

BERNARD DARMON, DIRIGEANT DE MESCLEFS.COM

Clé du succès

L'ancien dirigeant de la Quincaillerie Darmon à Paris connaît comme personne les rouages de la serrurerie de ville. Bernard Darmon a suivi les grandes ruptures de ce métier sur les trois voire quatre décennies passées. Il est le principal artisan de l'ouverture de ce marché à Internet.



Se pencher sur la serrurerie de ville revient à se pencher sur le négoce de la serrure. Bernard Darmon est quasiment né dans une quincaillerie. En plus de trente-cinq ans de carrière professionnelle à Paris intra-muros il a suivi de près l'évolution des produits et des marchés. Cet entrepreneur perspicace a aussi une bonne mémoire. C'est une des « clés » pour comprendre le secteur de la serrure qui n'a pas fini d'être chamboulé.

MÉTAL FLASH Outre le fait d'être fils et petit-fils de quincaillers comment vous est venue l'envie de travailler dans la serrure ?

BERNARD DARMON Alors que j'étais en licence de droit à la Sorbonne, un ami m'a demandé de l'accompagner pour un blindage de porte. C'était en 1982, ça consistait à acheter de la cornière, de la tôle et une serrure trois points. Après cinq heures de travail nous avons facturé 3 000 francs. J'avais compris qu'il y avait un marché. Cogeferm négoce du boulevard Richard-Lenoir, me vendait les serrures à de meilleures conditions que ce que pouvait me proposer la quincaillerie de mon père dont le volume d'achat était faible. J'ai alors choisi de commander cinquante serrures trois

Parcours

Bernard Darmon est né en 1960 à Alger. Après l'indépendance de l'Algérie, sa famille s'installe dans le 18^e arrondissement de Paris. Sylvain Darmon, son père, y ouvre une petite quincaillerie. Bernard, tenté au départ par la politique, a repris cette affaire et l'a développé. Il en a fait le premier quincailler de la capitale. Il est le créateur et le dirigeant de mesclefs.com, une plateforme de commande de clés brevetées sur internet. Proche des serruriers de ville, il a également créé le réseau Serruriers de France qui réunit 200 serruriers de ville avec pour souci la probité et de la qualité du service.

WWW.MESCLEFS.COM

© Pyc

«Les géants de la distribution, mais aussi les industriels de la serrure, ne croyaient pas au e-commerce».

points Keso via la quincaillerie paternelle pour avoir un tarif plus attractif. Or, c'est à ce moment que je découvre la particularité de ce marché promis à une forte expansion.

MF C'est-à-dire ?

B.D. Les cambriolages augmentent à cette époque et peu de portes sont blindées. Les gens comprennent la nécessité de sécuriser leur habitation. L'attachement des clients aux marques réputées est fort. J'avais ces serrures Keso sur les bras et les clients exigeaient Muel, Bricard, Fichet ou Picard. Il y avait aussi une marque qui faisait une entrée remarquée : Izis fabriquée par Cavers. Elle impressionnait beaucoup car la sécurité n'était pas dans le cylindre mais la clé. J'ai alors acheté ces serrures par dizaine d'un coup. Mon père n'était pas préparé à ce type de commerce et aspirait à prendre sa retraite. Il m'a alors cédé son commerce en location-gérance, tout en restant avec moi pour m'aider. Il a pu me transmettre sa connaissance encyclopédique de la quincaillerie de bâtiment.

MF Comment avait démarré votre affaire ?

B.D. Mon épouse Corinne et moi avions fait un tarif polycopié avec quelques images. J'ai démarché les serruriers du 18^e et 19^e arrondissements avec l'argument « vous commandez le matin, vous êtes livrés l'après-midi ». Je prenais la commande et j'assurai la livraison en Estafette. J'avais parmi mes clients

Norbert Tordjman qui était alors serrurier rue de l'Ourcq. Il me commandait des judas optiques et des entrebâilleurs. Les serrures il les achetait directement chez le fabricant. J'ai inauguré un changement dans les livraisons, auparavant les quincaillers avaient un jour de livraison, ou alors il fallait aller au comptoir. J'étais au prix du marché et j'offrais la livraison. C'était une mini-révolution et ça marchait bien.

