »**

*Olivier Bis*

Du côté des informaticiens ? Pas question pour ces cadors de la souris de rester la tête enfoncée dans les épaules, les yeux rivés à l'écran. « C'est un vrai choix : les services de support sont internes et en contact avec les gens de terrain » dit Olivier Bis, Directeur des systèmes d'information et méthodes. « Les collaborateurs sont avant tout des salariés Samse. On se sent proche parce qu'on

fait partie de la même boîte ! On n'est pas un anonyme chez un prestataire. Le fait d'investir dans les salariés nous permet d'acquérir une compétence forte sur la connaissance terrain. Le cahier des charges, d'accord, mais ce qui compte, c'est ce qui se cache entre les lignes. Le savoir-faire engrangé en 15 ans de boîte. Avec les chefs de projet et les relais-formations, on s'est donné les moyens - dans l'organisation - de cultiver la proximité. » Car comme le rappelle le Directeur juridique et social, Dominique Durand, il faut en effet « d'abord veiller à ce que les équipes aient les bons outils. La proximité, c'est veiller à manager dans le sens de "l'utilité" pour les collaborateurs. Les gens du terrain savent que le siège est efficace, qu'ils ne sont pas seuls et c'est tout ce qui compte, pour eux. »



## Réactions



# SATISFAITS du PROJET SATISF'ACTION !

*Ils avaient dit qu'ils allaient le faire, ils l'ont fait ! 110 réunions ont été menées auprès des collaborateurs, chaque rencontre débutant par une introduction réalisée par un chef de région et un membre du comité de direction. Quelques réactions de ces derniers.*



*« Ce qui m'a le bluffé, c'est la capacité de nos équipes à gérer cela en interne. C'est ce qui fait notre force : on laisse l'autonomie aux gens et la possibilité de montrer ce dont ils sont capables. »*

*François Bériot*

*« J'ai puisé énergie et sérénité dans ces réunions. On a des gens simples, engagés, attachés à l'entreprise. Une vraie franchise. C'est très collaboratif. Se sont exprimés des gens qui ne disent jamais rien d'habitude. »*

*Olivier Malfait*

*« Les effets de bord sont intéressants. On a périmétré ce projet au départ pour l'enseigne Samse mais avec notre force de frappe interne extraordinaire, on a considéré que cela devenait un outil groupe. Du coup, on l'a utilisé chez Doras et Remat, mais aussi pour réfléchir à la façon de construire une filière bois et pour réorganiser un service. »*

*Jérôme Thfoin*

*« Satisf'Action prouve le goût du risque que possède le groupe Samse. Son énergie. Sur le papier, c'est super beau comme idée puis quand on est placé face à ses propres failles, c'est plus dur ! Mais les demandes étaient réalistes, pertinentes et intelligentes. »*

*Marc Cointepas*





## Logistique

### LE "100 % CONFIANCE"

*Le choix de l'interne, dans le métier logistique, est un choix fort de proximité envers tous les points de vente, "petits" ou "gros". C'est compétitif et qualitatif. C'est aussi une écoute commerciale, une façon d'être proches de ses clients. Sur la partie bricolage, on parle désormais de "réception en confiance". « Avant, le gars qui recevait contrôlait tout, alors qu'on reste en interne. Cela n'avait aucun sens : 99,5 % de taux de conformité, cela rend tout contrôle superflu ! » souligne Marc Cointepas. À présent, un contrôle est effectué de temps en temps, pour garder des références sur le taux de satisfaction, mais c'est tout. Quel gain de valeur ajoutée : ce temps épargné a été remis sur les équipes en magasins ! Et c'est le client qui y gagne. « On fonctionne comme cela depuis un an » poursuit le directeur logistique. « On a pu le faire car on a les bons taux de conformité et le bon outil informatique. On va faire de même sur la partie négoce. »*

## PROXIMITÉ RIME AVEC ÉCOUTER

Ce qui compte pour eux ? Eh bien justement, le sujet était assez important pour qu'on le leur demande directement. « On a décidé de mettre les salariés au cœur du sujet. On a passé six mois à les écouter pendant les réunions Satisf'Action (lire aussi notre encadré). On a mis le doigt dans un chantier perpétuel, mais c'est un très beau chantier » estime Antoine Siboul. « Il ne s'agit pas de grandes stratégies, seulement d'un réalisme cher au groupe Samse. On nous a fait remonter des choses concrètes, pas des concepts ! Il manquait parfois des lieux chauds pour prendre le café, par exemple. Cela a été corrigé en temps réel. On a aussi évoqué des questions "de fond". Des interrogations autour du rachat à l'horizon 2020 ont permis de purger des inquiétudes. Dans le silence, on interprète. Et dans le silence, on voit

le côté gris des choses. Quand l'information est faite, on n'extrapole pas. »

**« Ces réunions Satisf'Action ont augmenté l'empathie entre nous : on s'est retrouvé autour d'un même feu. »**

*Jérôme Thfoin*

Olivier Bis a été en charge de l'organisation de ces réunions avec la RH. Il en a tiré beaucoup de plaisir : « J'ai reçu beaucoup de messages du genre "On te découvre sous un angle nouveau". On s'est tous découverts d'autres facettes. » Et le comité de direction se félicite d'avoir fait le choix de mener cela en interne, en formant 33 salariés. « Les gens arrivaient sur la pointe des pieds, se demandant à quelle sauce ils allaient être mangés. C'était à la fois très simple

et sérieux. On commençait par ce qu'on appelle une méthode "d'inclusion" : j'ai fait 35 têtes-à-têtes avec des magasiniers, des chefs d'agence, des caristes. Se mettre à la place de l'autre est toujours un bon début ! Tous ensemble, on a produit 732 propositions de progression, d'évolution. De la plus simple (vie quotidienne) à la plus complexe et transversale. Du "pratico-pratique" aux questions de fond (rémunération, etc.). Des plans d'action ont été lancés : on a créé un mouvement, il faut le faire vivre. »

**« Attention, ce n'est pas la "liste au père Noël" ! C'est : que peut-on faire ensemble ? »**

*Marc Cointepas*

Marc Cointepas, Directeur logistique, a lui aussi expérimenté ces rencontres : « La première question, c'était "Qu'est-ce que vous avez fait ce matin ?". Je suis tombé en tête-à-tête sur quelqu'un qui m'a dit : "Mais c'est quoi, cette question ?! Je ne bossais même pas, je suis de l'après-midi !" J'ai relancé : "Eh ben justement ! Vous avez fait quoi ?!" Réponse : "J'ai emmené mes trois enfants à l'école." Et j'ai rétorqué : "Moi aussi !" La discussion a suivi d'elle-même. C'est le groupe qui a voté pour les actions prioritaires. Souvent des irritants bénins, souvent faciles à traiter, mais il fallait le faire. » Et les choses ne vont pas s'arrêter-là : « Ces réunions sont le premier pas vers une forme de libération de l'entreprise » reprend Jérôme Thfoin, Directeur marketing et innovation. « Nos collaborateurs se sont emparés du truc, la mayonnaise a pris ! On a dégagé quatre grands chantiers : Politique tarifaire / Communication interne / Reconnaissance et rémunération / Rôle d'animation de nos chefs d'agence. C'est un projet au long cours. »











Fort de la Bastille, Grenoble.



## PROXIMITÉ RIME AVEC HORIZONTALITÉ ET AVEC "MANAGER"... AUTREMENT !

Un "premier pas vers une forme de libération de l'entreprise", dites-vous Jérôme ? Qu'est-ce que cela veut dire exactement ? « L'entreprise "libérante", c'est celle qui responsabilise. On n'infantilise pas les gens. Ici, pas de postures. On dépollue les lourdeurs. On veut fédérer en donnant du sens, en partageant une vision. L'entreprise "libérante" poursuit le Directeur marketing et innovation propose la prise de risque et donne le droit à l'erreur. Pensez à la tarte Tatin, ce succès parti d'une bourde ! Pour que l'entreprise puisse être "libérante", il faut se rapprocher. Il faut un mouvement qui va vers l'autre. Ensuite, il faut rester proches. Comment on fait vivre ce mouvement, maintenant ? L'enjeu est là. »

**« Comment être entraîneur de rugby si on ne joue pas au rugby ? La proximité métier, c'est la base. »**

*Philippe Gérard*

« La proximité relationnelle et managériale, c'est ce qu'on appelle l'esprit PME, malgré l'effet grand groupe. Il n'y a pas énormément de strates » confirme Laurent Chamero. « C'est vrai, il n'y a pas de barrière chez nous, la hiérarchie est légère » témoigne Yannick Lopez. « Quand j'étais en bas de l'échelle, la porte de mes patrons était toujours ouverte. On a cette culture en nous parce qu'on est des anciens, on la transfère facilement. Ici, pas de stress à aller voir son supérieur. »

« Il y a chez nous une certaine forme d'humilité dans le traitement des dossiers : mes collaborateurs les connaissent mieux que moi. Si c'est

une question politique ou stratégique, c'est moi, mais si c'est de l'opérationnel, souvent je leur dis : "Votre choix, c'est le mien". Les collaborateurs sont motivés car ils perçoivent du sens dans leur travail » poursuit Dominique Durand, Directeur juridique et social.

