

Bienvenue dans le groupe Samse

Distributeur de matériaux de construction et d'outillage, notre groupe s'étend en France à travers un réseau dense de 340 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.

Mot du conseil de surveillance

Satisfaction(s)

L'année 2015 aura été, pour ce qui concerne le marché du bâtiment et des travaux publics, pire que les précédentes. Dans ce contexte très défavorable, le groupe aura néanmoins réussi à maintenir le Résultat Opérationnel Courant à un niveau très proche de celui de l'exercice 2014.

Je salue cette performance et adresse mes vives félicitations à tous les acteurs de cet indéniable succès.

Pour avoir conçu et animé pendant des années un séminaire baptisé « connaissance de l'entreprise », je me souviens que j'expliquais aux futurs cadres-maison que la réussite, leur réussite future, reposait essentiellement sur la satisfaction du personnage le plus important de l'entreprise : le client.

Ce message est toujours pleinement d'actualité. Il est même développé par la mise en œuvre d'analyses permanentes et rigoureuses de la « satisfaction clients ».

L'équipe dirigeante actuelle a le grand mérite de développer également l'étude de la « satisfaction collaborateurs ». Pour un dirigeant ou un cadre, ses collaborateurs ne sont-ils pas ses premiers « clients » ?

Cette volonté de progresser simultanément dans ces deux domaines explique sans aucun doute le maintien de la performance. Les progrès qui seront très certainement réalisés dans ces deux directions seront à l'évidence, garants du succès pour les années à venir.

Quelles que soient les circonstances, le groupe peut envisager l'avenir avec optimisme.

Patrice Joppé



Paul Bériot
Vice-Président du conseil de surveillance



Patrice Joppé
Président du conseil de surveillance

Éditorial



Olivier Malfait
Président du directoire



François Bériot
Vice-Président du directoire

Cultiver nos valeurs

Dans ce document, nous consacrons peu de place à la présentation et à l'analyse de nos résultats, pourtant très bons dans le contexte actuel. L'activité négoce a particulièrement bien résisté et le bricolage fait une année remarquable.

Nous avons souhaité cette fois vous parler du groupe, non pas à travers ses chiffres, mais au regard de ses femmes et de ses hommes qui le bâtissent. Et surtout vous parler de leur valeur... et leurs valeurs.

Plus que jamais, nous prenons conscience de l'importance de nos équipes et de notre culture. Respect, confiance, partage sont les valeurs-clefs de notre entreprise.

Nous travaillons depuis des années sur la satisfaction clients : nous allons poursuivre ces actions qui ont permis au groupe de maintenir son activité, ses résultats et son bon climat social.

Mais nous souhaitons aller plus loin aujourd'hui ! La satisfaction de nos équipes sera ainsi le thème de l'année 2016.

Comme dans ce rapport annuel, l'expression se fera de manière spontanée, naturelle, en rupture avec les discours actuels et les phrases stéréotypées que l'on retrouve parfois dans les rapports annuels. C'est l'expression - sans langue de bois - de nos qualités, mais également de nos défauts sympathiques qui font notre culture !

Nous voulons dire à nos collaborateurs que nous sommes fiers d'eux. Nous sommes conscients que nous leur devons le succès du groupe. Ils peuvent compter sur nous pour mener le groupe sur les bons chemins. Notre stratégie est claire, simple. Nous connaissons notre métier : il demande un savoir-faire dans la relation client, une réelle expertise et exige des efforts permanents et de la rigueur au quotidien.

Nous remercions nos clients, fournisseurs et plus particulièrement nos équipes pour cette année 2015 qui nous permet d'envisager 2016 avec une certaine sérénité.

Olivier Malfait

François Bériot



De l'humain et du terrain

Un cran plus loin

Notre ancrage local s'accompagne d'un déploiement national. Acquisitions, création de marques, ouverture de points de vente forment l'ossature de la croissance du groupe depuis 1920. De rhônalpine, notre présence s'est étendue sur plus de la moitié de la France. Avec une position de leader en régions. Aller toujours plus loin, pour le groupe Samse, c'est à la fois jouer l'extension géographique et la diversification des activités. Pour accompagner chaque professionnel sur ses chantiers innovants, nous structurons notre offre sur tous les segments, cherchant toujours à anticiper les besoins (efficacité énergétique, construction bois BBC ou à énergie positive, énergies renouvelables...). Apporter solutions et services, l'essence même de nos métiers et le cœur de notre efficacité. Celle qui chemine droit vers les sommets de la satisfaction clients.







Le comité de direction

Dominique Durand : Directeur juridique et social, **Yannick Lopez** : Directeur des achats, **Olivier Bis** : Directeur des systèmes d'information et méthodes, **Philippe Gérard** : Directeur commercial, **Serge Roux** : Vice-Président Simc, **Françoise Grassa** : Directrice des ressources humaines, **Christophe Lyonnet** : Directeur de région Samse, **Olivier Malfait** : Président du directoire, **François Bériot** : Vice-Président du directoire, **Jean-Jacques Chabanis** : Président La Boîte à Outils, **Antoine Siboul** : Directeur développement, **Laurent Chameroy** : Directeur général et financier, **Jérôme Thfoin** : Directeur marketing et innovation, **Marc Cointepas** : Directeur logistique, **Arnaud Bériot** : Directeur général La Boîte à Outils, **François Noël** : Président du directoire Doras.

Sommaire

9

L'air du temps

L'actualité du groupe, en bref

20

Satisf'action : clients, fournisseurs, collaborateurs, un trio inséparable !

Nos directeurs tous interviewés
sur un même sujet,
celui de la satisfaction

34

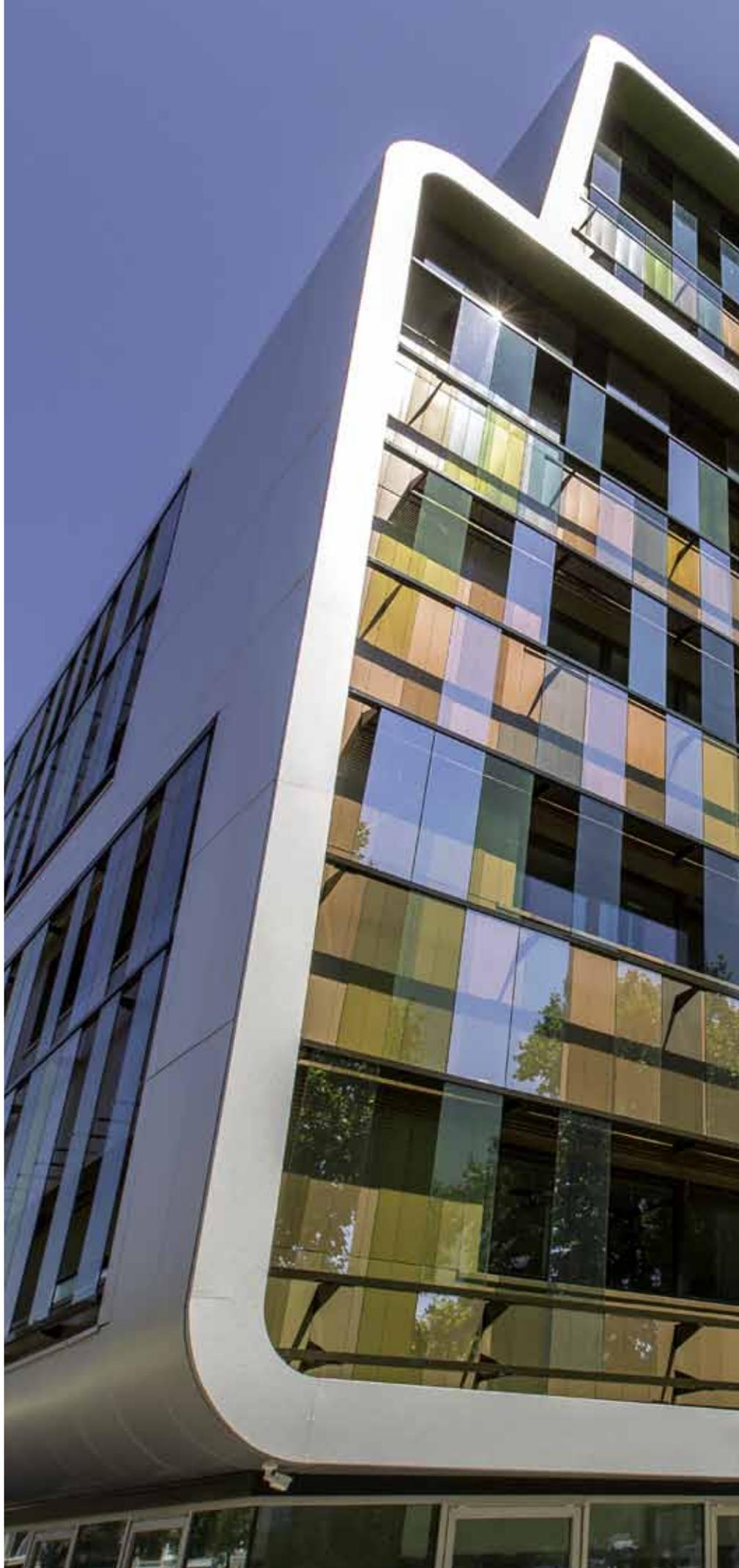
Tête-à-tête avec nos enseignes

Une présentation de chaque
société du groupe

52

Mon cœur balance

Lumière sur nos partenariats de
mécénat et de sponsoring



L'air du temps

Tendances, engagement,
focus sur la construction durable,
faits marquants, innovations...
les actualités du groupe Samse.

Tendances



Faciliter la vie de chaque client en fonction de son métier

Créer des points de vente orientés métiers, quelle bonne idée ! En complément des négoce généralistes, nous avons imaginé des agences spécialisées pour des besoins clairement identifiés : la vie de chacun s'en trouve largement facilitée. Des agences ciblées PPI (Plaque de plâtre et isolation) apportent un service spécifique aux plaquistes à Lyon, Marseille et dans le Sud-Ouest, avec une offre d'étanchéité à l'air intégrée. Iso-Ext Peinture, lancée pour les peintres en bâtiment et les façadiers, propose enduits, peintures et solutions d'isolation thermique par l'extérieur et, cerise sur le pinceau, tout cela sur un seul et même site. Une agence dédiée aux artisans maçons a été ouverte à Grenoble. La satisfaction des clients spécialisés, une spécialité groupe Samse !

Certaines agences sont dédiées à un seul métier : TP, maçon, plaquiste, peintre ou électricien... pour apporter une diversité et une profondeur de gamme inégalées et un service d'hyper spécialiste.

Bienvenue également aux professionnels hors BTP

Ils sont commerçants, agriculteurs, campings, carrossiers, hôteliers :

leurs exigences sont élevées en termes de choix et qualité des produits. Ils représentent 13% de notre clientèle professionnelle aujourd'hui et nous sommes bien décidés à les développer et à les fidéliser. Une première commande pour de petits travaux génère d'autres achats plus conséquents pour une extension, pour la rénovation d'un local agricole ou d'un hôtel... Autour d'approches commerciales repensées et orientées par métier, l'objectif reste le même : la satisfaction totale !

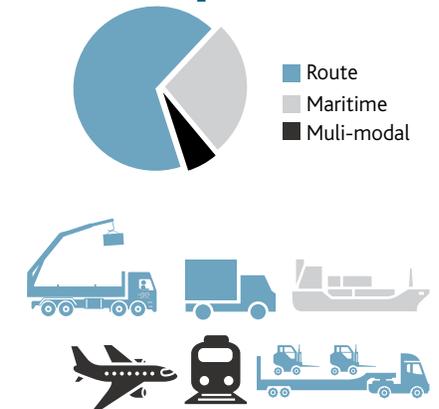


Génération LED



Un cap a été franchi avec l'installation de lignes continues LED. L'éclairage de nos points de vente avait déjà évolué, lorsque nous étions passés des tubes fluorescents aux tubes à ballasts électroniques (une économie de plus de 20% d'énergie). Avec les lignes continues LED, nous divisons par 4 notre consommation d'énergie pour une durée de vie des installations 4 fois plus longue. Dans la droite ligne de notre bilan carbone et de notre démarche RSE, ces travaux seront dupliqués sur toutes nos constructions et réhabilitations.

Mat Appro, une alliance source de puissance



Notre puissance logistique est définitivement un point fort commercial. Atout incontournable dans notre manche, nous disposons de notre propre commissionnaire de transport. L'expertise de Mat Appro en organisation des flux transport-logistique nous est essentielle. Elle nous permet d'adapter les différents modes d'acheminement aux contraintes exprimées (air, mer, fluvial, rail, route) et d'assurer une cohérence tarifaire. Mat Appro intervient en outre sur l'ensemble du marché du BTP : en 2015, 40% de son activité concernait des clients extérieurs au groupe.



