

Le soleil des SITA

L'histoire du groupe Sita est intimement liée au Hainaut et aux courbes des terres arides de Calabre. Spécialiste en fournitures italiennes, la famille a intégré la notion de management humain durable.

/ Isabelle Morgante

Burrata, coppa, Sangiovese et guanciale... autant de noms (et ce n'est qu'un infime échantillon) qui évoquent la gastronomie de l'Italie et de ses îles. L'histoire de l'immigration italienne est viscéralement liée à notre pays, quand des milliers d'hommes sont arrivés pour descendre au fond des mines ou travailler dans les bassins sidérurgiques.

La famille Sita est un bel exemple. En 1947, le grand-père Carmelo quitte le soleil de sa Calabre natale et son métier de fromager pour devenir mineur à La Louvière. Il s'installe à Manage, son épouse le rejoint plus tard. Le couple vit au rythme des descentes dans les entrailles de la terre mais achète aussi trois vaches, pour fabriquer de la ricotta. Le fromage plaît et se vend à des amis, des connaissances ou à d'autres expatriés, sans réelle structure. Cette petite production évoluera vers un vrai commerce quand Carmelo sera victime d'un grave accident au charbonnage et (re)deviendra fromager à temps plein. Il posera ainsi les fonds baptismaux de l'entreprise actuelle. Nous y reviendrons.

Comme en Italie, l'histoire de la famille Sita s'écrit autour de l'entreprise. Tout le monde y trouve un métier, une occupation. Les générations y naissent et grandissent en recevant des ingrédients de base précieux. "Mes parents ont travaillé dans cette fromagerie de Manage jusqu'au début des années 70, puis elle a été transférée à La Louvière en 1976 pour devenir la fromagerie Sita scrl. Je suis né en Belgique. Notre maison était juste à côté de l'entreprise, j'ai des souvenirs familiaux, pleins d'amour, mêlés à ceux de la fromagerie. C'est parfois lourd à gérer, c'est pour cela que ma génération, la troisième, a voulu scinder les choses", explique Bruno Sita, l'actuel directeur général.



Bruno Sita (CEO), Marc Pauwels (informatique), Pasquale Sita (commercial), Benito Sita (commercial), Tom Licata (finances), Sergio Sita (achats) et Vito Martelotta (logistique).

Et d'ajouter : "Lorsque le commerce du fromage s'est mué en fourniture de produits italiens, les employés étaient quasi tous de la famille, car mon père avait ce qu'on pourrait appeler une "compréhension humaine excessive". On encourageait et développait les bonnes relations, parfois au profit des non-dits. "Soprattutto zitto", soit "surtout taire" : ce n'est pas un rapport franc, vrai. À un moment donné, des clarifications sont nécessaires. D'ailleurs, une branche de la troisième génération s'est éloignée du giron en prenant son envol dans la restauration. Il y a eu des dommages collatéraux mais il ne faut rien regretter. Je l'accepte et le comprends sans amertume."

Virage

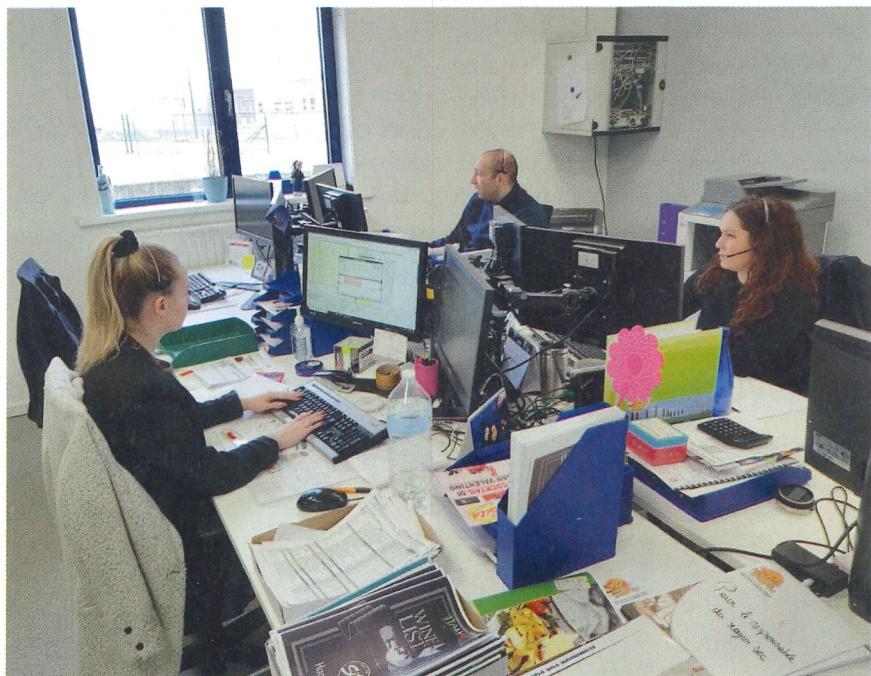
Bruno Sita a connu quelques difficultés à l'école, ce qui ne l'a pas empêché, au sortir d'études de technique commerciale, de s'engager dans un cursus informatique, avec succès. "J'ai tout de suite travaillé chez Sita, en donnant aussi cours dans l'enseignement de promotion sociale. Je suis arrivé en 1992 dans une entreprise familiale non informatisée, en passant par tous les postes. C'est primordial."