**« Arnaud (DG de La Boîte à Outils) et moi (Président de La Boîte à Outils), on a 30 ans d'entreprise chacun. On est rentrés, on n'était rien. »**

*Jean-Jacques Chabanis*

Comme l'explique Arnaud Bériot, Directeur général de La Boîte à Outils, « La partie managériale a sacrément évolué ». Son Président, Jean-Jacques Chabanis, abonde dans son sens : « On va d'ailleurs changer la terminologie de nos postes. Les chefs de secteur vont devenir "animateurs de secteur", par exemple. » « Mais attention, reprend Arnaud, les mots ne viennent pas avant les actes. Ils concrétisent seulement les choses. » Jean-Jacques lui emboîte le pas : « À La Boîte à Outils, on est à

fond dans l'entreprise "libérante", dans l'agilité, pour un management moderne, évolutif. » Et Arnaud de conclure : « Notre objectif : faire mieux et plus humain dans tous les domaines, au quotidien. »

**« Savoir pour qui on bosse, c'est primordial et pourtant pas toujours évident dans les grands groupes. On mouille le maillot pour la fidélité qu'on ressent vis-à-vis de l'enseigne. »**

*Jean-Jacques Chabanis.*

On a compris... Mais très concrètement, comment ça marche, une entreprise "libérante", Olivier Malfait ? « À La Boîte à Outils, nous sommes très en avance dans les domaines de la formation, du management, des relations humaines. À la Samse aussi, on est plutôt en avance par rapport à notre milieu. D'un point





## Témoignage

### **Jorge, la proximité vécue au quotidien**

Chauffeur-livreur en Haute-Savoie chez Mauris, Jorge avait envie de changement. « Ils m'ont dit : Jorge, ne t'inquiète pas, on aime ton boulot, on va trouver une solution, t'inquiète pas. Et en deux mois, c'était fait, je suis chauffeur chez Sud Appro. Je suis très content. Ils m'ont dit tout de suite : "Faut demander, faut parler" et c'est vrai qu'on sent qu'on peut parler librement, l'ambiance est bonne. Le chauffeur, le chef, les vendeurs, les magasiniers, tous, on s'entend bien. »



*"Faut demander, faut parler"*  
Jorge







de vue opérationnel, la proximité signifie "simplifier nos processus de décision". Pour gagner en vitesse et agilité. Quand on est proches des gens, quand on connaît leur manière de réfléchir, le mode d'organisation se simplifie. On parle parfois d'entreprise où il fait bon vivre, je préfère "entreprise où il fait bon travailler", où les décisions sont partagées. Nous voulons rendre nos salariés acteurs et co-constructeurs. Et on sait aussi aller à contre-courant quand il le faut. En période de crise, Jean-Jacques Chabanis et Arnaud Bériot ont embauché ! C'était un pari risqué. Mais ils ont gagné. Ils ont embauché pour faire du conseil. De la proximité justement. Et les chiffres ont parlé. »

**« Ce "savoir travailler ensemble" n'est pas une stratégie. On est bien comme ça. Et nous sommes efficaces. »**  
*Olivier Malfait*

« Plus de verticalité, moins d'horizontalité dans les échanges internes, c'est du pragmatisme, tout simplement ! » sourit Antoine Siboul, Directeur immobilier. Olivier Bis est d'accord : « N'importe quel salarié qui passe devant le bureau d'Olivier Malfait peut entrer. On travaille simplement ensemble, on interagit. » « On laisse de l'autonomie aux gens. On supervise, on accompagne de manière à favoriser l'épanouissement des collaborateurs, qui doivent pouvoir rester force de proposition. Faire grandir nos équipes est un but » assume Laurent Chameroy, avant de tempérer : « Il peut y avoir un regret chez certains en terme de proximité, une nostalgie du temps où la Samse comptait 400 personnes. Mais elle ne peut pas marcher comme il y a 30 ans. »





**« L'équipe est plus forte que le plus fort de l'équipe.**

**Quand on partage, on fait grandir tout le monde. »**

*Marc Cointepas*

« Le RES, le rachat par les salariés en 1988, est un élément fondateur » rappelle Laurent Chamero. « On travaille pour des familles historiques depuis l'après-guerre. Mais on a aussi une proximité avec nos salariés-actionnaires qui bossent dans "leur boîte". Ça ne vous réveille pas tous les jours mais c'est en toile de fond, ça motive : c'est un peu "notre boîte". J'ai une petite goutte, je participe. La proximité, on doit en faire un état d'esprit du quotidien. On doit vivre cette valeur et la communiquer. Partager cette vision. »

## **PROXIMITÉ RIME AVEC RÉACTIVITÉ, ACCESSIBILITÉ ET DISPONIBILITÉ**

La proximité, selon Arnaud Bériot, c'est aussi et surtout la réactivité. « Il faut prendre la température constamment. La réactivité est nécessaire au métier. Particulièrement nous, avec nos clients particuliers qui n'ont pas de compte. Tous les matins, on remet les compteurs à zéro » juge le Directeur général de La Boîte à Outils.

**« Tous les matins, on remet les compteurs à zéro ! »**

*Arnaud Bériot*

Olivier Malfait, Président du directoire, confirme : « Nous sommes capables de prendre des décisions importantes sans tergiverser. La vitesse est un avantage concurrentiel. » Pour parvenir à cette réactivité, il en faut de la proximité. « Être proche de ses collaborateurs, échanger avec eux dans le formel ET dans l'informel. Le formel oblige à s'organiser. L'informel, très dynamique, favorise la réactivité » estime Yannick Lopez. « La proximité, c'est aussi de la disponibilité. Les industriels doivent pouvoir dire à mes directeurs d'activité ce qui ne va pas. Sinon on ne se remet pas en question. Se parler, c'est se faire progresser. »











Pierre et Bruno, au Salon Samse 2017.



## PROXIMITÉ RIME AVEC ÉCHANGER, PARTAGER ET CONVIVIALITÉ

« La proximité, c'est aussi s'écouter l'un l'autre. Échanger ». C'est François Bériot qui nous rappelle cette base primordiale. « On a un bureau ouvert avec Olivier (Malfait), on est au courant de tout et notre assistante commune, Dominique Bouvier, assure une parfaite coordination : ça permet de trancher au quotidien. On se relaye tous les deux. Notre diversité est une chance énorme pour notre entreprise : nos différences nous enrichissent. Proximité rime aussi avec convivialité. Les matchs de foot ou de rugby, les soirées à l'agence ou à l'extérieur, les voyages, les opérations clients, les départs à la retraite, on essaie de répondre présents, malgré la taille de la boutique. Les gens le voient bien. Proximité rime avec participer : on s'investit, on fait. On veut faire grandir nos mecs et la société. »



## Témoignage

### Réunions Satisf'Action

#### "Un vrai temps pour échanger"

Marlène a pris part aux réunions Satisf'Action en Savoie :

« On ne s'y attendait pas, à ces réunions, mais on a trouvé que c'était une très bonne démarche, de la part de la direction. On a pu bien échanger, même s'il y avait des gens du siège, de tous les niveaux. On a pu dire ce qui n'allait pas, ce qu'on peut améliorer. On est repartis avec beaucoup de questions : "Que va-t-il ressortir de tout cela ?" Mais c'est déjà bien d'avoir pu exprimer franchement ce qu'on ressentait. Maintenant, on est en attente, mais c'est appréciable d'avoir pu prendre le temps de bien échanger, de répondre aux questions. De "tomber le masque", même si ce n'est pas aussi fort que cela, car on peut s'exprimer ici au quotidien sans problème, on est une équipe très soudée, à l'agence. Mais on avait beaucoup de questions sur le rachat par CRH, de l'appréhension. On nous a pas mal éclairés sur ce point, ça enlève du souci. »

**« On ne s'y attendait pas, à ces réunions, mais on a trouvé que c'était une très bonne démarche, de la part de la direction. On a pu bien échanger. »**

Marlène



**« PROXIMITÉ RIME  
AVEC PARTICIPER : ON  
S'INVESTIT, ON FAIT.  
ON CONNAÎT BIEN  
NOS CLASSIQUES,  
ON CONNAÎT BIEN  
LES GENS. ILS NOUS  
ONT VUS ÉVOLUER. »  
FRANÇOIS BÉRIOT**

« La proximité, c'est aussi cette ambiance » acquiesce Antoine Siboul. « Les gigots-bitumes avec nos collaborateurs, avec les secrétaires et chefs d'entreprise des artisans partenaires, les maçons, les élus, les services techniques. » Philippe Gérard le rejoint, évidemment : « C'est un métier de convivialité et de relations humaines, on ne peut pas tout faire à distance. Le contact, c'est un plus à cultiver, sans oublier que la base, c'est le bon produit. Le bon prix. Le bon choix. Cela se tisse dans des moments sympas à partager, comme l'anniversaire d'une PME de maçonnerie, par exemple. » « La convivialité, c'est l'un des points forts qui ressortent dans les enquêtes de satisfaction clients » assure Olivier

Malfait. « Cela nous différencie du web. Internet, c'est proximité zéro à tous les niveaux. C'est là qu'on peut faire la différence. On va devoir évoluer sans se renier. Il faudra savoir trouver le juste équilibre. Il y a chez nous un attachement fort à l'homme. Des artisans viennent pour une certaine personne à l'agence. C'est dans la culture, cette proximité, ça diffuse jusqu'à la base. »

**PROXIMITÉ RIME AVEC  
SOLIDARITÉ**

D'accord, d'accord, la proximité, c'est bien joli, mais quand l'heure est grave ? Quand on n'a plus le cœur à rire et à partager, que ce soit un match de foot ou des informations à propos du marché ? À quoi sert-elle, à ce moment-là, la proximité ? Demandez donc à l'agence Samse de Barcelonnette ! Elle a vu se lever une

solidarité sincère et immédiate, quand elle a brûlé. Une solidarité réflexe, née dans le terreau de la proximité. « Cette solidarité a été spontanée » témoigne Jean-Charles Erbeia, architecte du groupe Samse. « Ce n'est pas le fruit d'un message de la direction, c'est dans les valeurs de l'entreprise. Pour la fête du client, les Batidays, on a fait le barbecue quand même. Jérôme Thfoin est venu servir les invités en personne. Les collaborateurs ont été touchés de voir que le siège s'investissait. Ce soin, cette attention, on se bat pour cela. »

**« La valeur des Alpes ne s'est pas forgée par du jus de crâne et sur des concepts fumeux. C'est le bon sens, le sens pratique, qui a forgé le territoire sur lequel nous évoluons. »**