Engagement

Nos regards tournés vers la future RT

Les Réglementations thermiques (RT) se suivent et se ressemblent et notre réaction aussi : pourquoi changer un fonctionnement qui gagne ? Nous avons, à l'époque, anticipé la RT 2012. Place à la RT 2020 (Bâtiment à énergie positive), maintenant, vers laquelle nous nous projetons ! Première étape, nous avons formé nos équipes opérationnelles. Nos collaborateurs, bien préparés, peuvent ainsi informer nos clients sur les performances des nouveaux produits et les conseiller sur les techniques de mise en œuvre. Cet accompagnement - au cœur de notre valeur ajoutée - est une pièce phare de notre offre.

La RT 2012 est, elle, toujours d'actualité. Obligatoire pour la construction depuis 2013, elle représente un impact direct sur nos stocks et nos plans de vente. Si nous avons maintenu nos stocks traditionnels (aux tarifs compétitifs appréciés sur les chantiers de rénovation), nous avons référencé de nouvelles gammes de produits innovants ainsi qu'une offre d'étanchéité à l'air complète. Des valeurs sûres.



En relation avec nos partenaires industriels, nous anticipons dès maintenant les réponses nécessaires à la construction de bâtiments à énergie positive.

Réglementation rénovation : guider nos clients dans la jungle des lois



Pas toujours facile de suivre les nouvelles réglementations qui touchent le bâtiment et les travaux publics. Une vraie bonne raison d'accompagner nos clients et de mettre l'expertise des enseignes à leur disposition, de les informer et de leur proposer des formations qualifiantes. C'est loin d'être une paille dans l'édifice quand on sait que les maîtres d'ouvrage doivent obligatoirement réaliser leurs travaux avec une entreprise qualifiée RGE* pour bénéficier des aides financières de l'État.

* Reconnu garant de l'environnement.



Des bois labellisés et fortement valorisés

Le bois a tant d'atouts ! Nous avons tous intérêt à préserver ce matériau renouvelable. Aussi avons-nous adopté une posture claire concernant cette matière première vivante. Notre démarche de certification des approvisionnements repose sur un objectif de traçabilité des bois, de la coupe jusqu'à la livraison client. Grâce à cette attention portée tout au long de la filière, nous disposons désormais des labels PEFC et FSC, ainsi que de la charte environnementale Le Commerce du Bois (LCB). Cette chaîne de contrôles oblige à un suivi exigeant, étape par étape, validé régulièrement en agence par des auditeurs indépendants. Impossible de se reposer sur ses lauriers.





Quand nos propres bâtiments servent de tests

Les cordonniers sont les plus mal chaussés, dit-on ? Ce n'est pas vrai pour ce qui concerne Samse. Très engagé dans la construction durable, le groupe met en œuvre son expertise dans ses propres locaux. L'implantation de tous nos nouveaux points de vente intègre cette dimension. 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.



Bois :
Le groupe Samse décroche la note maximale.



Vendre, oui, mais pas n'importe comment !

Nous sommes fiers d'arborer 3 feuilles d'érable ! Mais qu'est-ce donc ? La meilleure note décernée par la charte LCB.

Une charte qui va, elle-même, au-delà du respect de la loi. Elle met l'accent sur la traçabilité du bois - de la coupe de l'arbre à sa transformation - et porte sur la vente et l'achat de grumes, plots, sciages, panneaux et rabotés.

- Un achat responsable :

Les signataires s'engagent à soutenir leurs fournisseurs dans leurs efforts concernant la gestion durable des forêts. Ils doivent promouvoir et soutenir les initiatives internationales en faveur de cette gestion durable et, plus particulièrement, les règles de la CITES (Convention on International Trade of Endangered Species).

- Une vente responsable :

Les signataires s'engagent à améliorer l'information à destination des clients. Samse se fait fort de conseiller ses clients dans leur choix d'essences. Nous tentons de promouvoir le bois comme matériau renouvelable et recyclable et nous nous chargeons de réduire l'impact environnemental de nos activités. Signataires de cette charte, nous nous soumettons avec sérénité à l'audit de l'organisme indépendant certifié, chargé de valider le respect des engagements. À l'issue du dernier audit, l'association le Commerce du Bois nous a décerné 3 feuilles d'érable.

L'air du temps

Construire positif, *un engagement au quotidien*

Notre groupe 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. Entamée à partir de ses savoir-faire historiques, notre démarche Construire Positif continue à se développer dans notre réseau d'enseignes. Notre groupe ne cesse de s'adapter.

Bâtir des offres spécialistes

Sur ces marchés en mouvement, la solution est de créer une veille active, afin d'anticiper les demandes et de bâtir des offres positionnées et appropriées, combinant produits et services. Notre groupe n'hésite pas à prendre l'initiative et à se transformer pour répondre aux exigences des marchés d'avenir, forcément évolutifs.



- Les 17 agences Moboa agréées du groupe ont formé leurs collaborateurs à la construction bois BBC et à la rénovation (extensions, surélévations...)
- Nous avons défini un plan de vente transversal, un stock et une logistique dédiés, des animations techniques. Nos clients MOBistes sont mis en relation avec des porteurs de projets.

www.moboa.fr



- Entreprise qualifiée RGE, Sweetair propose aux maîtres d'ouvrage et aux professionnels des solutions d'économies d'énergie. Nos systèmes fournis-posés de chauffage, ventilation, production d'eau chaude sanitaire et production d'électricité, constituent un complément EnR indispensable à notre offre de matériaux.

www.sweetair.fr



- À travers son réseau de professionnels certifiés, Sweetair répond à toutes les problématiques de désamiantage : toiture, façade, peinture.

www.zero-amiante.fr



« Une diversification stratégique et une offre complète sur des segments nouveaux »



- La démarche Iso-Ext répond à la demande croissante d'isolation thermique par l'extérieur ITE (professionnels et particuliers).
- Nous organisons des soirées techniques pour présenter nos solutions d'ITE à nos clients, bureaux d'études et architectes.

www.iso-ext.fr



- La nouvelle marque Iso Ext Peinture s'adresse aux peintres en bâtiment et façadiers qui ont besoin d'isoler par l'extérieur.

www.iso-ext-peinture.fr



- Les enseignes négoce du groupe, membres du Réseau Énergie Habitat, accompagnent les maîtres d'ouvrage qui ont un projet de rénovation. Au programme : amélioration de la performance énergétique des bâtiments existants, mise en relation avec des entreprises qualifiées et recherche de financement.

www.reseau-energie-habitat.fr





Faits marquants

Quel temps fait-il dans les agences Samse ?



La note du baromètre de satisfaction des clients 2015, est de 7.5 sur 10.

Un bon niveau, exprimé par 4 902 clients qui ont pris le temps de répondre à 40 questions pendant 12 minutes en moyenne.

Une satisfaction des clients qui progresse.

Et notamment sur les services suivants : contact avec un interlocuteur commercial, accueil dans l'agence, service de livraison et professionnalisme des commerciaux...

Magasiniers et chauffeurs : notre logistique au top !

Certaines questions du baromètre portent sur les parcs des agences. Les clients ont pu noter ceux qu'ils fréquentent. Et nous avons eu l'idée de récompenser les trois équipes

de magasiniers, chauffeurs et chefs de parc qui se sont distinguées.

Médaille d'or pour l'agence de Pontcharra, d'argent pour Sisteron et bronze pour Aubenas-Lalevade-Montpezat.

Les clés de succès de ces parcs bien tenus ?

Un stock et des zones de stockage clairement identifiées, un magasinier responsable d'une zone, des collègues respectueux du travail effectué.

••• Lire aussi notre encadré *Des exemples en béton*, page 25.

40 par jour

C'est le nombre de camions mis à disposition par Zanon chaque jour, au départ de la plateforme de Brézins.

Partenaire de longue date, ce transporteur sur lequel nous pouvons toujours compter approvisionne nos 340 points de vente au quotidien. La mise en place d'une cellule d'exploitation dédiée garantit la fiabilité des délais et l'optimisation des tournées et des flux de marchandises intersites.

Logistique, l'effet cross dock

Dans le cadre de la gestion partagée des approvisionnements, nous développons le passage à quai (ou cross docking). Ce mode d'organisation permet d'articuler et de croiser sur la plateforme centrale de Brézins des flux d'approvisionnement en provenance des fournisseurs avec des flux de livraison en direction de nos points de vente. Efficace pour mieux centraliser les achats, optimiser le niveau des stocks et le nombre de préparations à l'unité, le cross docking fonctionne aussi entre les plateformes. Par exemple, Log Appro à Brézins peut s'appuyer sur le site d'Argonay, dédié à l'activité « bois-panneaux », pour commander un produit non référencé pour un besoin client ponctuel. Un véritable avantage concurrentiel pour chacune de nos enseignes.

Du sur-mesure pour la santé de nos salariés

Plus aucun Trouble musculo-squelettique (TMS) constaté ! Un résultat parlant que nous devons à l'aménagement de la plateforme de Brézins. Elle est équipée d'un convoyeur qui facilite et accélère le déchargement des marchandises livrées en conteneurs, tout en limitant les risques d'accident. Conçue sur mesure pour les produits en vrac, cette installation a été immédiatement appréciée par les équipes. Un choix réjouissant de plus.



Des produits vraiment indispensables !

« Les Indispensables », notre marque qui va droit à l'essentiel : un focus sur les produits les plus couramment utilisés par les professionnels et une compétitivité encore renforcée. Une excellence dans le rapport qualité-prix que nous devons au développement mené par le groupement MCD (500 points de vente). En 2014, ce réseau national de négociants de matériaux comptait dans ses rangs VM Matériaux, Quéguiner, CRH France Distribution et le groupe Samse.

www.lesindispensables.fr



Une force de vente conquérante !

Une nouvelle formation est née. Spécialement développée pour nos commerciaux, elle vise principalement à renforcer leurs compétences en prospection. L'analyse d'un portefeuille clients, la « découverte » d'un prospect par la qualité du questionnement, la maîtrise des outils informatiques et des supports marketing ou encore la technique de relance des devis, font partie du programme. Quant aux managers, ils ont revu leurs tableaux de pilotage pour mieux suivre le développement de leur chiffre. Quelques mois après les premières formations, on remarque qu'un tiers des commerciaux obtient de bonnes performances et se sent plus impliqué et plus fortement attaché



à son entreprise. Un second tiers est en forte progression car la formation a été vécue comme un « déclencheur qui donne les moyens d'être plus à l'aise ». Cela joue surtout pour la prospection. Enfin, le dernier tiers doit encore progresser dans l'appropriation des outils et des moyens. Aux managers de les soutenir pour améliorer les résultats.



500 camions en propriété pour une souplesse assurée

La maîtrise des ressources « en interne », une stratégie éprouvée. Bien rôdée, notre organisation en matière de transport, de logistique et de livraison des clients est rigoureusement efficace. Une flotte de 500 moteurs en propriété, équipés de grues auxiliaires de différentes tailles et puissances, nous rend capables de livrer tous les chantiers, y compris en étage élevé. Pour compléter ce dispositif matériel ? Nos indispensables chauffeurs, qui jouent un rôle commercial essentiel ! Quand ils ne sont pas sur la route, ils occupent d'autres fonctions au sein de leur point de vente. Une longueur d'avance en terme de polyvalence.

Innovations

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 les enseignes La Boîte à Outils et L'Entrepôt du Bricolage. Nos équipes se sont fortement investies : définition des besoins, tests et validations... Et le résultat est plus que probant : ergonomique, l'outil est facile à prendre en main, sécurisé, évolutif et permet un gain de productivité ! Autant de temps gagné aussi par les clients !



Une invention pratique, le palonnier hydraulique



Une étude de nos parcs avait donné naissance à un accessoire spécifique pensé par Samse. Le « palonnier hydraulique » facilite la manutention des marchandises et notamment des treillis soudés. Le bénéfice ? Charger et décharger facilement - et à moindre risque - les matériaux de nos camions et de ceux de nos clients.

Scoop, une vraie bonne nouvelle!

Notre nouvelle application Scoop, véritable outil de conquête, offre 3 bénéfices : Pour notre force de vente, la connaissance en amont de tous les appels d'offres, la géolocalisation des chantiers du secteur et les infos clients clés en temps réel sur leur smartphone.