MF Si bien que le groupe Descours & Cabaud s'est intéressé à vous...

B.D. En 1989 nous étions 20 salariés et en 1994 nous étions 80. Nous sommes devenus les premiers quincaillers parisiens devant Cogeferm et le Vaisseau Français. En 1996, alors que nous disposions de 4 000 m² d'espace de vente et de bureaux, Descours et Cabaud dont le DG de l'époque était André Nicolas, a racheté la Quincaillerie Darmon. J'en suis resté le directeur jusqu'à la fin de l'année 2000.

MF Entre-temps vous avez connu la montée de la serrure brevetée. Qu'est-ce qu'elle a changé ?

B.D. Jusqu'en 1985 l'immense majorité des serrures n'avaient pas de clés brevetées et il était possible de faire des copies chez un clé minute. Dès 1986-1987 les industriels ont compris l'intérêt qu'ils pouvaient tirer de la vente de serrures à clés brevetées : Ils maintiennent le

Izis, une des premières clés brevetées, ne pouvait pas être copiée ailleurs que chez Cavers, le fabricant.





Sylvain Darmon, père de Bernard, devant son magasin de la rue de la Chapelle à Paris au milieu des années soixante.

client captif pour les reproductions qui passent obligatoirement par leur usine. Ils disposent ainsi d'un argument de vente supplémentaire. Le modèle économique a changé. Arrivent aussi des marques comme Kaba et Dom qui proposent des cylindres à clefs brevetées pour les organigrammes, déclenchant ainsi des bouleversements dans le comportement d'achat des donneurs d'ordres. Vachette avait lancé la clé Radial S et Si avec une pièce mobile au bout pour donner du poids au brevet, et faisait un gros effort de prescription. Les quincaillers, dont c'est le métier, étaient parfaitement préparés pour vendre cylindres et serrures, mais n'étaient pas organisés pour assurer ce service de copie de clé au numéro entre le serrurier et le fabricant.

Plus il y avait de cylindres à clefs brevetées sur le marché, plus le marché de la reproduction prenait de l'importance. Les quincaillers étaient inondés de commandes qu'ils géraient mal.

MF Il y avait un service à créer?

B.D. J'ai toujours été proche des serruriers et il y avait une solution à trouver. Dès 1991, nous avions une ligne de fax et une personne dédiée pour traiter les copies de clés brevetées. Rapidement, ce service a pris de l'ampleur. L'arrivée d'Internet offrait de nouvelles possibilités, à commencer par le fait que le serrurier remplissait lui-même les cases ce qui évitait les erreurs de saisie et réduisait les délais. À cette époque, les géants de la distribution, dont Descours & Cabaud,

mais aussi les industriels de la serrure comme Assa Abloy, ne croyaient pas au e-commerce. L'effondrement de la bulle Internet était dans tous les esprits et l'on était méfiant à l'égard des investissements sur la toile. J'ai créé alors www.mesclefs.com seul avec un développeur internet.

MF Peut-on exister sur ce marché sans alliances?

B.D. On existe lorsqu'on répond à un besoin. Avant il n'y avait pas de base tarifaire, les délais étaient longs, l'utilisateur ne savait pas comment s'y prendre pour commander un double de clé brevetée. Tout a été réglé avec mesclefs.com. Nous en sommes avec 15 salariés à traiter 300 commandes de clés brevetées par jour. La moitié vient de clients particuliers. Pour consolider cette

croissance nous nous sommes adossés à deux quincaillers importants : Treno-Decamps et Sétin qui ont, depuis 2009, chacun 25 % des parts. Notre modèle économique intéresse les géants du net comme Amazon mais je refuse d'être référencé chez eux. Notre éthique n'est pas compatible avec les Gafa. La réussite de notre modèle repose sur un professionnalisme, une pédagogie, une transparence et une proximité avec les serruriers que nous fédérons dans une guilde*. Un client peut commander sur le site et se faire livrer chez un installateur bénéficiant du label Serruriers de France. Ainsi le professionnel reste présent dans la chaîne de commande entre le fabricant et l'utilisateur.

*www.serruriers-de-france.com/