*Dominique Durand*





Jérôme Thfoin s'émeut de cet élan : « Quand j'ai appris, j'ai tout annulé. La mobilisation pour Barcelonnette, ça s'est fait tout seul, c'était magique. C'est depuis l'origine, au niveau de la Samse, cette solidarité. C'est une entreprise confraternelle, historiquement. Et ça prouve que la proximité est utile au quotidien. Ce n'est pas seulement une philosophie pour faire joli. La proximité, il faut la gagner et il faut la garder. »

Cette solidarité trouve peut-être sa source dans le territoire d'origine du groupe, d'après Dominique Durand. « La proximité, c'est le choix stratégique global du groupe Samse, un choix différenciateur. Mais c'est dans la nature même du territoire sur lequel on vit. La valeur des Alpes ne s'est pas forgée par du jus de crâne. Les Alpes, c'est le bon sens. Le sens pratique. Barcelonnette brûle il y a un mois ? Notre assureur était surpris : 10 jours après, l'agence fonctionnait... » Mais attention, « Ce n'est pas du tout de l'angélisme » tempère le Directeur juridique et social. « On est capable de faire beaucoup pour quelqu'un qui est dans l'embarras, mais pas pour celui qui ne passe pas la balle quand il faut, qui ne joue pas collectif... Il y a un a priori d'humanisme fort, dans cette entreprise charnelle, très

incarnée. Il faut vivre cela ensemble : ce "travailler ensemble". »

**« La proximité, il faut la gagner et il faut la garder. »**

Jérôme Thfoin,  
Directeur marketing et innovation

« Eh oui, on aide et on nous aide. La proximité, ça joue à tous les niveaux ! » conclut Olivier Malfait, Président du directoire. « La proximité permet l'harmonie et la solidarité, une valeur refuge importante dans cet univers si concurrentiel. La mobilisation du siège pour Barcelonnette, c'est comme si l'appartement d'un enfant s'était fait cambrioler

et que les parents avaient débarqué tout de suite. Je souhaite qu'on soit vigilants dans notre développement. Pour les acquisitions, je veille aux proximités de valeurs, pour que la greffe prenne. Afin de conserver cet état d'esprit PME. On a des actionnaires qui nous encouragent. La réussite, on la doit aussi à la liberté qu'ils nous donnent. On a, là aussi, une relation de proximité. Dans le virage de 2020 à prendre avec CRH, c'est une donnée très importante : Ils sont "métier" ! Ils ont une vision à long terme » rassure Olivier Malfait, avant de conclure dans un sourire : « Ils sont "terrain" ! »





## Témoignage

**« Les équipes du siège se sont mises très rapidement au travail, après l'incendie »** témoigne Élie, chef d'agence Samse Barcelonnette. « Elles ont tout entrepris pour qu'on puisse recommencer à travailler rapidement dans de bonnes conditions. On nous a envoyé des ordinateurs, on a géré les dépôts de permis de construire, le siège se charge de la démolition, de la reconstruction. Les autres agences des départements 04 et 05 nous ont tout de suite proposé leur aide. Celle de Seyne, la plus proche physiquement, a assuré une partie de nos livraisons la première semaine. »



**« Cela fait du bien, tout ce soutien. »**

Élie





# La bienveillance

**La bienveillance fait partie des valeurs que nous souhaitons identifier dans l'entreprise, mais de quoi parlons-nous exactement ?**

**La réponse de Jean-Michel en quelques mots :**

« La bienveillance, pour nous, c'est une disposition d'esprit inclinant au respect, à la compréhension, à l'indulgence, à l'écoute.

Et cette liste, non exhaustive, peut être complétée !

Au sein de l'entreprise, la bienveillance, c'est créer les conditions pour que les équipes s'épanouissent dans leur ensemble, se reconnaissent, tels les maillons d'une chaîne indispensable pour soutenir la lourde charge de nos agences.

Respect, indulgence, compréhension, écoute ? Des mots qui peuvent paraître difficilement transposables dans l'entreprise, où nous évoluons au sein d'un monde concurrentiel et incertain. Il peut paraître difficile d'y introduire ces notions...

Et pourtant ! La bienveillance n'est en aucun cas antinomique avec la performance, l'atteinte des objectifs et, même, le fait de sanctionner quand il le faut.

Les êtres humains ne sont pas des machines. Ni des numéros. Chacun a sa propre sensibilité, son regard personnel des faits, et un différent niveau d'analyse des situations. Mais des règles de base doivent tous nous lier :

La politesse est un carburant indispensable à une écoute positive.

Chacun souhaite arriver au terme de sa démonstration. Pour certains, quelques mots suffisent. Pour d'autres, l'argumentation passe par la démonstration. Chacun doit s'engager à écouter sans couper la parole de façon intempestive.

Dans une société riche en diversités, les opinions sont légion. Pertinentes ou par-

fois plus aléatoires... Où est la vérité ? Le manager doit édifier la ligne de conduite de l'entreprise, certes, mais il respecte sans juger les avis divergents. Il essaie de comprendre les autres positions. Et s'en inspire, à l'occasion ?

Au quotidien, celui qui prend des initiatives s'expose à l'erreur. L'expérience, c'est précisément la somme de nos erreurs passées. Il faut accepter ces erreurs qui nous serviront à construire de bonnes fondations. Bien évidemment, chacun œuvrera pour qu'elles ne soient pas renouvelées !

La bienveillance concerne l'ensemble des organisations. Et pas seulement une partie de l'entreprise. La bienveillance, c'est un échange qui passe d'une personne à l'autre sans contrainte et sans effort. Cette qualité doit être communicative, naturelle ! S'appliquer sans effort. L'hypocri-



**« La bienveillance nous concerne tous. À nous de la rendre communicative ! »**

Jean-Michel Vieille-Petit  
Directeur de région Doras



sie n'a pas sa place sur le terrain. Ni sur le banc de touche.

La bienveillance ne concerne pas seulement les échanges verbaux. Nos comportements, nos attitudes, nos postures reflètent ou non la bienveillance et le respect. Veillons-y ! Soyons-en conscients.

Notre environnement reflète ou non la bienveillance. L'entreprise qui ne s'applique pas à fournir un cadre de travail sécuritaire ou propre n'est pas dans une logique de développement de cet état d'esprit. »





Salon Samse 2017, Chambéry.



# TÊTE À TÊTE

## avec nos enseignes

### NÉGOCE MULTISPÉCIALISTE



**Olivier Malfait**  
Président  
du directoire

**François Bériot**  
Vice-Président  
du directoire



**Alain Renard**  
Président  
du directoire



**Laurent Chamerooy**  
Président

**Didier Zambon**  
Direction générale



**Stéphanie Saint-Martin**  
Présidente

**Serge Roux**  
Vice-Président

### NÉGOCE SPÉCIALISTE > TP, Adduction d'eau



**Christian Rossi**  
Président  
Directeur  
Général



**Damien Cugnet**  
Président



**Hubert Ingwiller**  
Président

### NÉGOCE SPÉCIALISTE > Bois



**Luc Henry**  
Président



**Soren Larsen**  
Directeur



**Laurent Ouvrier-Bufferet**  
Président

### NÉGOCE SPÉCIALISTE > Menuiserie



**Frédéric Vespignani**  
Directeur



**Jean-Christophe Drouot**  
Président

### BRICOLAGE



**Jean-Jacques Chabanis**  
Président



**Arnaud Bériot**  
Directeur général



## DIRECTOIRE

Groupe  
**SAMSE**



**Olivier Malfait**  
Président  
du directoire

**François Bériot**  
Vice-Président  
du directoire

## CONSEIL DE SURVEILLANCE

Groupe  
**SAMSE**



**Patrice Joppé**  
Président du  
conseil de  
surveillance

**Paul Bériot**  
Vice-Président  
du conseil  
de surveillance



**Jacques Plattard**  
Président



**Claire Didier**  
Présidente

**Bruno Didier**  
Directeur général



**Francis Blanc**  
Président



**Marion Blanc**  
Chef d'agences



**Jean-Luc Gimenes**  
Directeur

**Sébastien Wojka**  
Directeur



**Éric Boichot**  
Directeur général



**Jacques Plattard**  
Président

## NÉGOCE SPÉCIALISTE > Carrelage



**Denis Barberoux**  
Chef d'agences



**Laurent Jacquet**  
Directeur

## ÉNERGIES RENOUVELABLES



**Christophe Laugier**  
Directeur opérationnel

## TRANSPORT



**Denis Zanon**  
Président



**Marc Cointepas**  
Directeur général





## Une proximité et une réactivité toujours en chantier

**C'est avant tout une histoire d'hommes de terrain.** Distributeur de matériaux de construction et d'outillage depuis 1920, Samse est présent en Auvergne-Rhône-Alpes, Paca et dans le Gard avec 80 points de vente.

Notre réseau dense, notre mode d'approvisionnement et notre développement sont liés à une volonté d'être un interlocuteur de proximité pour les entreprises du Btp, les professionnels et les particuliers. Notre vocation régionale représente un bénéfice direct pour le client. Le recrutement local, associé à la promotion interne et à une grande stabilité des équipes, se traduit par une connaissance des spécificités de la région, des modes de construction, des matériaux locaux, des entreprises et des artisans. Mieux entendus, les besoins de nos clients sont davantage satisfaits.