Pour nos clients, des ATC apporteurs de business et un suivi précis de toute leur activité sur le territoire. Pour nos fournisseurs, un partenaire négocié très présent sur tous les chantiers.

Victoire des leaders du capital humain

La stratégie « marque employeur » du groupe Samse a été récompensée par une victoire d'argent.

Pour la deuxième année consécutive, les directions des ressources humaines d'entreprises du CAC40, du SBF120, d'ETI et d'entreprises en croissance ont été récompensées lors d'une cérémonie

organisée par le magazine Décideurs. Marque employeur, bien-être au travail, digitalisation de la fonction RH... : des sujets variés ont été abordés. Cette manifestation a pour but d'aider à la prise de conscience que la richesse d'une entreprise repose au moins autant sur son bilan financier que sur son capital humain.

Campus, des formations qualifiantes pour grandir ensemble !

Émulation, investissement personnel, évolution interne : nos collaborateurs apprécient nos Campus sur tous les plans ! Pilier important de la promotion interne et de la fidélisation, ce programme répond parfaitement à nos objectifs et, en plus, propose un contenu validé par une certification professionnelle d'État. Une belle reconnaissance du travail accompli dès 2013 avec la première formation en alternance de chef d'agence. Cette session avait permis de bien cerner les besoins pour la seconde promotion engagée, l'année suivante, pour les enseignes Samse et Simc. Cette expérience

a fait des émules et généré des demandes concrètes de formation dans d'autres domaines, donnant ainsi naissance à un Campus spécifique aux attachés technico-commerciaux Samse et M+ Matériaux, par exemple. Un bel effet rebond !



Projet Satisf'action : partageons pour construire !

Cela fait 6 ans que l'enseigne Samse interroge tous les deux ans ses clients pour connaître leur niveau de satisfaction, exprimé par un baromètre par agence et par région. Nous avons décidé de compléter cette écoute de nos clients par une écoute de tous nos collaborateurs agences et siège. Plus de 130 réunions de partage de trois heures ont donc été programmées entre décembre 2015 et avril 2016 afin de collecter les avis, points de vue et idées

de tous. Nous avons aussi créé et formé une équipe de 30 animateurs « maison » qui va s'impliquer fortement dans la réussite de ce grand projet. Cette démarche pourra être élaguée aux autres enseignes du groupe.

Satisf'Action

... Lire aussi notre article *Le projet Satisf'action en 3 questions*, page 33.

Un sens du service et des choix exigeants

Le bonheur est au bout du clavier et nos souris peuvent, décidément, mener à beaucoup. Précurseur de l'e-driving en France, L'Entrepôt du Bricolage ne cesse d'améliorer sa vente en ligne. En tant que particulier, je commande sur e-brico.fr pour retirer ma marchandise au magasin avec toujours plus de confort. Samse a lancé son application pour smartphones et tablettes l'an dernier : commerciaux comme clients peuvent y visualiser l'ensemble de l'offre (les professionnels avaient déjà l'habitude de suivre commandes et factures dans leur « Espace Pro » dédié sur www.samse.fr). Un

service de « drive » complète, chez Doras, le schéma d'achat traditionnel en agence. Le client vérifie la disponibilité des articles, qu'il peut alors réserver et enlever deux heures plus tard. Plus que jamais, notre groupe dynamise le commerce via le web par une distribution multi-canal et la meilleure visibilité possible à ses offres. Internet est, enfin, un outil que nous utilisons largement et efficacement en matière de recrutement, via les réseaux sociaux où des profils de grande qualité sont détectés.



Avec e-brico.fr, vous commandez de chez vous : retrait 2 heures plus tard, entre 7h30 et 19h00 du lundi au vendredi, ou livraison par camion-grue, paiement sécurisé.

Le service Drive 24h/24h pour les clients Doras : une commande prête en 2h, la consultation des stocks disponibles, la garantie des prix personnalisés.

Satisfaction



*Clients, collaborateurs, fournisseurs
un trio inséparable !*



Toute entreprise, tout groupe, place la satisfaction client au sommet de la montagne. Une évidence : c'est elle qui fait le chiffre d'affaires. Mais chaque enseigne a sa propre interprétation de cette satisfaction clients. Son propre savoir-faire en la matière. Le groupe Samse mise beaucoup sur l'ancrage local, la proximité, l'engagement, la formation et l'expertise pour y parvenir.

Écouter, accompagner, échanger, c'est ce que s'attachent à faire les équipes. Et chacun participe à l'effort collectif à son niveau. Mais, au-delà de la satisfaction clients, c'est la satisfaction collaborateurs et, moins commun encore, la satisfaction fournisseurs que vise le groupe Samse.

Plongée dans les coulisses d'un fonctionnement pas tout à fait comme les autres.

Satisfaction

Produits | Formation | Expertise | Écoute | Partage
Réactivité | Exemplarité | Engagement terrain
Implication territoire | Responsabilisation | Fidélité
Convivialité | Simplicité

Précaution oratoire

Les membres du comité de direction n'avaient pas été préparés à répondre à Myriam Cornu, journaliste, et à ses trois questions :

« Comment faites-vous pour obtenir : la satisfaction clients, la satisfaction collaborateurs, la satisfaction fournisseurs ? » Pourtant, la cohérence des réponses laisse à penser qu'on s'approche d'une réalité vécue dans la pratique. Alors que personne ne s'était concerté, les mots sont revenus, toujours les mêmes. Et ils viennent nous démontrer une vérité concrète : pour les équipes du groupe Samse, la satisfaction des uns fait la satisfaction des autres.



« C'est notre métier d'être stockiste, notre raison d'être. Dans notre politique de groupe, le stock fait partie d'un service rendu à nos clients. »
Philippe Gérard, Directeur commercial



« La satisfaction clients passe aussi par l'écoute du marché sur les nouveaux produits. Nous sommes à l'affût de la créativité de nos fournisseurs. Proposer des produits innovants, être gammiste, être perpétuellement en veille, rencontrer nos fournisseurs, en France et à l'étranger, tout cela est primordial pour nous. »
Yannick Lopez, Directeur des achats

On peut cadrer d'emblée les choses : « La satisfaction clients, c'est notre but au quotidien et cela signifie déjà d'avoir du stock » synthétise Philippe Gérard, Directeur commercial. « C'est capital pour ne pas verrouiller la dynamique des équipes. » Aux achats, Yannick Lopez n'a pas un autre discours : « Le stock est LA clé. Nous prenons un peu le contre-pied du marché et demandons de ne pas être en rupture sur les 20/80. » Le métier repose sur ce principe simple : le bon stock avec les bons produits. L'évolution de gamme permanente - en accord aussi bien qu'en avance sur la réglementation - est une priorité pour le groupe Samse. Ainsi que le placement prix. Pas nécessairement à la "baisse" à tout prix, justement : « Nous cherchons toujours les produits les plus compétitifs, avec une qualité et une facilité de pose » illustre le directeur des achats. « Pour la productivité de l'artisan, nous cherchons un prix de mise en œuvre. En lui faisant gagner du temps sur le chantier, nous lui faisons gagner de l'argent. À nous de lui apporter des solutions simples ! »

Une logistique hors pair permet de proposer

cette fameuse largeur de gamme au bon prix. Alors, Marc, comment vous y prenez-vous ? « Pour satisfaire nos clients (nos points de vente), nous comptons sur nos formidables outils de compétitivité : nos plateformes et nos transports » répond Marc Cointepas, Directeur logistique. « Ils aident à faire la différence auprès du client final sur l'ensemble du groupe car tous les points de vente, qu'ils soient petits ou gros, ont les mêmes armes pour bien vendre. Avec notre système de pot commun, il n'y a pas de franco pour les agences. »



« Tous nos points de vente, qu'ils soient petits ou gros, ont les mêmes armes pour bien vendre. »
Marc Cointepas, Directeur logistique



DES EXEMPLES EN BÉTON

Full-service, le coup de pouce sur-mesure

Le service Logistique a plusieurs cordes à son arc pour soutenir les points de vente. Marc Cointepas, son directeur, détaille : « Nous possédons des camions et des chariots que les agences peuvent louer, nous en assurons la maintenance. Une hotline s'occupe de tout. » Un côté très "services" qui décharge les chefs d'agence d'une

partie de leurs problèmes. Autre confort, 1500 références sont automatiquement commandées quand elles arrivent en seuil, pour que le commerce soit assuré d'avoir son roulant mais cette fluidité s'accompagne d'une grande souplesse : on peut tout paramétrer.

« Dans le groupe Samse, tout n'est pas toujours obligatoire. On peut ne pas utiliser nos services. Cette autonomie renforce nos obligations en matière de satisfaction, il faut faire nos preuves. »



L'expertise et les produits d'abord !

Si les produits sont le cœur du système, la façon de les appréhender l'est encore plus. Rien ne sert de mettre en rayons de fabuleuses solutions, si on ne sait pas conseiller sur leur utilisation ! « L'évolution technologique est très marquée sur les dix dernières années. Une formation beaucoup plus poussée s'avère nécessaire » confirme Yannick Lopez. « C'est très intéressant pour les vendeurs de prendre de l'avance techniquement. Notre rôle ? Leur donner des armes, les former aux nouveaux

produits. Ils peuvent se concentrer sur cette expertise qu'on attend d'eux parce qu'on veille à un point de confort au quotidien : un stock maîtrisé signifie du stress évité. » La satisfaction fournisseurs passe, elle aussi, par cette formation des collaborateurs : c'est, pour l'industriel, l'assurance d'une réelle mise en avant de la technicité de son produit. L'assurance que son message qualitatif soit relayé. « La valeur ajoutée, c'est par la formation spécifique sur les produits qu'on la fait » poursuit le directeur achats.



« La compétence de nos équipes, une des clés de satisfaction de nos clients. »

Olivier Malfait,
Président du directoire

« Les consommateurs ont évolué » estime Olivier Malfait, Président du directoire.

« Très informés, ils se renseignent sur Internet avant de venir en point de vente. On ne peut vraiment pas leur raconter n'importe quoi. Nous devons avoir des vendeurs au niveau. »

De son côté, la directrice des ressources humaines juge la satisfaction des collaborateurs à leur demande en matière de formation, justement. « Plus ils sont satisfaits, plus les collaborateurs sont demandeurs de formation, mettent de l'implication dans leur mission » assure Françoise Grassa. « Quand j'évoque nos "Campus", je vois l'envie, les yeux qui brillent. Nos collaborateurs qui prennent en main un poste de chef d'agence sont très demandeurs de cette formation, c'est fort. Cela leur donne de la vision. À quoi je sers, comment je m'intègre, comment je fais pour améliorer la satisfaction clients à mon niveau ? »

••• Lire aussi notre brève « Campus », page 18.



« Je juge la satisfaction des collaborateurs à leur demande en matière de formation. »

Françoise Grassa,
Directrice des ressources humaines

L'humain au cœur

Pour avoir envie de satisfaire les clients, il faut d'abord être satisfait soi-même !

Pour preuve, la façon dont on choisit les projets informatiques à réaliser, par exemple. Écoutons ce que peut nous en dire Olivier Bis, Directeur du service des systèmes d'information et méthodes : « En fin d'année, nous réunissons chaque service autour de ses attentes concernant l'évolution des outils. Nous recevons deux à trois fois trop de demandes. Comment choisir ? Nous sommes simples dans notre approche. Pas d'outil de retour sur investissement. Cela se fait sur l'humain. Les projets, on les fait parce qu'on y croit.

Il y a bien entendu une culture budgétaire de maîtrise des dépenses mais on n'est pas obnubilé par les chiffres, on mise plus sur la motivation. Nous ne sommes pas challengés sur ce qu'on annonce. Quand on dit qu'il faut x mois et tels moyens humains, on est écoutés. Il y a beaucoup de respect et d'échange. On se parle vraiment et on a tous confiance en l'expertise de l'autre. » Avec les fournisseurs, c'est pareil, la solidarité peut jouer : « L'an dernier, j'ai dit à

un fournisseur qu'on aimerait bien travailler avec lui en "méthode agile".

Il m'a rétorqué : "Ah mais on ne sait pas faire !" J'ai répondu : "On va vous apprendre !" tout simplement » se souvient Olivier Bis. Une simplicité qui prévaut à tous les étages. Jérôme Thfoin, Directeur marketing et innovation, raconte par exemple qu'au siège, on peut croiser Olivier Malfait, Président du directoire, en train de converser avec des commerciaux débutants.