**1 447**

collaborateurs



**80**

agences

**M€**

**404**

chiffre d'affaires

### Direction générale

Olivier Malfait - François Bériot

### Directeurs de région

#### Isère

Alain Volle

#### Haute-Savoie

Valéry Gadré

#### Savoie

Christophe Lyonnet

#### Grand Lyon - Ain - Bresse

Pascale Courand

Fabrice Lauricella

#### Drôme-Ardèche

Serge Bouby

#### Hautes-Alpes

Stéphane Sambain

#### Alpes de Haute-Provence

Bruno Richard

#### Gard

Gérard Brakha

### La logistique à l'honneur !

Samse a remporté le Trophée de la logistique du journal Négoces. Le jury a été séduit par le moyen simple et efficace de récompenser les équipes logistiques : sa démarche d'analyse de la satisfaction clients, avec à la clé les trophées Samse. Les magasiniers, chauffeurs et chef de parc reçoivent un prix affiché en agence. Ce Trophée du Négoces met en valeur cet "outil de bonnes pratiques et d'amélioration".

leurs clients. Afin de répondre à cette exigence, Samse propose un nouveau service. Un partenariat a été signé avec Suez et Praxy.



### Un nouveau service pour nos clients

Au 1<sup>er</sup> janvier 2017, la loi de transition énergétique oblige les négoce à **proposer des solutions pour la gestion des déchets des chantiers de**

### Conquérir le marché de l'hôtellerie de plein air

**Les campings engagent chaque année des investissements de rénovation et d'entretien.** Après la création du catalogue Partenaire Hôtellerie de plein air, après des campagnes d'e-

### Enseignes affiliées Samse



Blanc Matériaux est une société familiale, créée en 1965 dans les Alpes de Haute-Provence. Elle nous a rejoints en 2005.



Créée en 1911 à Bourg-de-Péage (26), l'entreprise familiale Didier Matériaux s'est rapprochée du groupe en 2008 et compte 5 points de vente dans la Drôme.



mailing personnalisées, l'enseigne a lancé le premier salon régional de l'Hôtellerie de plein air. Organisé par les régions Samse Gard et Drôme-Ardèche, il proposait des conférences avec une trentaine de fournisseurs et des stands balayant notre offre : aménagements bois, dallages, gazons synthétiques, machines électriques, peintures, accessoires PMR, assainissement et TP, menuiseries, clôtures et grillages...

## Démarche Satisf'Action On avance dans le concret !

« Nous avons décidé de compléter l'écoute de nos clients par une écoute de nos collaborateurs de chacune de nos agences et des services du siège » explique François Bériot. Cette écoute a donné naissance à des actions. Simples ou complexes, elles relèvent toutes d'un maître-mot : "du concret" !

**107**  
RÉUNIONS

ont été organisées, réunissant



**1 447 COLLABORATEURS**

**732 PROPOSITIONS D' ACTIONS**

dont de nombreuses ont déjà été mises en œuvre

**4 THÈMES PRINCIPAUX**

ont été traités par le comité de direction







**Président du directoire**  
Alain Renard

**Directeur commercial**  
Olivier Million-Picalion

**Directeur marketing, communication et animation des ventes**  
Jean-Christophe Drouot

**Directeur administratif et financier**  
Claude Moisan

**Directrice informatique et investissements**  
Brigitte Biju-Duval

**Directeur base de données et méthodes**  
François Grivet

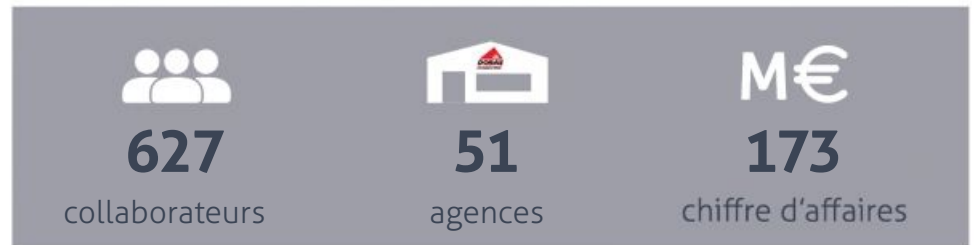
**Directeurs de région**  
Nord : Alain Painault  
Chenôve : Christophe Clerc  
Sud Bourgogne Bresse : Ludovic Lejeune  
Centre : Benoît Debruycker  
Nord-Est : Jean-Michel Vieille-Petit



www.doras.fr

## Le sens du service et des choix exigeants

**Rapport "services-satisfaction" élevé, performance et pérennité du produit, réactivité** : des exigences de qualité élémentaires pour Doras, leader régional de matériaux de construction dans l'Est.



Alain Renard  
Président  
du directoire

### > UNE GOUVERNANCE REMODELÉE QUI CONFIRME LES VALEURS DORAS

Alain Renard est le nouveau Président du directoire. Homme de métier à l'écoute du terrain, il a réalisé l'ensemble de sa carrière dans des négoce réputés : ATC, chef d'agence, chef des ventes, chef de site, Directeur de secteur puis Directeur général opérationnel. « J'aime ce métier car les valeurs sont fortes » a expliqué Alain aux salariés. « Je ressens combien tout le monde ici est engagé. Je sens la fierté de l'entreprise, de ses couleurs et je ferai tout pour qu'ensemble, on fasse de belles choses ».

Il compte bien s'appuyer sur tous ses collaborateurs pour développer l'enseigne et le sens du service. Dans une direction claire : celle du dialogue et de la proximité.

### Renforcement de l'activité bois



Début 2016, Doras finalisait l'acquisition de la société Socobois. Ce rapprochement renforce le pôle bois du groupe : l'entreprise spécialiste en distribution de bois et panneaux pèse 24 millions d'euros. Un chiffre réalisé uniquement auprès de professionnels et amené à se développer auprès des particuliers. (cf. p53)





## Son expertise a le vent en poupe

Depuis sa création, l'enseigne met toute son énergie à accompagner les professionnels sur la problématique des énergies, justement. Ses solutions performantes font aujourd'hui référence. Spécialistes en plaque de plâtre, charpente-couverture, isolation thermique par l'extérieur, tous trouvent un interlocuteur de choix auprès de M+ Matériaux. Un multispécialiste en pleine croissance.


**497**

collaborateurs


**45**

agences

**M€**
**154**

chiffre d'affaires

### 20 ans, le plus bel âge

2016 aura été une année festive pour M+Matériaux. Objectif de départ ? Créer de petits sites dans les interstices laissés libres par les grandes enseignes du négoce. Cette stratégie a évolué au fil du temps et, surtout, au gré de l'implication et du dynamisme des équipes. 12 ans après sa naissance en 1996, M+ Matériaux affichait 70 millions d'euros de chiffre d'affaires lorsqu'il s'est rapproché du groupe Samse. Dotée depuis lors de nouveaux moyens, l'enseigne n'a cessé de progresser. M+ Matériaux est alors passée à deux fois plus d'agences (45 sur le grand Sud-Ouest) et a doublé son chiffre d'affaires. Une série de festivités a permis à M+ Matériaux de fêter ses 20 ans et de remercier les collaborateurs qui rendent cette réussite possible au quotidien, les industriels des premières heures et les clients qui lui font confiance.



### Nouveauté : la maison "Bien vivre à domicile"

Une habitation grandeur nature de 70 m<sup>2</sup> présentant les solutions pour pallier aux handicaps de la vie et effets de la vieillesse, quelle bonne idée ! L'agence Réseau Énergie Habitat de Perpignan y présente son offre en termes de performances énergétiques, domotique et accessibilité pour les personnes à mobilité réduite. Imaginez l'enjeu : il y aurait 94 % d'habitations non adaptées à l'évolution de la société et à une population vieillissante...



Hubert



Philippe



Erwan

#### > UNE NOUVELLE DIRECTION POUR 2017

« La culture M+ est de faire progresser les salariés de l'entreprise. »

La Présidence est assurée par Samse, représentée par Laurent Chameroy. Il s'appuie sur trois Directeurs généraux délégués Hubert Daccord, Philippe Thomas et Erwan Toussaint.

Didier Zambon accompagne cette transition et concentre son action sur les secteurs en difficultés, la croissance externe, les projets d'investissement et les relations avec le groupe Samse.



#### Président

Laurent Chameroy

#### Direction générale

Didier Zambon

#### Directeur général délégué Sud-Ouest

Hubert Daccord

#### Directeur général délégué finances

Philippe Thomas

#### Directeur général délégué Sud-Est

Erwan Toussaint

#### Directeur commercial

Jean-Claude Malod


[www.mplus-materiaux.fr](http://www.mplus-materiaux.fr)



## Cap au Sud pour un développement maîtrisé

Proximité et conseils experts sont les briques de cette spécialiste de matériaux de construction qui a su se diversifier : TP, outillage et matériel, menuiserie, revêtements de sol, cuisines, sanitaires, bois et ossature bois... Originaire de Manosque, Simc est aujourd'hui présente sur cinq départements en région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Elle a su appuyer son expansion sur ses propres équipes, leur connaissance pointue des produits, et sur la puissance du groupe Samse.



### Comité de surveillance

Michel Chaumeton  
Alain Jean

### Comité de direction

**Présidente**  
Stéphanie Saint-Martin  
**Vice-Président**  
Serge Roux

### Directeur commercial et marketing

John Crayston

### Directeurs de région

José Ibanez  
Olivier Jourdan  
Mathias Grumberg  
Xavier Colls  
Gilles Peisson

### Directeur des achats et logistique

Claude Arbaud

### Directeur administratif, financier et RH

Seydou Diallo

### Directeur de gestion

Adrien Enoc

### De nouvelles agences dans le Var

L'année 2016 a débuté par le rachat des établissements Beneventi pour Simc qui renforce ainsi son maillage territorial dans le Sud de la région Paca. Les deux établissements, situés à Sanary-sur-Mer et à Ollioules, représentent une trentaine de collaborateurs pour un CA de 8,6 millions d'euros.



### La région "Bricolage" Simc en ordre de marche

Le printemps voyait le magasin Simc Corner de Manosque passer sous pavillon Entrepôt du Bricolage, précédant de quelques jours celui de Forcalquier. Avec ses autres magasins de Draguignan et Lorgues, la région GSB Simc est prête à poursuivre son développement mené par Gilles Peisson.