« L'écoute et le partage, des valeurs qui ont du sens pour nous. »

*François Bériot,
Vice-président du directoire*



« Les projets, on les fait parce qu'on y croit. »

*Olivier Bis,
Directeur des systèmes
d'information et méthodes*

DES EXEMPLES EN BÉTON

Quand l'innovation apporte la satisfaction

Travailler au cœur d'une entreprise "pas trop à la traîne" est plutôt stimulant ! Surtout quand on est passionné d'informatique, par exemple. Olivier Bis témoigne pour son service : « Outils, technologies et façon de faire : nous sommes réputés innovants, notamment pour les "méthodes agiles". Nous sommes beaucoup sollicités car les candidats ont compris que le groupe Samse n'est pas vraiment comme les autres. Mais nous recrutons peu : nos collaborateurs restent fidèles alors qu'ils pourraient se vendre facilement, avec les CV qu'ils ont. Leur fierté ? Être à la pointe. »



Écouter, c'est bien ; entendre, c'est mieux !

De son côté, le directeur marketing et innovation estime se mettre au service de ses "clients", les points de vente, avec des règles simples : « Ce n'est pas parce qu'on est au siège qu'il faut faire la queue devant notre bureau pour nous parler. Et nous rappelons les gens quand ils nous laissent des messages. Nous ne sommes pas dans

une tour d'ivoire. La proximité, la réactivité sont privilégiées. La recherche du succès partagé. L'équipe est soudée parce que, "en haut", les supérieurs montrent l'exemple. » Ces valeurs d'exemplarité semblent beaucoup compter, en interne. « La satisfaction collaborateurs tient à l'exemplarité de la hiérarchie, en effet »



*« Ce n'est pas parce qu'on est au siège qu'il faut faire la queue devant notre bureau pour nous parler. »
Jérôme Thfoin, Directeur marketing et innovation*

souligne Philippe Gérard. « Olivier Malfait et François Bériot, sont là à 7 h le matin. Cela contribue à séréniser le personnel. Les gens sont investis, à tous les niveaux. » Olivier Malfait confirme : « Tout le monde a son rôle à jouer ici. Tout le monde peut aller voir un cadre dirigeant facilement. »

L'écoute est donc, en interne, une valeur sûre et fondamentale. Elle l'est tout autant envers le client. « Nous devons chercher à entendre sa demande. Y compris celle qu'il ne fait pas » estime Jérôme Thfoin. « L'écoute du client fera la différence. C'est pour cette raison que nous sommes des hommes de terrain, il faut savoir aller sur les chantiers et é-cou-ter ! »



Le terrain a toujours raison

« L'irrigation vient du terrain, même pour le service Juridique et social » déclare Dominique Durand. « J'ai besoin de savoir quels sont les risques, d'être informé par les agences. Ensuite, c'est quand on est au feu qu'on constate si on a pris les bonnes options. » Même son de cloche à la direction des systèmes informatiques.

François Bériot. Nous voulons rester une entreprise de terroir, qui a toujours déployé ses enseignes à petits pas. » Antoine Siboul reprend : « Le fil conducteur du service développement, c'est l'attente des citoyens et des élus. Gérer le cycle de vie des bâtiments, leur futur : l'optique se fait partisane. Nous sommes 50 % en dessous



« Être le plus vertueux possible est une implication de chaque jour. »

Antoine Siboul,

Directeur développement



« Mon équipe méthodes assure l'interface entre les utilisateurs et les outils » illustre Olivier Bis. « Nous avons une personne par région, "le relais formation sécurité", elle est notre courroie de transmission. Notre organisation s'est donnée les moyens de cet accompagnement terrain parce que nous ne voulons pas seulement entendre celui qui crie le plus fort. »

Le terrain, au cœur des problématiques du groupe donc, et même le territoire.

« Notre client à nous, service développement, c'est lui. Nous avons choisi la proximité et travaillons par maillage » souligne Antoine Siboul, qui le dirige.

« Notre déploiement régional permet aux gens de grandir près de chez eux » précise

des consommations maximales préconisées par la réglementation. Être le plus vertueux possible est une implication de chaque jour, dès la construction dans l'optique de la déconstruction. Cela fait partie de nos choix d'entrepreneur, de nos fondations. Référents en matière d'éco-construction, nous visons l'exemplarité. »

Écoles, direction du travail, handicap, maintien des personnes fragiles au travail, le groupe Samse s'implique autant que possible sur le terrain et tous azimuts, mais on ne le sait pas toujours. « Nous communiquons peu, préférant concentrer nos efforts à agir. C'est tout un travail. Et un engagement au quotidien » précise Françoise Grassa, Directrice des ressources

humaines. « Quand Viadéo organise un événement par exemple, nous y allons. Nous essayons d'être proches, sans aucune notion de "faire paraître". Nous avons un très bon partenariat avec Pôle Emploi, par exemple, qui nous fait confiance au point que nous allons pouvoir publier directement nos offres. Nous sommes francs et tenons nos engagements. C'est le plus important. Ce goût de la vérité nous vaut d'être très appréciés par nos fournisseurs. Notre credo, ne pas raconter de pipeau. 30 % des CV nous arrivent via les réseaux sociaux. Nous n'y parlons que de choses qui existent. La vitrine pour la vitrine, cela ne nous intéresse pas. Les candidats sont très intéressés par la façon dont nous laissons leur autonomie à nos équipes, par exemple. Ils ne sont pas déçus quand ils débutent chez nous : cela correspond à une réalité interne. »



« L'irrigation vient du terrain. »

Dominique Durand, Directeur juridique et social

Activité bricolage : une certaine conception de la satisfaction !

Les points de vente La Boîte à Outils et L'Entrepôt du Bricolage ont une façon bien à eux de travailler la satisfaction collaborateurs. Une satisfaction qui rejaillit sur la satisfaction clients, et inversement ! Jean-Jacques Chabanis, Président de l'activité "Bricolage", peut témoigner de cette vision et de sa réalisation dans le quotidien des magasins.

« C'est vraiment sur la satisfaction clients que nous souhaitons faire la différence. Très sensibles à l'humain, nous avons eu envie d'officialiser cela, de raccorder le bien-être de nos équipes et la satisfaction de nos clients » commente Jean-Jacques Chabanis. « Nous avons donné la parole aux 1500 collaborateurs après avoir formé des bénévoles chargés de porter ce projet. Une belle énergie s'est déployée. Parmi les idées remontées par le terrain, nous votons pour en prendre trois à l'échelle de l'ensemble des magasins. Le genre d'action simple que nous adorons : Les salles de pause redécorées par les équipes elles-mêmes avec des résultats exceptionnels et une qualité extra de mise en œuvre. Le point "I" comme "Information" créé pour guider le client

qui découvre la surface. Au départ, on faisait tourner le personnel pour en assurer la tenue, mais le dossier a mûri et s'étoffe : en 2016, des magasins vont embaucher un permanent pour prendre en charge le client dans le but de le fidéliser.

Suite à une proposition du point de vente de Grenoble, nous avons décidé tous ensemble qu'une opération caritative serait organisée par chaque magasin ! Totalement déconnecté du chiffre d'affaires, cela permet de vivre des moments différents qui fédèrent

• • •
suite page 28

« *Tout l'intérêt de notre démarche de satisfaction clients, c'est que cela ne descend pas de la direction générale mais remonte du terrain. Les magasins identifient eux-mêmes les problèmes et en cherchent les solutions* » analyse Arnaud Bériot, Directeur général La Boîte à Outils. « *Il y a tant d'actions aujourd'hui ! Le magasin de Briançon, par exemple, a voulu organiser la gestion de déchets. Son projet validé, d'autres magasins vont s'y mettre en 2016.* »



« *Quand on fait confiance à ses collaborateurs, ils ne vous déçoivent pas ! Quand on leur donne une liberté de création, ils sont force de propositions et de solutions.* »

Jean-Jacques Chabanis,
Président La Boîte à Outils



Vis ma vie !

« Nous encourageons les collaborateurs à aller découvrir les autres métiers, pour mieux se comprendre. J'ai moi-même passé une journée à Comboire cet été pour mieux appréhender les différents métiers. Vivre le quotidien des magasins permet de voir des idées germer et de mieux connaître le client au bout de la chaîne » témoigne Jean-Jacques Chabanis.

Satisfaction

...
les équipes, qui créent du sens. On sent plein de bonne volonté, de beaux projets émergent, c'est un élan formidable ! Des opérations conviviales sont organisées par chaque magasin avec, par exemple, une distribution de glaces artisanales par le directeur du magasin lui-même. Cette exemplarité du manager qui mouille le maillot est très appréciée. Ce plaisir partagé entre les équipes et les clients favorise les relations, on s'échange des astuces. Cela fait tout le sel du bricolage ! »
Arnaud Bériot complète : « L'idée de l'homme parking, qui aide au chargement, émane aussi d'un magasin. Cela participe d'un grand sens du service et mobilise du personnel. Ce sont des choix coûteux en terme de ratio de la masse salariale mais il faut savoir prendre des risques. Et ne jamais oublier que la satisfaction générale des clients, c'est notre levier principal, en train de s'imposer dans l'ADN de notre entreprise. »



« Ce qui fait revenir le client chez nous ?
Ce petit plus qu'il ne retrouve pas ailleurs ! »
Arnaud Bériot,
Directeur général La Boîte à Outils

Une grande liberté de créer

Les notions d'autonomie et de responsabilisation sont des piliers de notre système

« Au sein du service comptabilité, par exemple, une seule personne gère un périmètre territorial déterminé. Nous sommes axés terrain » confirme Laurent Chameroy, Directeur général et financier. « Cela offre une réactivité très intéressante. Nos collaborateurs sont dans une sphère plus large de leur métier mais au service d'une région plus étroite. Cela nécessite de la polyvalence, de la souplesse, de l'agilité. Faisant partie d'une équipe géographique, le collaborateur s'implique plus. Ces postes plus complets offrent un quotidien beaucoup moins répétitif et permettent d'entretenir des liens qualifiants. »
Le service systèmes d'information et méthodes a en face de lui 340 points de vente à qui on laisse beaucoup d'autonomie. Ils fonctionnent de façon très différente et cela suppose de concevoir des outils qui pourront s'adapter. « C'est plus compliqué mais aussi plus excitant » commente son directeur, Olivier Bis. « Et puis nous bénéficions, nous-mêmes, de cette liberté de

créer. L'an dernier, nous avons imaginé pour les commerciaux un outil CRM "Scoop" pour la gestion de la relation client (Customer relationship management). Nous avons cette capacité d'être moteur, d'être un acteur du changement dans l'entreprise. Si on parle d'ambition client, c'est là qu'on peut en mettre le plus. Nous sommes un maillon de la chaîne et c'est très satisfaisant à l'échelle personnelle. »



« Chacun s'organise comme il veut pour atteindre les objectifs fixés ensemble. Nous sommes sur du circuit court. »

Laurent Chameroy, Directeur général et financier



Le service Hot-line du groupe est à la disposition de tous les points de vente.



« La satisfaction des fournisseurs passe aussi par cette voie qui donne de l'autonomie aux équipes et qui prouve que, lorsqu'on leur fait confiance, on obtient d'excellents résultats » ajoute Olivier Malfait.

« Nous sommes tous responsabilisés vis-à-vis de cet objectif : nous portons l'offre de nos industriels » poursuit Jérôme Thfoin, Directeur marketing et innovation. « Ils nous confient leur marque. Leur attente, c'est qu'on la respecte. Mon service est responsable de l'aménagement des espaces de vente des agences. Nous portons une grosse responsabilité sur la mise en avant des produits. Leur marque, c'est notre marque. Les opérations Batidays*, par exemple, sont des boosters énormes pour eux, les salons qu'on organise, également. » Autre exemple, les propriétaires de nos bâtiments d'exploitation aussi, doivent être satisfaits. « En fonction des enseignes, nous sommes locataires à hauteur de 40 à 60 % » signale Antoine Siboul, Directeur développement. « Il faut qu'on apprenne à faire encore grandir nos chefs d'exploitation. À nous de leur donner la culture de la responsabilisation. Nous souhaitons entretenir de bonnes relations avec nos propriétaires et avec le territoire. Que nos constructions s'intègrent bien dans leur environnement. Le respect, c'est de se rendre compte que l'on s'intègre dans quelque chose de plus large que nous. »

* Animation commerciale Pros bisannuelle concernant tous les négoceurs multispecialistes.

Des méthodes musclées qui font se sentir utile

Les mêmes valeurs sont entretenues par le service juridique et social. Toutes les polices ont des franchises. La politique de Dominique Durand, c'est la responsabilisation et ça marche ! « À chaque fois qu'on a augmenté les franchises de la flotte, par exemple, on baissait les taux d'accident l'année suivante. La politique de sûreté des locaux a beaucoup progressé également grâce à cette méthode. Il n'y a pas de satisfaction immédiate, ça, on peut le dire. On entend râler ! » sourit le directeur du service. « Mais au final... Les managers sont très contents qu'on les accompagne. »



Le respect, juste un grand mot ?

Respect, le mot est lâché. Un mot qu'on entend souvent. Qu'on voit plus rarement appliqué "pour de vrai". Au sein du groupe Samse, il semble pourtant avoir son mot à dire au quotidien. « Notre fonctionnement est basé sur la confiance et le respect de nos collaborateurs » juge Dominique Durand, Directeur juridique et social. « Chacun jouit d'un espace d'expression plutôt important. Je pense être un manager participatif mais comme, à la base, le climat social est bon, il est plus facile d'arriver à la satisfaction des collaborateurs. » D'où un turn-over très bas : avec un départ par an, en moyenne, sur un service d'un peu plus de 40 personnes. François Bériot se réjouit : « La stabilité de nos équipes est un vrai plus. Clients et fournisseurs conservent les mêmes interlocuteurs et donc les expériences, l'historique des relations. »

« La fidélité de nos collaborateurs est un signe fort de satisfaction. Je ne parle pas d'ancienneté, mais bien d'engagement. Ils sont la valeur ajoutée de notre entreprise. Il y a peu de turn-over chez nous et c'est très bien, cela permet de construire pour l'avenir. »
Olivier Malfait

« Nos magasins sont fermés les jours fériés et le dimanche » explique Jean-Jacques Chabanis. « Nos philosophies de managers comportent une part de "bon père de famille" soucieux du bien-être des salariés. Cette démarche assez ferme est à contre-courant mais nos salariés ont besoin de se ressourcer, de ces temps de partage en famille, de vivre leurs passions. »

Qu'attend un salarié ?

« Le sentiment d'appartenance. Nous sommes un peu visionnaires sur l'anticipation des normes, par exemple. L'appartenance se travaille sur la différence qu'on peut faire. Ce qui intéresse les collaborateurs de mon service je pense, c'est que nous soyons précurseurs et innovants en matière de développement durable. Ils aiment avoir leur mot à dire. Nous travaillons horizontalement, dans l'échange. Notre point d'amélioration, c'est la communication inter-services, encore trop cloisonnée à mon goût. Mais les salariés du groupe sont très impliqués. Il y a des solutions que les gens sont prêts à porter. Le travail collectif, par exemple, comme l'organisation des salons, rassemble les gens. »

Antoine Siboul, Directeur développement



Vis-à-vis des fournisseurs,

le respect est incarné par un mot qui revient dans toutes les bouches : partenariat.

« Notre politique de référencement des fournisseurs est claire : nous construisons avec nos partenaires industriels. Pour y parvenir, il faut y consacrer du temps » assure Philippe Gérard. Aux achats, Yannick Lopez a le même sentiment : « Nous travaillons avec nos fournisseurs sur le long terme. Ils ne sont pas en danger chez nous. Cette fidélité permet aux industriels d'investir

pour nous sur la formation, le suivi, les relations. Ils savent qu'ils récolteront le fruit de leurs efforts. Il peut nous arriver d'avoir face à nous un industriel en difficulté passagère, avec un problème sur une ligne de production, par exemple. Nous sommes capables de lui dire : "Pendant six mois, nous déplaçons le volume sur un autre industriel mais nous reviendrons dès que vous serez au bon niveau." Nous lui conservons notre confiance. »



DES EXEMPLES EN BÉTON

Le respect en une seule question au directeur général et financier

Laurent Chameroy, auriez-vous un exemple de respect des fournisseurs, dans la pratique, à nous donner ?

« J'en aurais plusieurs mais je vous donnerai celui-ci : il est pour nous inadmissible de ne pas respecter un délai de paiement. Ce serait une faute de bon goût, une faute de bonnes relations. Tout le monde ici a interdiction de faire de la trésorerie sur les fournisseurs. Autre exemple tout bête, nous les recevons à l'heure, sans les faire "poireauter". On ne leur met pas la pression, il n'y a pas de menace au déréférencement. Des partenariats de confiance et durables sont instaurés avec chacun d'entre eux, petits ou gros en terme de volume. »

« Nous entretenons un relationnel avec nos fournisseurs qui sont du même type qu'avec nos clients : chaleureux. Sur les salons pros que nous organisons, les fournisseurs rencontrent les utilisateurs dans la convivialité. Les industriels apprécient aussi la fidélité extrême qui nous caractérise. » Yannick Lopez



De gauche à droite :

Alain DOUCET : Directeur grands comptes, Bruno LHEUREUX : Responsable animation libre-service, Stéphane JOURDAN : Directeur d'activité libre-service, Cyril BOLLON : Directeur d'activité menuiseries-fermetures, Laurence GAL ZAZA : Adjointe Directrice d'activité carrelage-sanitaire-environnement, Jean-Marc DAMOUR : Directeur d'activité gros œuvre, Yannick LOPEZ : Directeur des achats, Chantal CAILLAT : Responsable référencement produits, Pierre COMTE : Directeur d'activité couverture-isolation, Corinne TARDY : Directrice d'activité carrelage-sanitaire-environnement, Philippe GÉRARD : Directeur commercial, Jean-Marie ALGEO : Directeur d'activité bois-panneaux-parquets, Éric LOTENBERG : Directeur d'activité travaux publics-adduction d'eau, Rifki BACCAR : Adjoint du Directeur d'activité couverture-isolation.

Satisfaction

Le joli village des Schtroumpfs ?

Être à l'écoute des fournisseurs, voilà qui n'est pas forcément courant au sein des entreprises, a priori. Mais à quoi sert-elle, cette satisfaction ? « De toute façon » répond Philippe Gérard, « la satisfaction clients, la satisfaction collaborateurs et la satisfaction fournisseurs, c'est un tout. On est heureux au travail quand les clients sont heureux. Quand ils râlent, c'est le stress. Nos magasiniers et nos chauffeurs sont nos premiers atouts. Ce sont eux la clé de tout. Il ne faut pas qu'on tire trop sur le minimum de bras qu'il faut. Il faut être à l'écoute des agences au jour le jour, c'est elles qui vivent le quotidien avec les clients. »

Et ici, l'écoute circule dans tous les sens. « On n'a pas besoin de planifier pour se sentir écouté. On peut se parler. Il y a un état d'âme ? Il est dans notre nature de l'entendre. On ne laisse pas moisir. Cette simplicité d'accès, c'est important » confirme Laurent Chamero. Mais le directeur général prévient : « Attention, pour autant, ici, ce n'est pas le joli village des Schtroumpfs. Nous sommes dans une société qui a doublé en 10 ans. Il peut y avoir une forme de nostalgie, même si c'est de moins en moins le cas. Aujourd'hui, c'est un groupe très bien structuré, avec une base géographique dont la stabilité sert un peu de modèle, avec son côté rassurant. »



« On sent beaucoup de proximité et de soutien de la part de la hiérarchie et on essaie de transmettre cela vers nos collaborateurs » témoigne Philippe Gérard, Directeur commercial. « Je n'imagine pas qu'un chef d'agence ne salue pas chacun le matin, fasse le tour du dépôt, par exemple. Si les collaborateurs sont accompagnés et se sentent soutenus par leur hiérarchie, ils sont satisfaits. Il faut beaucoup de partage. On m'avait appris : "Le regard que tu portes sur l'autre le transforme". C'est quelque

« Le projet Satisf'action qui consiste à se mettre à l'écoute des collaborateurs va servir à établir des plans de route pour l'avenir du groupe » explique Jérôme Thfoin, Directeur marketing et innovation. « Il va nourrir la stratégie de l'entreprise. »

chose que nous cultivons ici ». Et cela fait partie de la recette, non pas magique, mais pragmatique, appliquée au jour le jour par le groupe Samse pour se diriger vers la voie de la satisfaction des clients, des collaborateurs et des fournisseurs. Une voie dont les équipes vont décider elles-mêmes, grâce au projet Satisf'action ! « Il s'agit d'un très beau sujet » conclut Olivier Malfait. « Ce n'est pas un projet théorique décrété par le siège. Nous sommes trop pragmatiques pour cela. Nous avons chez nous des salariés qui sont très investis, nous voulons les écouter. » François Bériot explique : « Les meilleures idées viennent souvent de la base. L'idée de ce projet de satisfaction collaborateurs, c'est "Partageons pour construire", dites-nous où vous souhaitez aller. Et nous irons. Tous ensemble. »



« Je vois plutôt une aventure collective à 5 000 personnes qui me plaît. »
Laurent Chamero, Directeur général et financier

DES EXEMPLES EN BÉTON

Des baromètres pour mesurer concrètement la satisfaction des clients

Le service marketing et innovation a piloté le baromètre de satisfaction clients composé d'entretiens téléphoniques qualitatifs basés sur 40 questions. Le processus déployé a permis d'élaborer un plan d'actions : « Il nous a fait toucher du doigt le savoir-faire des gens, leurs compétences, mais aussi les failles dans notre organisation. Il nous a permis de visualiser les points d'amélioration de manière chirurgicale » se félicite Jérôme Thfoin, directeur du service. « Et parce que la satisfaction est un jeu à deux, nous avons décidé de faire de même pour les collaborateurs. » Aussi une consultation est-elle lancée auprès de tous les salariés de l'enseigne Samse.

••• Lire aussi notre encadré *Le projet Satisf'action en 3 questions* ci-dessous.

« Autour du projet Satisf'action de consultation des collaborateurs, toutes les réflexions seront bienvenues : de l'idée la plus pragmatique, avec des plans d'action très rapides, à des sujets plus complexes, nécessitant un autre timing et plus d'organisation. » Antoine Siboul



Le projet Satisf'action en 3 questions

Comment est né ce projet de satisfaction collaborateurs ?

« Dans ces années un peu difficiles, nous souhaitons travailler le "comment" et pas uniquement le "combien". Chacun peut amener sa pierre à l'édifice pour construire la Samse de demain » répond François Bériot.

Qu'attendez-vous des équipes ?

« De nous dire où elles ont envie d'aller. La messe n'est pas dite. Nous en décidons ensemble, pour donner un sens nouveau à la Samse d'aujourd'hui et de demain » répond Antoine Siboul, au développement.

Comment allez-vous vous organiser, en pratique ?

« Plus de 130 réunions de 3 h seront menées par 30 animateurs. Nous avons formé des équipes pour mener ces réunions. Magasiniers, chauffeurs, Atc, chefs d'agence, chacun pourra s'exprimer en "mode agile". "Qu'est-ce que je peux apporter, moi, pour améliorer ma satisfaction ? Et celle de mon équipe ? Et du coup, celle des clients ?" Voilà les questions que nous allons nous poser tous ensemble » conclut Olivier Malfait.

Tête à tête

avec nos enseignes

Groupe
SAMSE

Directoire

Conseil de surveillance

Olivier Malfait
Président
du directoire



François Bériot
Vice-Président
du directoire

Patrice Joppé
Président du conseil de
surveillance



Paul Bériot
Vice-Président
du conseil
de surveillance

Négoce multispécialiste



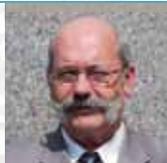
Olivier Malfait
Président
du directoire



François Bériot
Vice-Président du
directoire



François Noël
Président
du directoire



Didier Zambon
Président



Laurent Chamero
Directeur général



Stéphanie
Saint-Martin
Présidente



Serge Roux
Vice-Président



Négoce spécialiste | TP, Adduction d'eau

Négoce spécialiste | bois



Christian Rossi
Président
Directeur Général



Damine Cugnet
Président



Claude Winling
Président



Luc Henry
Président



Laurent Ouvrier-Buffer
Président



Jean-Luc Gimenes
Direction



Sébastien Wojka
Direction



Bricolage

Energie Renouvelable

Transport



Jean-Jacques
Chabanis
Président



Arnaud Bériot
Directeur général



Christophe Laugier
Directeur



Denis Zanon
Président



Marc Cointepas
Directeur général



**Multicolores, multi-régions,
multi-spécialistes... et tellement
complémentaires !**

Nos enseignes sont capables de livrer un chantier complet. De l'adduction d'eau au bâti et du second œuvre aux finitions, les 5200 collaborateurs du groupe apportent leur expertise aux artisans et entreprises du bâtiment ainsi qu'aux particuliers.

Découvrez notre famille d'enseignes...