# Les hommes, les hommes et enfin les hommes

« J'ai toujours entendu mes prédécesseurs dire qu'il y avait trois choses fondamentales dans notre groupe familial : en premier lieu les hommes, puis les hommes et enfin les hommes. » Jacques Plattard, Président, explique ainsi la réussite de ce groupe familial français aux 130 ans de savoir-faire. Depuis 1885, il puise sa force de son expérience et de la transmission générationnelle des métiers de l'industrie et du négoce de matériaux de construction.



## Certification bois réussie !

Nos agences bâtiment, TP et Ollier Bois, soit 23 sites, ont obtenu les certifications de leurs chaînes de Contrôle FSC® et PEFC™ qui garantissent une commercialisation de panneaux et de bois provenant de forêts gérées de manière durable et responsable.

Nos procédures, en conformité avec les exigences de ces 2 éco-labels, nous assurent une traçabilité précise de nos approvisionnements qui va de l'exploitant forestier, en passant par l'ensemble des intermédiaires de transformation et jusqu'au stockage du bois sur nos sites.



## Programme de rénovation toujours en marche chez Plattard Carrelages

Raphaël Ravet, responsable de l'agence carrelage-sanitaire de Bourg en Bresse, et son équipe sont heureux de vous annoncer l'ouverture de leur nouvelle salle d'expo agrandie et entièrement renouvelée. Ses clients y seront dorénavant accueillis dans un espace regroupant du carrelage, du sanitaire, de la robinetterie et des meubles de salle de bains, représentant les dernières tendances de nos partenaires industriels.

## Amélioration de notre activité recyclage

Nous avons terminé la remise à niveau du site qui nous avait été confié en septembre 2014 et accueillerons nos clients début 2017 sur une nouvelle plateforme beaucoup plus grande, beaucoup plus fonctionnelle et dont la gamme de produits proposés à la vente a été considérablement renforcée.



### Président

Jacques Plattard

### Directeur général

Pascal Gasparian

### Directeur administratif et financier

François Le Guyader

### Directeur industriel

Dominique Rosier

### Direction commerciale

Charles Plattard  
Christophe Chabert



[www.plattard.fr](http://www.plattard.fr)



**Président Directeur Général**  
Christian Rossi

**Directeur d'exploitation**  
William Giuseppin

**Directeur commercial**  
Dominique Robin

**Responsable achats et marketing**  
Nicolas Morel

**Responsable contrôle de gestion**  
Xavier Puel

**Directeur régional Rhône-Alpes**  
Pierre Perrachon

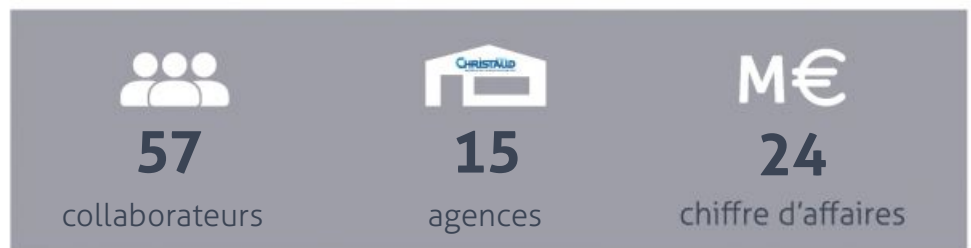
### Le Réseau français des spécialistes de l'eau



[www.christaud.fr](http://www.christaud.fr)

## Faire sa part dans une mission d'utilité publique

Problématique d'actualité s'il en est, la gestion pérenne de la ressource en eau. Christaud et Vaudrey, distributeurs de matériels et solutions pour l'adduction d'eau potable, se font forts d'accompagner les acteurs de la filière.



**Christaud fête fièrement ses 250 ans !**  
**1766**, la date



impressionne un peu, n'est-ce pas ? Née à Grenoble, celle qui s'appelle alors "Pascal" est une fonderie de cuivre et bronze. À la fin du siècle suivant, elle commercialise des robinets-vannes et appareils destinés aux fontaines, des pompes à incendie et des articles de robinetterie générale. Au sortir de la Seconde Guerre, Gaston Christaud reprend la fonderie qui, elle, prend son nom. Elle intègre le groupe Samse en 1988. En 2007, le directeur Christian Rossi développe la plateforme Log'eau et acquiert Vaudrey, spécialiste dans la métrologie, le comptage et l'adduction d'eau. Neuf ans plus tard, l'entreprise fête donc 250 ans de développement, de savoir-faire et de motivation !

Christian Rossi, Pdg de Christaud. Autour d'une expertise partagée, ce réseau vise la couverture de l'ensemble du territoire national d'ici 2025.

### Rapprochement avec BillMat



Un peu à l'étroit sur la moitié Est de la France et le Centre, Christaud poursuit son développement vers le Nord et l'Ouest avec une prise de participation dans le capital de BillMat Canalisations. Avec ses 6 agences, l'entreprise rejoint ainsi le Réseau français des spécialistes de l'eau créé par Christaud en 2016.



### Une alliance stratégique

Autour de Christaud, un Réseau français des spécialistes de l'eau fédère des acteurs spécialisés dans l'adduction d'eau potable. « Il a pour mission d'organiser et de partager des services tels que les achats, la logistique, la formation et le marketing » rappelle





## La compétence d'une équipe et le sens du service

Assainissement des eaux usées et pluviales, voirie, terrassement de réseaux secs et aménagements urbains, plus de 6 000 références produits TP et adduction d'eau potable sont proposées par cette société en développement.



53

collaborateurs



12

agences

M€

23

chiffre d'affaires

### Soigner l'accueil des clients

Les équipes commerciales sédentaires de Célestin ont profité d'une campagne de sensibilisation sur la nécessité d'un accueil de qualité. L'objectif ? Savoir transformer une simple demande en découverte d'un projet complet. Les équipes ont notamment utilisé la vidéo comme outil d'amélioration.



**Président**

Damien Cugnet

**Directeur adjoint**

Christophe Mallière

**Chef des ventes**

Bruno Oligier

[www.celestin-materiaux.fr](http://www.celestin-materiaux.fr)

## Spécialiste TP... et Bois !

BTP Distribution propose des produits pour les voiries, les réseaux, l'assainissement et l'adduction d'eau. Une offre qui se compose aussi d'outillages, d'équipements de sécurité et depuis 2015, d'une large gamme de bois.



65

collaborateurs



4

agences

M€

35

chiffre d'affaires



Hubert Ingwiller  
Président

### > CHANGEMENT DE GOUVERNANCE

Après 16 années à la direction de BTP Distribution, Claude Winling passe le relais à Hubert Ingwiller, accompagné de la nouvelle équipe de direction.



**Président**

Hubert Ingwiller

**Directeur commercial**

Sébastien Martz

**Directrice administrative et financière**

Martine Coulomb

**Directeur activité gros-œuvre**

Jacky Habich

[www.btpdistribution.fr](http://www.btpdistribution.fr)



SPÉCIALISTE BOIS

# Le bois qui nous va !

Experte en négoce de bois, la société Henry Timber assure, en parallèle, l'approvisionnement en bois de l'ensemble des enseignes du groupe Samse.



**Président**  
Luc Henry

**Directeur**  
Soren Larsen

**Directeur commercial**  
Laurent Parisse

**Directeur plateforme**  
Florent Gérard

**Directeur opérationnel**  
Matthieu Bellet

**Directrice administrative et financière**  
Sabine Reboul

<b>67</b>	<b>2</b>	<b>62</b>
collaborateurs	agences	chiffre d'affaires

## Importateur et négociant Bois

Nous importons des sciages et des produits transformés (rabotés, brossés, traités, etc.) du monde entier. Sur nos sites isérois, nous gérons un stockage permanent de 35 000 m<sup>3</sup> de bois pour une distribution de plus de 110 000 m<sup>3</sup> par an.

Nous sommes présents sur toute la France et en Suisse grâce à nos chargés d'affaires. Une cellule commerciale sédentaire de six personnes leur sert d'appui pour répondre au plus vite aux clients : les renseigner sur les stocks et les arrivages, prendre les commandes, réaliser les devis et les informer sur leurs livraisons



Soren Larsen  
Directeur

### > CHANGEMENT DE GOUVERNANCE

Le successeur de Luc Henry est Soren Larsen. Il a fait toute sa carrière dans le négoce spécialiste bois à l'international et en France.



[www.henry-timber.com](http://www.henry-timber.com)

**voix**  
Créée à St-Hilaire du Rosier sur le site d'Henry

en bois toutes les enseignes de notre groupe. Elle se dote d'un catalogue qui sera mis à jour régulièrement. Ce catalogue, déjà utilisé par les enseignes Samse, M+ et Simc, le sera bientôt par Doras et Les Comptoirs du Bois.



# Une référence qui fait les tendances

Spécialiste régional de la distribution de bois, panneaux et dérivés, Bois Mauris Oddos Armand propose une gamme très large de produits et de services : des stocks massifs, une logistique adaptée, des nouveautés permanentes, un catalogue et des tarifs en ligne, et désormais des services complémentaires d'études techniques. Et pour servir professionnels et particuliers, des collaborateurs disponibles, engagés, passionnés par leur travail.

 <b>97</b> collaborateurs	 <b>4</b> agences	<b>M€</b> <b>32</b> chiffre d'affaires
---------------------------------	-------------------------	--



**Président**  
Laurent Ouvrier-Buffer

## Un pôle bois encore renforcé

Bois Mauris Oddos a repris le fonds de commerce d'Armand Bois à Valence au printemps dernier. Ce point de vente devient ainsi la quatrième agence de Bois Mauris Oddos dont il complète le maillage sur la région. Spécialisée dans la distribution de bois brut et bois raboté (lambris, bardage, terrasse ...), la petite équipe d'Armand Bois propose aussi un peu de panneaux et de parquets. Le groupe est ravi de l'accueillir !