Jacques Plattard
Président



Claire Didier
Présidente



Bruno Didier
Directeur général



Francis Blanc
Président



Négoce spécialiste | Carrelage - Sanitaire



Jacques Plattard
Président



François Bériot
Direction



Laurent Jacquet
Directeur



Négoce spécialiste | Menuiseries



Catherine Paysan
Présidente



Jean-Louis Barrier
Directeur général





www.samse.fr

CHIFFRES CLÉS 2015

1490

Collaborateurs

80

Agences

405 M€

Chiffre d'affaires

Direction générale
Olivier Malfait - François Bériot

Directeurs de région

Isère
Alain Volle

Haute-Savoie
Valéry Gadre

Savoie
Christophe Lyonnet

Grand Lyon - Ain-Bresse
Pascale Courand - Fabrice Lauricella

Drôme-Ardèche
Serge Bouby

Hautes-Alpes
Stéphane Sambain

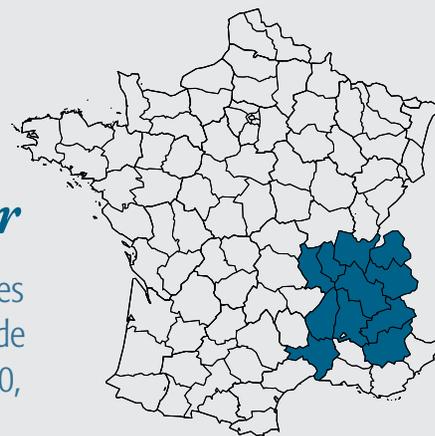
Alpes de Haute-Provence
Thierry Jourdan

Gard
Gérard Brakha

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 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.



INNOVANT DANS SES TERRITOIRES

Acteur de premier plan ancré et impliqué, Samse sait réagir et s'associer avec d'autres pour proposer une solution globale pour la rénovation énergétique de l'immobilier de tourisme en montagne.

L'enseigne apporte aux décideurs des stations une expertise complète en tant que membre du Réseau Energie Habitat. Ce GIE regroupant des acteurs régionaux (Samse, Rexel, Schneider Electric, la Banque Populaire des Alpes et le bureau d'études Inoveha) accompagne les collectivités et syndicats de copropriétés et leur apporte des services et des équipements.



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.



DES CLIENTS TRÈS SATISFAITS

En 2015, Samse a mené une grande enquête de satisfaction : près de 5000 clients ont été interviewés pendant 12 minutes pour répondre à une quarantaine de questions. 7.5/10 est la note générale obtenue, un très bon résultat sur le marché de la distribution. Cette mesure a permis d'encourager nos équipes et définir pour chaque agence, ses axes prioritaires pour 2016.



SAMSE 2.0

Après la sortie de notre application web, notre apparition sur les réseaux sociaux (facebook, youtube, pinterest), nos campagnes de communication sur le web, nous lancerons courant 2016 notre service « click and collect ». Via le site Samse, tous les clients en compte pourront accéder à la base de données des produits en stock et les commander en ligne. La marchandise sera prête dans l'agence choisie.



3^{ÈME} ÉDITION DU SALON SAMSE

Un événement régional majeur pour toute la filière du BTP. Avec 300 exposants, fournisseurs de Samse, notre salon Innovations entre Pros 2015 a proposé des démonstrations de produits, des informations sur la certification RGE, sur les C2E, des parcours accompagnés à thème : construction bois, isolation thermique par l'extérieur, démarche globale de rénovation... 5000 visiteurs, clients et collaborateurs, ont été accueillis pour ces deux jours de partage d'expérience.



www.doras.fr

CHIFFRES CLÉS 2015

661

Collaborateurs

56

Agences

180 M€

Chiffre d'affaires

Président du directoire
François Noël

Directeur commercial
Olivier Million-Picalion

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

Directeur administratif et financier
Claude Moisan

Responsable activité bois panneaux
Frédéric Jacques

Responsable plateforme
Mireille Ronget

Directeur investissements et informatique
Brigitte Biju-Duval

Directeur base de données et méthodes
François Grivet

Directeurs de région

Nord: Alain Painault

Dijonnais : Thierry Laborey

Chenôve : Christophe Clerc

Sud Bourgogne : Ludovic Lejeune

Saône-et-Loire : Didier Dornier

Centre : Benoît Debruycker

Nord-Est : Jean-Michel Vieillepetit

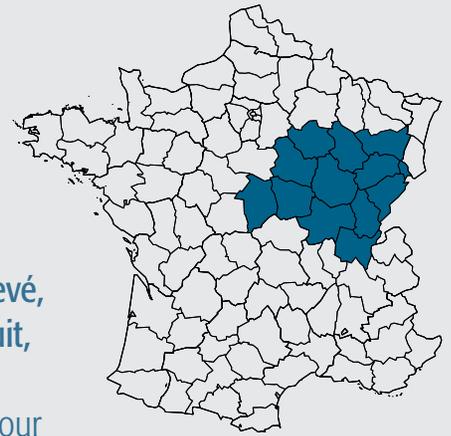
Un sens du service inhérent et des choix exigeants

Rapport « services-satisfaction » élevé,
performance et pérennité du produit,
réactivité.

Des exigences qualité élémentaires pour

Doras, leader régional de matériaux de construction dans l'Est.

Depuis 1929, Doras s'est enrichi de six enseignes. Les Comptoirs du bois (bois-panneau) sont venus rejoindre Careo (carrelage-sanitaire), Ménéo, Cleau (menuiseries), Locouti (location de matériel), Outimat (vente et location d'outillage et équipement Btp).



NOTRE SALON 2016

5^{ème} édition de notre salon professionnel.

Une belle manifestation, attendue par toute la filière BTP du territoire. Les industriels, les entrepreneurs et les artisans mais aussi les collaborateurs ont profité de ce moment d'échange.

UNE DÉCHETTERIE À DISPOSITION DE NOS CLIENTS

Ce nouveau service a pour objectif de faire gagner du temps aux clients de l'agence de Chenôve (21) : Plus besoin de louer une benne pour leur chantier. Il permet aussi de capter de nouveaux artisans qui, profitant de la déchetterie, pourront acheter leurs matériaux chez Doras.



DORAS DRIVE

Les clients pros ou particuliers peuvent désormais commander leur marchandise en ligne et la récupérer dans l'agence de leur choix deux heures plus tard. Cette démarche est mise en place dans tout le réseau Doras, soit 56 points de vente.

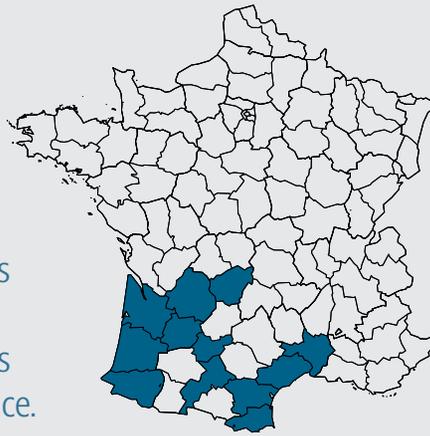
DORAS
DRIVE
doras.fr

- VOTRE SERVICE EN LIGNE **24h/24**
- VOTRE COMMANDE PRÊTE EN **2h**
- LA GARANTIE DES PRIX PERSONNALISÉS
- LA CONSULTATION DU STOCK DISPONIBLE

doras.fr **DORAS**
MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION
DES HOMMES DE MÉTIER !

Son expertise a le vent en poupe

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



RÉSEAU ENERGIE HABITAT (REH), LIEU DE PARTAGE

L'agence de Perpignan est non seulement un espace de présentation des produits et solutions de la performance thermique mais également le point de rencontre référent de la région. Chaque semaine, des architectes, bureaux d'études et constructeurs viennent partager des informations sur les produits

(chauffage, ventilation, chauffe-eau, isolation thermique par l'extérieur, domotique...) et les nouvelles réglementations. Des conférences sont co-organisées avec le Greta, la CCI, la communauté d'agglomération, Socotec... une équipe dédiée anime cette démarche REH et apporte son soutien à toutes les agences.



UNE ANNÉE 2016 HAUTE EN COULEUR

M+ Matériaux fête ses 20 ans en grande pompe avec ses collaborateurs, ses clients et ses fournisseurs partenaires : tous ceux qui lui ont permis de grandir, de réussir et de devenir un des acteurs incontournables du négoce dans le grand Sud-Ouest.



www.mplus-materiaux.fr

CHIFFRES CLÉS 2015

540
Collaborateurs
45
Agences
146 M€
Chiffre d'affaires

Président
Didier Zambon

Directeur général
Laurent Chameroy

Directeur commercial
Jean-Claude Malod

Directeur administratif et financier
Philippe Thomas

Directeurs délégués
Sud-Est : Erwan Toussaint
Sud-Ouest : Hubert Daccord



www.materiaux-simc.fr

CHIFFRES CLÉS 2015

522
Collaborateurs

27
Agences

5
Grandes Surfaces
de Bricolage

143 M€
Chiffre d'affaires

Comité de surveillance
Michel Chaumeton
Alain Jean

Comité de direction
Présidente
Stéphanie Saint-Martin
Vice-président
Serge Roux

Directeurs de projets et développement
Michel Chaumeton
Alain Jean

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

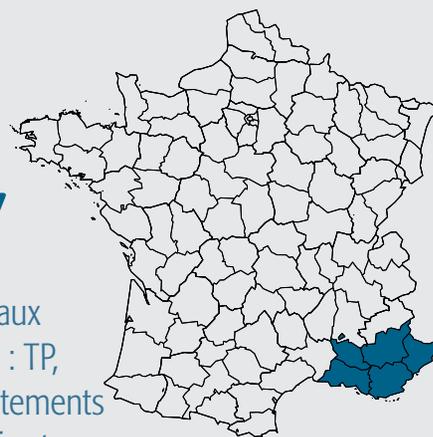
Directeur de gestion
Adrien Enoc

NÉGOCE MULTISPÉCIALISTE

De la dalle à la cheminée, nos maisons rhabillées !

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, poêles, 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.



1945-2015

En 70 ans, notre entreprise familiale est devenue l'une des entreprises leader de la région PACA dans le négoce de matériaux. Nous avons diversifié notre activité en ouvrant conjointement avec L'Entrepôt du Bricolage, des magasins destinés au grand public.

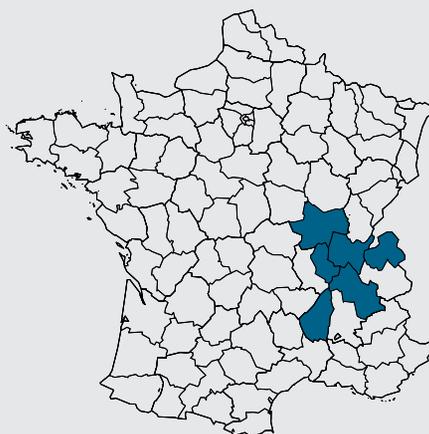


SALON «CONSTRUISONS DEMAIN»

En 2015, Simc a réuni pendant deux jours les professionnels de la filière BTP. Cette seconde édition s'inscrivait dans la logique de la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte. Présentation de produits innovants, démonstrations et conférences ont eu lieu sur ce thème.

« Les hommes, 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, du négoce et des éco-solutions.



EN 2016, PLATTARD BÉTON MODERNISE SA CAPACITÉ DE PRODUCTION

Nous avons décidé d'investir 3.5 millions d'euros pour renouveler notre centrale de Villefranche (69).



PLATTARD FAVORISE LE RECYCLAGE DES DÉCHETS DE CHANTIERS

Afin de mieux gérer les impacts environnementaux des chantiers, nous proposons à nos clients un centre de réception, tri et valorisation des déchets inertes du BTP à Anse (69). Les matériaux non recyclables/non valorisables (argile, terre...) sont quant à eux utilisés pour le réaménagement de la carrière du groupe pour la restitution des zones humides en faveur de la biodiversité.



DES AGENCES SPÉCIALISÉES PAR MÉTIER

Chez nous, il y a les négoce généralistes du bâtiment qui couvrent l'ensemble des besoins en gros œuvre (Plattard Négoce) et les spécialistes en TP (Plattard TP), bois-panneaux-menuiseries (Ollier bois) ou carrelage (Plattard Carrelages). Un programme de rénovation des salles d'exposition carrelage est engagé parallèlement à l'ouverture de nouveaux points de vente bois (voir Ollier Bois page 46).

BOURG MATÉRIAUX, 4 EN AIN !

Toute l'offre en bâtiment disponible sur un même site pour gagner du temps : le gros œuvre et le matériel avec l'enseigne Samse, l'expertise TP avec Plattard TP (qui s'appuie sur Plattard SAS pour la fabrication de ses produits et le sur-mesure), l'activité bois-panneaux-menuiseries avec Ollier Bois et l'offre carrelage avec Plattard carrelage.



www.plattard.fr

CHIFFRES CLÉS 2015

475
Collaborateurs

32
Agences

4
Centrales à béton

3
Sites de production

136 M€
Chiffre d'affaires

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.christaud.com

CHIFFRES CLÉS 2015

61

Collaborateurs

9

Agences

4

Magasins

24,1 M€

Chiffre d'affaires

Président Directeur Général
Christian Rossi

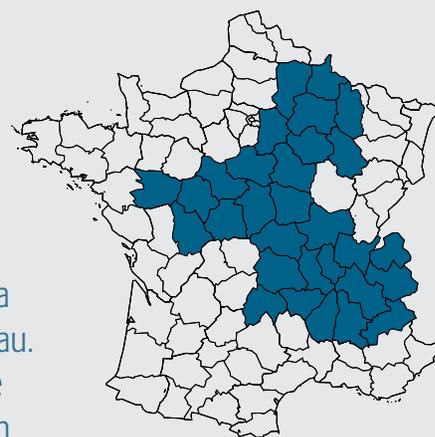
Directeur d'exploitation
William Giuseppin

Directeur commercial
Dominique Robin

Directeur régional Rhône-Alpes
Pierre Perrachon

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 fort d'accompagner les acteurs de la filière.



LA MAÎTRISE DE L'EAU DEPUIS 1766

Garantir un approvisionnement en eau est un réel défi compte tenu de la cartographie et de la vétusté du réseau français. Nous offrons un service quasiment unique en France grâce à la qualité de nos plans de stockage, tant en termes de largeur que de profondeur de gamme, mais également par l'expertise métier de nos équipes en adduction d'eau.

Dans la perspective de notre développement national, nous avons créé un groupement "Réseau" pour réunir toutes nos enseignes et nos services.

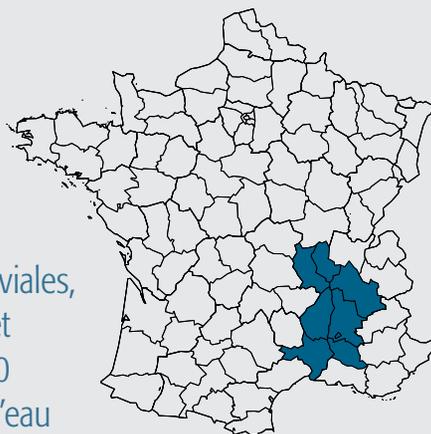
UNE HISTOIRE D'EAU

250 ans et toujours là ! Ancienne fonderie de cuivre grenobloise en 1766, Christaud est un négoce de matériel pour l'adduction d'eau et l'assainissement, quand il rejoint le groupe Samse en 1988. Depuis, l'entreprise ne cesse de se développer en proposant des systèmes qui suivent le cycle complet de l'eau, du captage à la station d'épuration, en passant par la distribution aux abonnés et les mesures, avec des solutions de plus en plus connectées et mobiles.



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.



CÉLESTIN ÉTEND SON TERRITOIRE DANS LE SUD

Avec ses quatre agences situées dans la vallée du Rhône et le Gard, Codiplast fusionne avec Célestin et prend son nom.

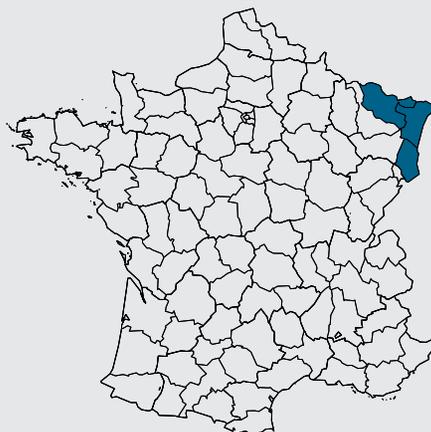


Spécialiste TP... et Bois !

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

L'ENSEIGNE POURSUIT SON DÉVELOPPEMENT

Après l'ouverture en 2015 d'une nouvelle agence à Woustviller (57), BTP Distribution organise sa nouvelle activité : bois et dérivés. Stockés à l'agence de Haguenau, les bois sont distribués par les 4 agences, dans toute la région Alsace Lorraine.



www.celestin-materiaux.fr

CHIFFRES CLÉS 2015

58
Collaborateurs
12
agences
23,1 M€
de chiffre d'affaires

Président
Damien Cugnet

Directeur adjoint
Christophe Mallière

Chefs des ventes
Nord : Bruno Oliger
Sud : Philippe Marissal



www.btpdistribution.fr

CHIFFRES CLÉS 2015

64
Collaborateurs
4
Agences
33,3 M€
Chiffre d'affaires

Président
Claude Winling
Directeur commercial
Hubert Ingwiller

Directeur commercial adjoint
Sébastien Martz

Directrice administrative et financière
Martine Coulomb



www.henry-timber.com

CHIFFRES CLÉS 2015

64
Collaborateurs

2
Sites

62,8 M€
Chiffre d'affaires

Président
Luc Henry

Directeur commercial
Nord : Laurent Parisse
Sud : Florent Gérard

Directeur opérationnel
Matthieu Bellet

Directrice administrative et financière
Sabine Reboul

NÉGOCE 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.



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 35000 m³ de bois pour une distribution de plus de 110 000 m³ 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.

TIMBER Services Pro Gagnez du temps!



SO TIMBER DECK

En 2016, nous lançons notre propre marque de distribution So Timber Deck : une offre de terrasses en bois exotique, résineux et composite complétée par des bois de sous-structure et des accessoires de pose.

Plus de 20 essences sont proposées dans diverses teintes et dimensions, voire sur mesure, en lames et en dalles pour convenir à tous types d'aménagement et de décoration.



LA PLATEFORME BOIS DU GROUPE SAMSE

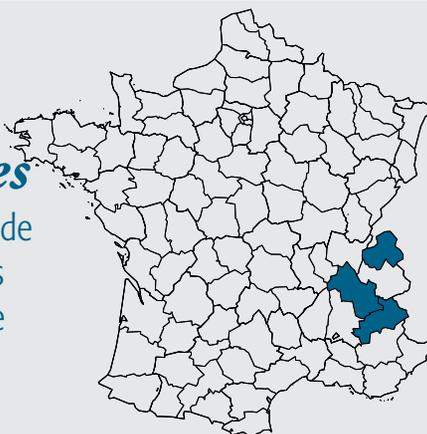
Créée à St-Hilaire du Rosier sur le site d'Henry Timber en 2006, elle a pour objectif de fournir en bois toutes les enseignes de notre groupe. Une équipe commerciale accompagne les points de vente pour leurs études et devis, le développement de leurs ventes et réalise le sourcing de produits pour les chantiers spécifiques.





Une référence qui fait les tendances

Spécialiste régional de la distribution de bois, panneaux et dérivés, Bois Mauris Oddos 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.



www.mauris.fr | www.oddos.fr

CHIFFRES CLÉS 2015

88
Collaborateurs

3
agences

28,5 M€
de chiffre d'affaires

Président
Laurent Ouvrier Buffet

L'ATELIER DE TRANSFORMATION

Bois Mauris Oddos possède un atelier dernière génération pour la transformation de panneaux. Découpe, placage de chant, perçage et usinage sur tous types de panneaux, façades, dressing, ameublement, l'atelier répondra à vos exigences.



LA PLATEFORME PANNEAUX DU GROUPE SAMSE

Elle stocke et livre à toutes les agences du groupe, des panneaux utilisés pour la décoration, l'aménagement intérieur, l'isolation et la construction. Située à Argonay, elle dispose de 10 000m² de bâtiments et de l'atelier de transformation de Bois Mauris Oddos, sur le même site.





www.plattard.fr

CHIFFRES CLÉS 2015

42

Collaborateurs

2

agences

19,0 M€

de chiffre d'affaires

Président

Jacques Plattard

Directeur général

Pascal Gasparian

Responsables

Sébastien Thomas - Jean-Paul Jacquet



www.lescomptoiridubois.fr

CHIFFRES CLÉS 2015

41

Collaborateurs

4

Agences

11,7 M€

Chiffre d'affaires

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

NÉGOCE SPÉCIALISTE BOIS

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.



UNIQUE SUR VILLEFRANCHE (69), UN SHOW-ROOM DÉDIÉ AU BOIS

En 2015, Ollier Bois ouvre un négoce avec un atelier de transformation de panneaux «prêt à assembler» : découpage, usinage, placage de chants, perforation, débit... Nous servons dans cette agence des charpentiers, menuisiers, agenceurs, cuisinistes et façadiers.

Les particuliers sont accueillis dans un vaste show-room pour choisir leurs menuiseries, stores, placards, parquet, lambris et bardages, lames de terrasse...

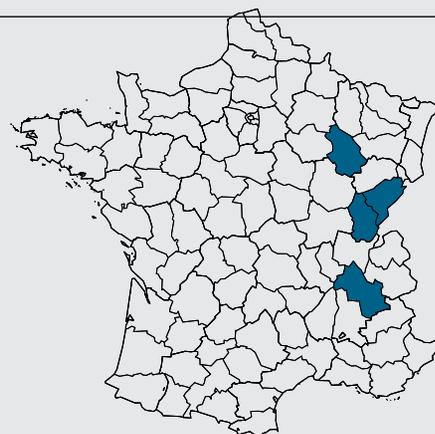


NÉGOCE SPÉCIALISTE BOIS



Du charpentier chevronné au particulier inexpérimenté

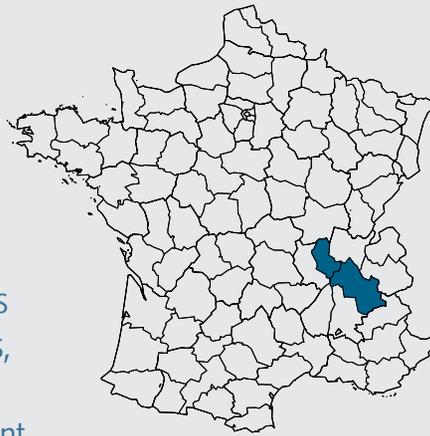
Qu'ils soient menuisiers, agenceurs ou simples bricoleurs, ils sont assurés de trouver tous leurs matériaux aux Comptoirs du Bois. L'agence de Voiron, elle, peut même fournir et poser cuisines, parquets ou escaliers.



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 service après-vente...



REMAT RÉNOVATION

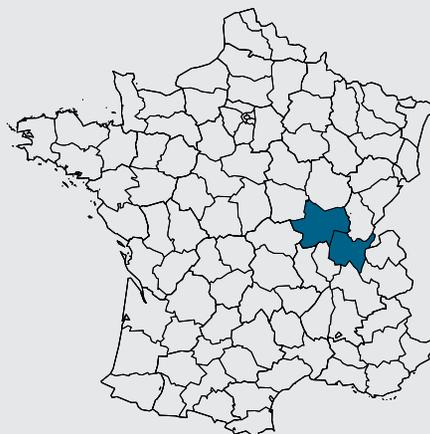
le service de pose de Remat est qualifié RGE (Reconnu garant de l'environnement). Ses clients peuvent ainsi bénéficier des aides soumises à l'éco-conditionnalité, pour la rénovation de leur menuiserie.

RGE



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...



www.remat.fr

CHIFFRES CLÉS 2015

32
Collaborateurs

2
Agences

1
Magasin

6,6 M€
Chiffre d'affaires

Présidente
Catherine Paysan

Directeur adjoint
Yves Meunier

Directeur commercial
Frédéric Breyton



www.cleau.fr

CHIFFRES CLÉS 2015

59
Collaborateurs

3
Agences

17,4 M€
Chiffre d'affaires

Directeur général
Jean-Louis Barrier



www.espace-careo.com

CHIFFRES CLÉS 2015

56

Collaborateurs

20

Agences

21,4 M€

Chiffre d'affaires

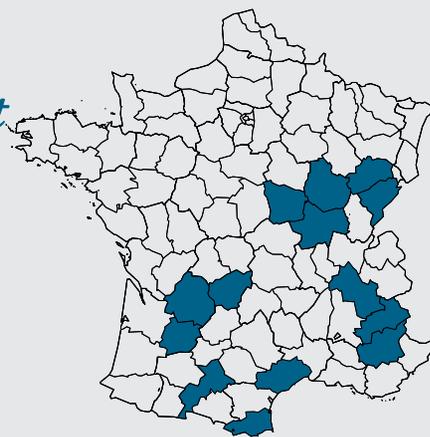
Direction enseigne Careo
réseau Samse : Denis Barberoux
réseau Doras : Thierry Laborey
réseau M+ Matériaux
Sud-Est : Erwan Toussaint
Sud-Ouest : Hubert Daccord

NÉGOCE SPÉCIALISTE CARRELAGE

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 !