## La plateforme panneaux déménagement

Elle stocke et livre à toutes les points de vente du groupe, des panneaux utilisés pour la décoration, l'aménagement intérieur, l'isolation et la construction.

La plateforme a emménagé sur le site de Brézins en fin d'année 2016.



[www.mauris.fr](http://www.mauris.fr) - [www.oddos.fr](http://www.oddos.fr)



**Président**  
Jacques Plattard

**Directeur général**  
Pascal Gasparian

**Responsables**  
Sébastien Thomas - Jean-Paul Jacquet

[www.plattard.fr](http://www.plattard.fr)

## Du bois et du choix

Entité du groupe Plattard, cette société est spécialisée dans le négoce et la transformation industrielle de bois bruts et panneaux. Bois rabotés, vieux bois et poutres, le vaste choix fait le bonheur de tous ceux qui ont à réaliser aménagements extérieurs ou agencements intérieurs.



36

collaborateurs



2

agences

M€

15

chiffre d'affaires



### Qualité, Réactivité, Rapidité

Le passage en deux équipes de notre atelier nous a permis de gagner en rapidité, en réactivité et en qualité de réponse.

Et pour être en mesure de répondre aux

demandes de plus en plus exigeantes de nos clients, Ollier Bois met en place en avril prochain, un nouveau centre d'usage.

### Développement du "fait maison" avec le lancement en fabrication de plinthes MDF à peindre

Notre atelier renforcé dans ses capacités à répondre aux professionnels, se lance dans la fabrication de plinthes MDF et répond ainsi à la demande de stocks et de réactivité de ses clients.



**Direction Les Comptoirs du Bois**  
Réseau Samse : Jean-Luc Gimenes  
Réseau Doras : Sébastien Wojka

[www.lescomptoirdubois.fr](http://www.lescomptoirdubois.fr)

## Du charpentier chevronné au particulier inexpérimenté

Qu'ils soient menuisiers, agenceurs ou simples bricoleurs, ils sont assurés de trouver tous leurs matériaux aux Comptoirs du Bois. L'agence de Voiron, elle, peut même fournir et poser cuisines, parquets ou escaliers.



54

collaborateurs



4

agences

M€

15

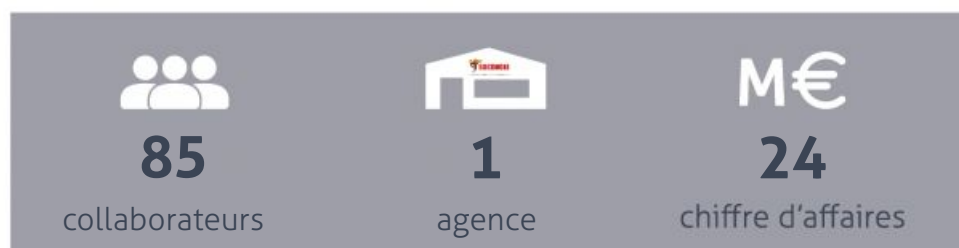
chiffre d'affaires





## Une nouvelle enseigne de la filière bois

Socobois est un négociant spécialiste bois situé à Troyes dans l'Aube (10) qui a rejoint la société Doras le 1<sup>er</sup> juin dernier.



Connue et reconnue sur ses territoires mais aussi plus largement en France, elle vient renforcer la filière bois du groupe en devenant en 2016 une filiale de Doras.

Forte de ses 85 collaborateurs et animée depuis près de 25 ans par Éric Boichot, elle réalise plus de 24 M€ de CA essentiellement vers les professionnels

agenceurs, menuisiers, charpentiers, constructeurs, parqueteurs,...en livrant une large gamme de bois, panneaux, menuiserie, plaques de plâtre,...

Socobois rayonne sur une vaste zone de livraison. Dotée d'un large stock et organisée comme une véritable plateforme, elle livre 90% de ses commandes à J+1.

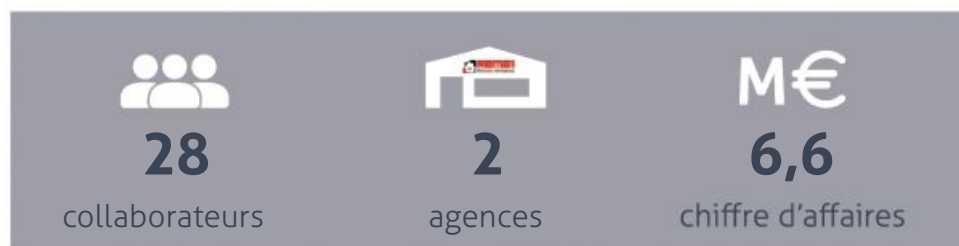


Directeur général  
Éric Boichot

[www.socobois.fr](http://www.socobois.fr)

## À la pointe de l'éco-construction

Spécialiste de la menuiserie, Remat sélectionne les meilleurs produits labellisés qui répondent aux exigences de la RT2012, pour toutes les maisons, traditionnelles ou ossature bois. Professionnels et particuliers apprécient son sens du service : conseil sur chantier, pose en rénovation, atelier et service après-vente...



### Une nouvelle enseigne de cuisine

En début d'année, nous avons décidé la mise en place d'une nouvelle enseigne : EcoCuisine. Les engagements écologiques de la marque sont un véritable atout : un bois issu de forêts labellisées, gérées de façon durable. Pour une cuisine "éco" à tous points de vue.



Frédéric Vespignani  
Directeur

> NOUVEAU PATRON POUR REMAT

Frédéric Vespignani a un long parcours dans le domaine de la menuiserie fournie-posée. Il va s'appuyer sur les compétences de son équipe pour développer Remat.



Directeur  
Frédéric Vespignani

[www.remat.fr](http://www.remat.fr)



**Président**  
Jean-Christophe Drouot

[www.cleau.fr](http://www.cleau.fr)



**Direction enseigne Careo**  
 Réseau Samse : Denis Barberoux  
 Réseau Doras : Thierry Laborey  
 Réseau M+ Sud-Est : Erwan Toussaint  
 Réseau M+ Sud-Ouest : Hubert Daccord

[www.espace-careo.com](http://www.espace-careo.com)

## Les clés pour construire, aménager, rénover

Créée en 1930 par un compagnon du tour de France, Roger Cléau, cette enseigne de Doras propose une large gamme à ses clients particuliers comme professionnels : bardage, charpente, menuiserie, étanchéité à l'air, outillage et quincaillerie, revêtement mural, salle de bains...



**51**

collaborateurs



**3**

agences

**M€**

**16**

chiffre d'affaires

## Larges collections et espaces expo pour usage perso ou pro

Expert en carrelage, parquets et salles de bains, Careo propose un haut niveau de choix. Professionnels et particuliers peuvent y trouver le style qui leur convient : chic, classique, contemporain ou naturel, tous les goûts sont justement dans sa nature !



**76**

collaborateurs



**17**

agences

**M€**

**22**

chiffre d'affaires

### Careo fait peau neuve à Chenôve

Inaugurée en octobre par Thierry Laborey, directeur de l'enseigne Careo, et Olivier Malfait, la toute nouvelle salle d'exposition de Careo a été présentée ce jour-là aux carreleurs, maîtres d'œuvres et architectes du secteur. Un accueil VIP a été réservé aux fournisseurs présents également, avec une visite accompagnée de la salle d'exposition et un dîner aux saveurs de l'Espagne et de l'Italie.







## Spécialiste carrelage

Leader Carrelages s'adresse aux professionnels comme aux particuliers en leur proposant un grand choix de carrelages, sanitaires, parquets et produits d'aménagement pour l'extérieur. Elle dispose aussi d'une équipe de carreleurs.



18

collaborateurs



1

agence

M€

3,5

chiffre d'affaires



**Directeur**  
Laurent Jacquet

[www.leader-carrelages.com](http://www.leader-carrelages.com)

## De l'énergie (renouvelable) à revendre !

Des solutions performantes et sur-mesure pour le neuf ou la rénovation, pour le chauffage, la production d'eau chaude ou d'électricité, la ventilation... Un large choix de pompes à chaleur, de chauffe-eau solaires ou thermodynamiques, de solutions photovoltaïques, de VMC, etc...



18

collaborateurs



2

agences

M€

3,8

chiffre d'affaires



**SWEETAIR**  
ENERGIES RENOUVELABLES



**Président**  
Laurent Chameroy  
**Directeur opérationnel**  
Christophe Laugier

[www.sweetair.fr](http://www.sweetair.fr)



**Président**

Jean-Jacques Chabanis

**Directeur général**

Arnaud Bériot

**Directeur commercial**

François Boudon

**Directeur commercial adjoint**

Thierry Simon

**Directeurs achats - ventes**

Lionel Sayen et Nicolas Joly

**Directeur merchandising**

Denis Philip

**Directeur marketing et communication**

Philippe Oustalet

**Chargé de mission**

Emmanuel Bernard

**Directeur financier et gestion**

Régis Delaval

**Directeur des ressources humaines**

Franck Ougier

**Directeur des systèmes d'information et méthodes**

Frédéric Dufau-Joel

**Directeur stratégie et développement des organisations**

Frédéric Rebollo

**Directeurs de région**

Philippe Castello, Guy Frizon  
 Christophe Lavoux, Eric Lescut  
 Gilles Puissant

[www.la-bao.fr](http://www.la-bao.fr) - [www.e-brico.fr](http://www.e-brico.fr)

BRICOLAGE

# La société La Boîte à Outils développe deux enseignes de bricolage

## L'ENTREPÔT DU BRICOLAGE

### Proposer le meilleur aux bricoleurs

Un référencement très exigeant, un agencement "grand large" qui ne lésine pas sur la place, des prix bas garantis au long cours, des conseils fiables, "L'Entrepôt" veille aussi à se placer toujours en précurseur. Les magasins sont ainsi tous équipés d'un service e-commerce "Drive". Les clients y retirent en toute facilité leur commande effectuée sur le site Internet.

## LA BOÎTE À OUTILS

### Un magasin bon voisin

Voilà une enseigne proche des gens avec ses équipes qui misent sur la convivialité et ses magasins situés en zones rurales ou dans l'environnement direct de villes à taille humaine. Surface de bricolage de proximité, La Boîte à Outils propose une gamme large de services.



## 33<sup>ème</sup> "Vis Ma Vie" de l'équipe satisfaction client, un cran au-dessus

Échanger autour de son métier, c'est bien. Faire partager ses spécificités sur le terrain, au réel, en cédant sa place, c'est encore mieux ! Le concept bien maîtrisé aujourd'hui de "Vis Ma vie" a pris une nouvelle tournure grâce à l'équipe satisfaction client. Un premier VMV a été réalisé en binôme et de manière inter-enseigne entre La Boîte à Outils et Samse. Virginie Muzzolon (appro LS Plateforme de Samse) et Typhène Perrin (responsable Satisfaction client à l'Entrepôt du Bricolage Comboire) ont passé une journée dans le costume de Chef de Projet Fonctionnel aux côtés de Sylvie Cenci et Krystel Guetat. Vivre ce métier sur une journée leur a permis de découvrir le fonctionnement du service

et d'observer les différents rituels liés à la méthode Agile. Rentrer dans la peau d'un chef de projet en participant activement à un atelier test, une expérience hors norme et inoubliable !

## 3<sup>ème</sup> Sommet du bricolage

9 mois de travail, cela ne vous rappelle rien ? C'est aussi le temps qu'il a fallu aux équipes de Brézins et Pitet pour organiser un troisième Sommet du bricolage garanti 100 % satisfaction ! Carré de l'innovation, stand Satisfaction Clients et Village Services côtoyaient les stands des 220 fournisseurs pour deux jours d'échanges, de formation et de présentation de produits - sur 3 000 m<sup>2</sup> - et, cela va sans dire, de sourires et de mains tendues entre les 1200 visiteurs venus de 35 magasins et du siège.





### On agrandit ?

L'Entrepôt du Bricolage continue son développement par des ouvertures sur différents territoires. En 2016, c'était Manosque. En 2017, c'est Margencel et Narbonne. Vers le Nord comme vers le Sud, l'entreprise poursuit sa route.



# Mécénat

## Impliqués sur nos territoires.

Nous soutenons des actions solidaires et environnementales proches de nos points de vente.

Acteur majeur de la construction, nous aidons également des associations qui œuvrent pour l'habitat durable et solidaire, en France comme à l'étranger.



## Présents aux côtés de l'association grenobloise pour la recherche et l'insertion sociale des trisomiques 21 (ARIST).

Pour la 12<sup>ème</sup> édition de la Journée mondiale de la trisomie 21 qui se déroulera en 2017 à Grenoble, nous soutiendrons Arist en charge de son organisation. Cet événement est ouvert à tous et se veut convivial et familial, tout

en mettant en exergue les avancées scientifiques. C'est l'occasion de valoriser l'écosystème isérois, d'afficher un partage de valeurs sociales entre les entreprises, les sportifs, les associations, les collectivités locales, les élus, les professionnels du soin et de la santé.



## Depuis 2 ans, nous soutenons Aide Médicale et Développement (AMD), pour la construction de centres médicaux en Afrique.

Grâce à nos dons, AMD a pu construire un centre de santé dans le village d'Ethiolo, en pays Bassari, dans une zone très isolée du Sénégal. Prévu pour une population de 7000 personnes, ce centre est opérationnel depuis juin 2016.

Pour 2017, nous coopérons avec AMD pour la réhabilitation de la maternité de l'hôpital de Kouroussa, en Haute Guinée, pour une meilleure prise en charge des femmes enceintes et des nouveaux-nés.





## Fonds d'action Négobois

Nous sommes partenaires depuis plusieurs années du fonds d'action Négobois pour le mécénat qui réunit des industriels et des négociants de la construction dans une même ambition : rassembler des dons pour construire au profit de causes dont l'intérêt est sans équivoque. Cette année, nous soutenons la Fondation Abbé Pierre pour la construction d'une pension de famille de 24 places et 2 logements indépendants réservés aux femmes victimes de violences.

Cette Pension de famille à Lodève (7500 habitants dans l'Hérault) au nord-ouest de Montpellier, aura pour vocation de proposer des logements locatifs meublés à des personnes au faible niveau de ressources, dans

une situation durable d'isolement et d'exclusion, et qui n'ont pas l'autonomie suffisante pour occuper un logement ordinaire.



## Depuis 6 ans, Samse accompagne l'Institut national de l'énergie solaire (INES) et l'école d'architecture de Grenoble dans des projets de construction éco-responsables.

Cette année, les étudiants de l'équipe Team Auvergne-Rhône-Alpes regroupant notamment l'Ines, les écoles nationales supérieures d'architecture de Grenoble et de Lyon soutenus par une équipe pluridisciplinaire d'enseignants, de chercheurs, de techniciens et



d'entreprises, ont réalisé leur prototype éco-responsable : Terra nostra. Exposé à Confluence à Lyon dans le cadre du grand événement "Lyon 2016 capitale de la terre", puis à Grenoble en 2017, cet habitat à l'échelle 1 utilise la terre comme un matériau écologique qui contribue à l'amélioration du confort thermique et acoustique mais aussi à l'esthétique du bâtiment. Un matériau bas-carbone, 100% naturel, présentant une meilleure régulation thermique, un confort hygrothermique et de bonnes performances acoustiques.

Nous avons pris volontiers part à ce projet qui s'inscrit dans une volonté de construire durablement et qui met en scène des acteurs locaux.

## Les Maisons Ronald McDonald rapprochent les familles

La Fondation Ronald McDonald aide les familles à mieux vivre des situations difficiles en construisant des Maisons qui permettent aux enfants hospitalisés d'être entourés par leurs proches. Les enfants conservent ainsi un équilibre affectif déterminant pour la qualité de leur guérison. Déjà partenaire de la Fondation lors de la création de la Maison de Parents de Grenoble en 2012, nous avons de nouveau répondu présent lorsque celle-ci nous a sollicités pour la création de chambres supplémentaires en 2014 et pour l'organisation d'événements en 2016.







### LES BRÛLEURS DE LOUPS

Depuis 16 ans, Samse est partenaire des Brûleurs de Loups, l'équipe grenobloise de hockey sur glace qui joue au plus haut niveau.

Nous retrouvons dans le sport des émotions et des valeurs qui nous sont proches : engagement individuel et collectif, partage des succès, dépassement de soi, esprit d'équipe... Nous soutenons avec ferveur différents clubs et évènements de nos territoires.

© : Fabien Baldino

### TOUS COUREURS

Les collaborateurs sportifs se retrouvent sur différents évènements sportifs dans l'année, tels que l'Ekiden de Grenoble, le Cross des enfants malades ou la Rando cyclo du groupe.



© Nils Louna



### LE DFCO

Doras soutient le DFCO, club de football qui évolue en Ligue 1.

© : DCFO



### SIMC, PARTENAIRE DU PAYS D'AIX UNIVERSITÉ CLUB HANDBALL

La Simc renouvelle son partenariat handball et soutient le club qui évolue en D1 pour la troisième année consécutive.

© : Sylvain Sauvage

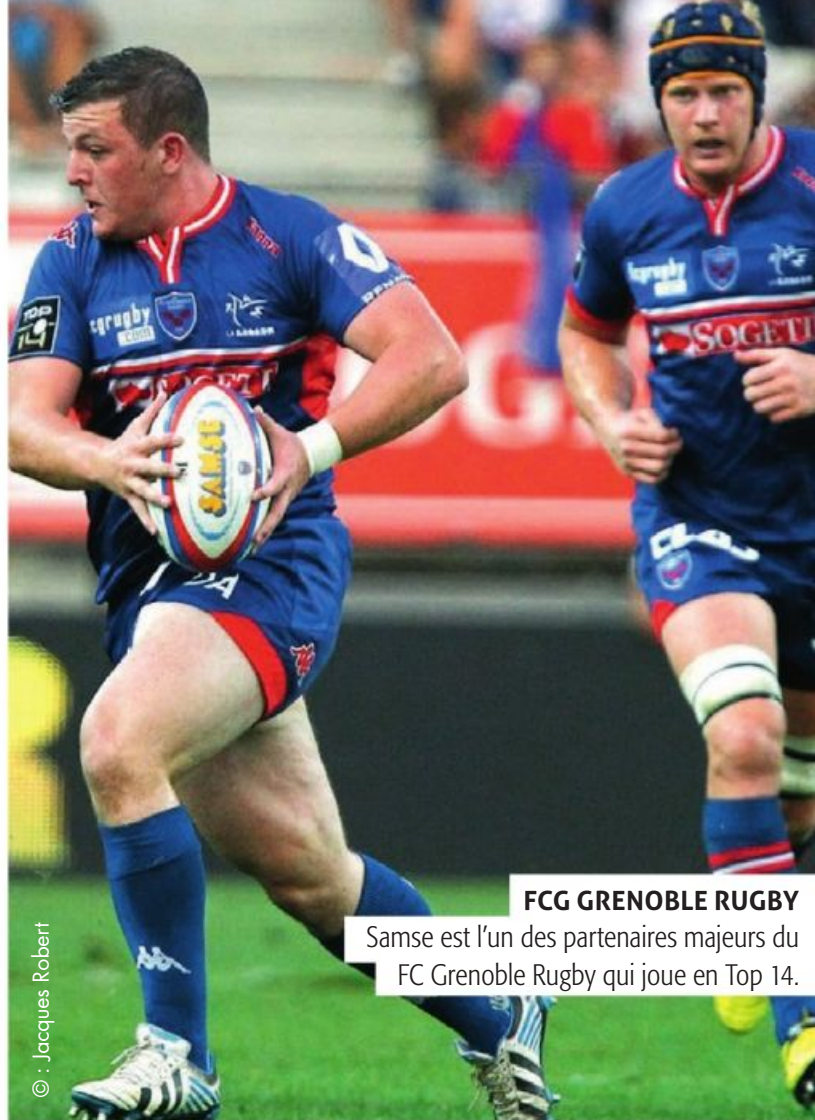


## LA PIERRA MENTA

Samse et L'Entrepôt du Bricolage sont pour la cinquième année partenaires de la mythique course de ski-alpinisme Pierra Menta (Arèches-Beaufort, Savoie).