CAREO, POURSUIT SON EXPANSION

La marque s'étend sur les réseaux des 3 enseignes Samse, Doras et M+ Matériaux. Elle apporte une expertise complémentaire aux négoce de matériaux.

NÉGOCE SPÉCIALISTE CARRELAGE



www.leader-carrelages.com

CHIFFRES CLÉS 2015

17

Collaborateurs

1

Agence

3,3 M€

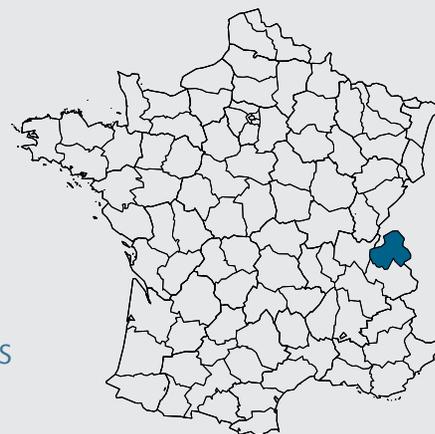
Chiffre d'affaires

Président
François Bériot
Directeur
Laurent Jacquet



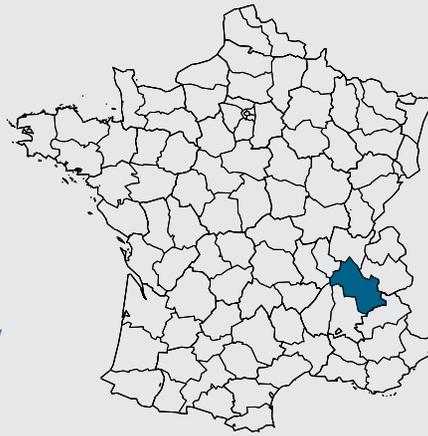
Spécialiste carrelage

Cette agence 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.



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.



UNE OFFRE GLOBALE

Avec des produits fiables et une équipe de pose expérimentée, grâce à un pôle administratif en lien avec les organismes bancaires, Sweetair sait préconiser et accompagner tous types de projets en Énergies Renouvelables (EnR). Nous intervenons en région Rhône-Alpes et Paca, sur les marchés du neuf avec la mise en application de la RT2012 et de la rénovation via l'efficacité énergétique.



COMPLÉMENTAIRE À L'ACTIVITÉ ENR, LE DÉSAMIANTAGE

Depuis un an, la société est certifiée et intervient auprès des propriétaires de bâtiments et des clients pros du BTP.
www.zero-amiante.fr



www.sweetair.fr

CHIFFRES CLÉS 2015

25
Collaborateurs
1
Agence
3,8 M€
Chiffre d'affaires

Président
Laurent Chameroir

Directeur
Christophe Laugier





www.la-bao.fr | www.e-brico.fr

CHIFFRES CLÉS 2015

1511
Collaborateurs

32
Magasins

341,5 M€
Chiffre d'affaires

Président
Jean-Jacques Chabanis

Directeur général
Arnaud Bériot

Directeur commercial
François Boudon

Directeur achats - ventes
Lionel Sayen et Nicolas Joly

Directeur merchandising
Denis Philip

Directeur marketing
Philippe Oustalet

Directeur de la communication
Dominique Grelin

Chargé de mission
Emmanuel Bernard

Directeur financier et gestion
Régis Delaval

Responsable des ressources humaines
Franck Ougier

Directeur informatique
Frédéric Dufau-Joel

Directeurs de Région
Philippe Castello
Guy Frizon
Christophe Lavoux
Eric Lescut
Gilles Puissant

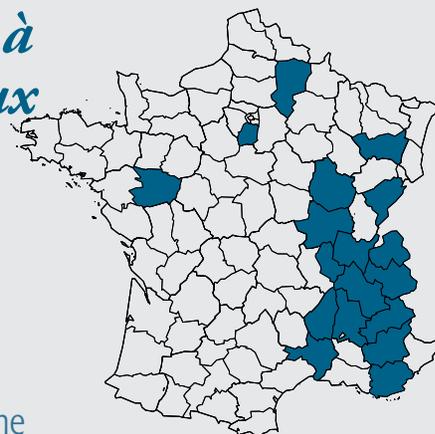
La société La Boîte à Outils regroupe deux enseignes de bricolage

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 21 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.





2^{ÈME} SOMMET DU BRICOLAGE

Plus de 1200 collaborateurs se sont retrouvés fin 2015 pour découvrir les nouveaux produits inscrits au plan de vente, voter pour les plus innovants et assister à des démonstrations. Deux jours pour

découvrir, partager, échanger en interne et avec les fournisseurs exposants, pour élire et récompenser, parmi tous les « projets satisfaction clients » proposés par les équipes, ceux qui seront mis en œuvre en 2016.



Tous nos magasins possèdent un « Drive » où les clients peuvent retirer leur marchandise commandée sur e-brico.fr.



Un nouveau magasin à Château-Thierry. 30 collaborateurs ont été recrutés dans la ville et ses environs.

L'ENTREPÔT, TOUJOURS PLUS HAUT !

Plus au nord, avec l'ouverture récente du magasin de Château-Thierry dans l'Aisne, notre enseigne est aujourd'hui présente sur tout l'est de la France en passant par la région parisienne. Nous possédons également un point de vente à Saumur (Maine-et-Loire).

Mon cœur balance

mécénat & sponsoring



Le groupe Samse

impliqué sur son territoire. C'est tout naturellement que nous soutenons des actions solidaires et environnementales proches de nos agences.

Et en tant qu'acteur majeur de la construction, nous encourageons également des associations qui œuvrent pour l'habitat durable et solidaire, en France comme à l'étranger.

CONSTRUCTION D'UN CENTRE DE SANTÉ AU SÉNÉGAL AVEC L'ASSOCIATION AIDE MÉDICALE ET DÉVELOPPEMENT

Le groupe Samse soutient Aide médicale et développement, une association française qui œuvre dans différents pays du monde. Grâce aux dons de Samse notamment, AMD construit un véritable centre de santé dans le village d'Ethiolo, dans la région de Kedougoun, qui permet d'offrir des conditions décentes d'accueil et de soins à des populations vivant en zone rurale très isolée.

Le centre de santé d'Ethiolo desservira treize villages, soit 5200 personnes, ainsi qu'une population de 2000 Guinéens frontaliers. Les travaux de construction sont réalisés par une entreprise locale, avec la participation des villageois.



NÉGOBOIS SOUTIEN L'ASSOCIATION SOS VILLAGES D'ENFANTS

Le Club Négobois regroupe des industriels et négociants dont le groupe Samse. Il soutient des actions solidaires à travers le « Fonds d'action Négobois ». Partenaire historique de SOS Villages d'enfants depuis 2001, Négobois met toute son expertise et son réseau de professionnels à la disposition de l'association pour la faire bénéficier de dons en nature, de mécénat financier et de compétences. Les projets soutenus sont en lien avec leur cœur de métier : la construction et la rénovation.



© D. Ramd



© M.A. Verpaest / OT Le Grand Bornand

GLISSE EN CŒUR, L'ÉVÉNEMENT CARITATIF N°1 DE LA MONTAGNE FRANÇAISE

24 heures de ski et de concerts au profit d'une grande cause... tel est le concept de Glisse en cœur. Le tout dans une ambiance festive et solidaire, animée par des concerts donnés gratuitement dans la station du Grand-Bornand Chinailon.

En 2015, 1400 skieurs dont une équipe Samse ont participé à la 8^{ème} édition et ont contribué à récolter 259 116 au profit de l'association Laurette Fugain.



SÉBASTIEN, PAYSAGISTE EN ISÈRE
LAURÉAT LE 8 OCTOBRE 2015

Réseau d'Aide Aux Artisans @3

J'AI RÉUSSI... À QUI LE TOUR ?

ET SI VOUS ÉTIEZ L'ARTISAN DE SA RÉUSSITE ?

FAIRE UN DON
Vos dons serviront à compléter son équipement en véhicule, matériel, outillage... Ou améliorer sa performance formation, conseils, certifications.

TROUVER UN CANDIDAT
Vous connaissez un artisan voulant créer son entreprise, alors soumettez-nous sa candidature.

UN DON - UNE CANDIDATURE
Réseau d'Aide Aux Artisans (A3)
38 Avenue de Verdun - 38240 MEYLAN
RNA: W831015132
06 82 17 54 89 - 0680 239 888
contact@artisan-reussite.fr

Avec le soutien de:

www.artisan-reussite.fr

SAMSE ENCOURAGE LES JEUNES ARTISANS À S'INSTALLER

En 2014, Samse et d'autres entreprises régionales telles que Vicat, la Banque Populaire, le Lions club et Renault-Auto Dauphiné créent l'association A3 (Association loi 1901) pour aider de jeunes artisans à créer leur propre entreprise, en leur offrant un soutien matériel ou des services et les compétences indispensables au développement de leur activité. Le 1^{er} lauréat, paysagiste, a été récompensé en 2015. L'opération "Artisan de sa réussite" 2016 est déjà lancée.

SIMC, MÉCÈNE DU FESTIVAL MUSIKS À MANOSQUE

Pour les 30 ans du festival, la Simc a poursuivi pour la 5^{ème} année son partenariat. La popularité du festival Musiks à Manosque ne se dément pas, avec 62 500 spectateurs sur 5 jours, dont 23 800 lors du concert de Kendji Girac. Les autres têtes d'affiches de la 30^{ème} édition : Goran Bregovic, Chico Trujillo, Massilia Sound System et UB 40.



© Sonia Schlaeintzauer

TOUS COUREURS

Tous coureurs est une équipe qui regroupe des marcheurs, coureurs et cyclistes du groupe Samse. Cette équipe participe à des événements sportifs internes ou à but humanitaire et social tels que l'Ekiden, le Cross des enfants malades. Depuis quatre ans, elle crée l'événement auprès de ses collaborateurs, clients et fournisseurs en organisant une Rando cyclo, journée de sport et de convivialité.



© Nils Louna


TOUS COUREURS !


TEAM VERCORS

LA PIERRA MENTA

Samse et L'Entrepôt du Bricolage sont pour la quatrième année partenaires de la mythique course de ski-alpinisme Pierra Menta (Arèches-Beaufort, Savoie), qui fête en 2015 ses 30 ans.

Un engagement sportif

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 événements de nos territoires.

© Jocelyn Chavy, Pierra Menta 2015



SPRINTER CLUB OLYMPIQUE DIJON

Doras est partenaire pour la 9^{ème} année consécutive de l'équipe française de cyclisme amateur créée en 1993 évoluant en Nationale 1.



LES BRÛLEURS DE LOUPS

Depuis 15 ans, Samse est aux côtés des Brûleurs de Loups, l'équipe grenobloise de hockey sur glace qui joue au plus haut niveau.



© : Fabien Baldino



FCG GRENOBLE RUGBY

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

© : Jacques Robert





**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 deuxième année consécutive.

© : Sylvain Sauvage



CHAMBÉRY SAVOIE HANDBALL

Soutenu depuis 18 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.

SAISON 2015-16
CHAMBÉRY SAVOIE HANDBALL
LA VOLONTÉ DE S'IMPOSER



**FÉDÉRATION FRANÇAISE DE SKI
NATIONAL TOUR**

Depuis 2005, l'enseigne Samse s'est engagée auprès de la Fédération française de ski en tant que partenaire des espoirs du ski français. Ils évoluent chaque saison dans l'épreuve nationale de vitesse « le Samse Speed Ski Tour ». Cette année encore, L'Entrepôt du Bricolage et Samse sont engagés aux côtés des espoirs du ski nordique pour l'ensemble des tournées : biathlon, ski de fond, saut et combiné nordique. Samse est également le partenaire titre de la Coupe de Fédération (ski alpin) qui se déroulera cette année encore à l'Alpe d'Huez les 9 et 10 avril 2016.



© : Alain GROSCLAUDE/AGENCE ZOOM



ATTENTION
TRAMWAY

LES 2 SENS

PIRELLA
LA
MEDI-COMPTON



LEADER FRANÇAIS DE LA
MÉDECINE ESTHÉTIQUE



Groupe
SAMISE