© Jocelyn Chavy, Pierra Menta 2015



## FCG GRENOBLE RUGBY

Samse est l'un des partenaires majeurs du FC Grenoble Rugby qui joue en Top 14.

© Jacques Robert

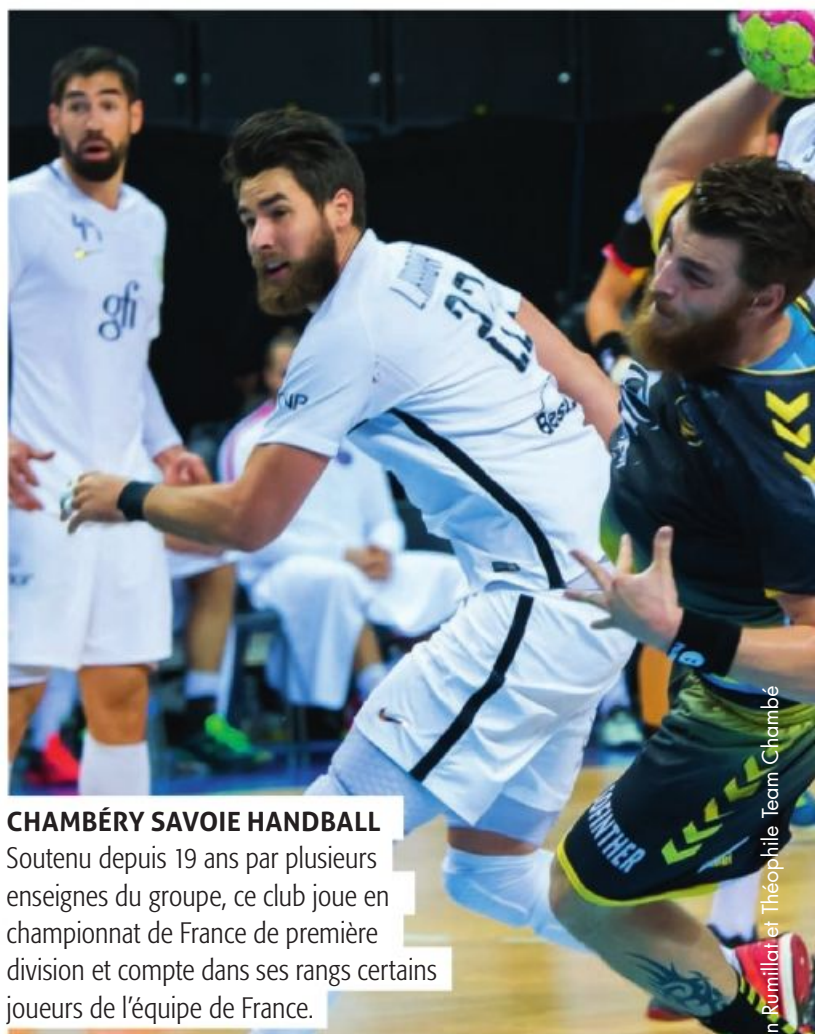
# ring



© SCOD

## SPRINTER CLUB OLYMPIQUE DIJON

Doras est partenaire pour la 10<sup>ème</sup> année consécutive de l'équipe française de cyclisme amateur créée en 1993 évoluant en Nationale 1.



## CHAMBÉRY SAVOIE HANDBALL

Soutenu depuis 19 ans par plusieurs enseignes du groupe, ce club joue en championnat de France de première division et compte dans ses rangs certains joueurs de l'équipe de France.

© Rumillat et Théophile Team Chombé





### FÉDÉRATION FRANÇAISE DE SKI

Depuis 2005, l'enseigne Samse s'est engagée auprès de la Fédération Française de Ski en tant que partenaire des espoirs du ski français avec « le Samse Speed Ski Tour ».

L'Entrepôt du Bricolage et Samse sont aussi aux côtés des espoirs du ski nordique : biathlon, ski de fond, saut et combiné nordique. Samse est également le partenaire titre de la Coupe de la Fédération (ski alpin) qui se déroulera cette année encore à l'Alpe d'Huez les 9 et 10 avril 2017.



### TEAM GRENOBLE ISERE NORDIQUE

Samse et l'Entrepôt du Bricolage soutiennent cette équipe depuis deux ans. Elle est composée d'athlètes qui brillent au plus haut niveau du biathlon et du ski de fond, tels que Marie Dorin-Habert, Simon Fourcade, Robin Duvillard, Jean-Guillaume Béatrix.



### LE FESTIVAL MUSIKS À MANOSQUE

Simc poursuit son partenariat pour la 6<sup>ème</sup> année.



### UT4M

Samse est partenaire de l'UT4M, ultra-trail de 169 km et 11 000 m de dénivelé qui traverse les 4 massifs autour de Grenoble.

### LE TROPHÉE ANDROS

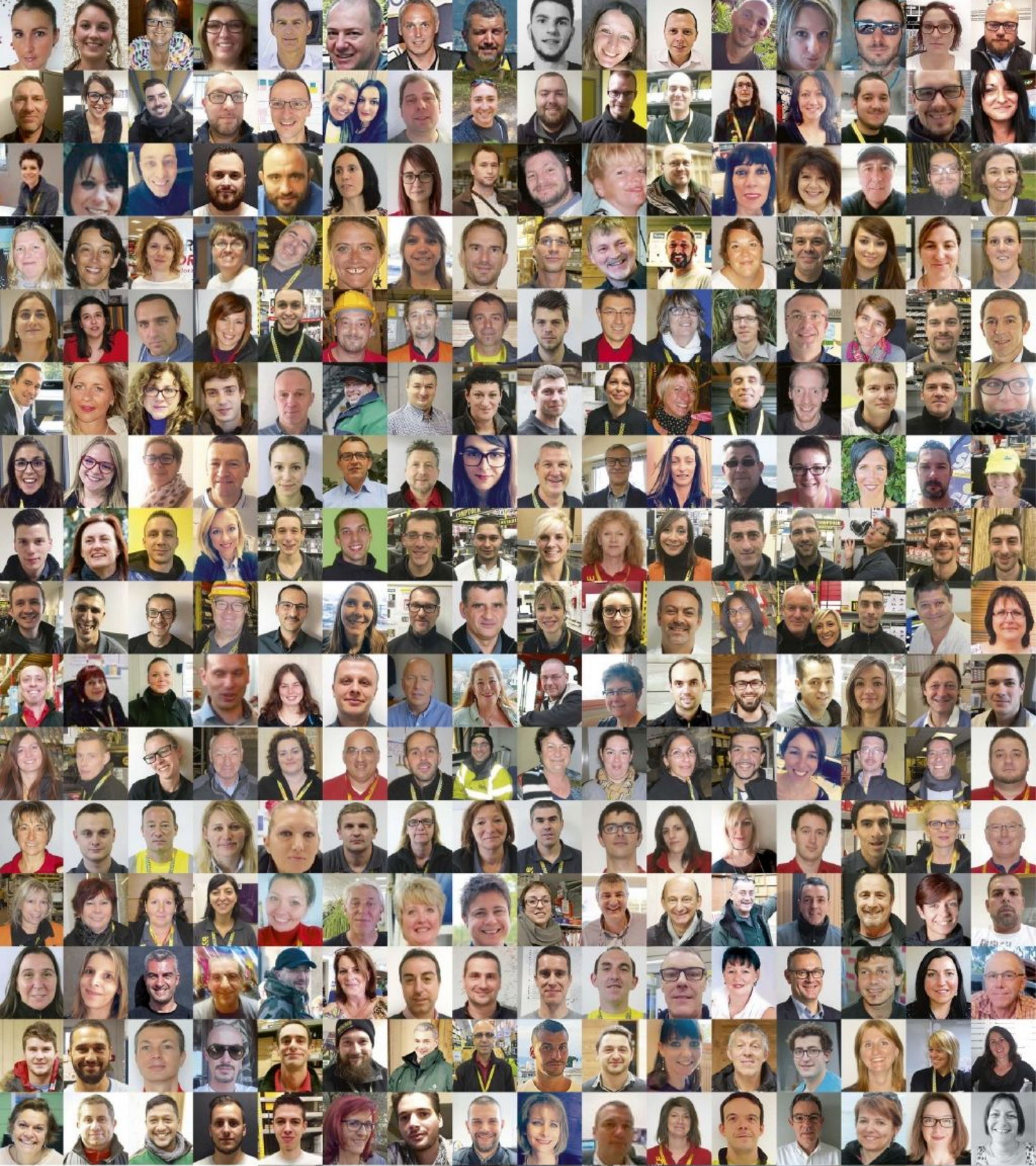
Samse et L'Entrepôt du Bricolage sont partenaires d'un nouveau team sur les circuits glacés du Trophée Andros. Bertrand Balas et Sylvain Pussier pilotent la Peugeot 3008 aux couleurs du groupe !











GRUPE SAMSE

2, RUE RAYMOND PITET - CS 70020 - 38030 GRENOBLE

TÉL. : 04 76 85 78 00 - FAX : 04 76 46 88 07

[contact@groupe-samse.fr](mailto:contact@groupe-samse.fr)  
[www.groupe-samse.fr](http://www.groupe-samse.fr)