La troisième génération est aux commandes depuis 2000. Cette année-là est signée l'acquisition d'un entrepôt louviérois de 2.000 m², qui abrite un "cash&carry". Des quatorze enfants qui composent aujourd'hui la quatrième génération, seul Benito est déjà en poste.



"Nous avons entamé en 2005 une diversification, mais les choses allaient un peu vite. Le groupe Sita comptait onze branches en cinq activités différentes, nous avons failli perdre pied." Dans ce portefeuille figure le Val-Fayt (Fayt-lez-Manage), une ferme du XVII^e siècle qui sera profondément rénovée pour devenir en 2008 un hôtel, un centre spa et un ensemble de salles de séminaires. "En 2010, nous étions sept cousins et projections d'ouvrir une cinquantaine de points de vente franchisés de produits italiens. C'était une mauvaise idée, elle fut abandonnée. Nous avons coupé les branches déficitaires du groupe. Je parle facilement des échecs car je pense qu'il est sain de se planter pour pousser", analyse l'actuel directeur général.

Aujourd'hui, le groupe Sita, c'est la production fromagère décentralisée en Italie, la distribution de produits italiens au travers des points de vente de Manage, Marcinelle et La Louvière (pour professionnels et particuliers), le volet traiteur événementiel et le Val-Fayt. À cela s'ajoute le site de Courcelles, racheté en 2011, qui est devenu le point décisionnel et



Le call center de Courcelles accueille les commandes de 1.800 clients. Les livraisons, au moyen de 12 camions et 6 fourgons, couvrent l'ensemble du Benelux.

de convergence de la famille. Précisons encore qu'un nouveau point de vente va bientôt voir le jour en région bruxelloise. C'est l'actualité du groupe.

2011 est une année charnière, durant laquelle la famille fait appel à un directeur général externe. Ce financier apporte sa vision entrepreneuriale et reste quelques années chez Sita, à l'issue desquelles Bruno reprend les fonctions. Nous sommes fin 2015.

"J'ai accepté le poste à condition que l'entreprise entame une profonde remise en question, d'autant que j'éprouvais de grandes difficultés à me situer au-dessus de la mêlée. Quel allait être mon rôle de CEO au sein d'une entreprise familiale ? Que pouvais-je apporter au groupe ? Il fallait clarifier tout ça", analyse aujourd'hui l'entrepreneur hennuyer.

La solution a été l'installation d'un management humain et durable. "J'ai proposé ce virage au conseil d'administration, qui l'a accepté. En se faisant accompagner par des consultants externes, l'entreprise a tout bonnement fait un "reset" de son mode de fonctionnement et initié une prise en charge collective et individuelle de ses cadres dirigeants, soit quatre dirigeants et trois responsables. Nous recevons des coachings basés sur le respect et l'autorité exercée avec compréhension car manager, c'est guider et pas réprimander, tout en ac-



Les préparateurs de commandes disposent d'un stock de plus de 4.000 références de produits issus de toutes les régions d'Italie.

ceptant que la considération soit un élément fondamental."

Et Bruno Sita de conclure : "Tous les rôles

dans l'entreprise sont importants mais il faut veiller à rester qui on est et ne pas entrer dans la peau de quelqu'un d'autre."

[CARTE D'IDENTITÉ DE L'ENTREPRISE]

SITA GROUP

Chiffre d'affaires : 35 millions d'euros
Emploi : 100 personnes

rue de Liège 9B
6180 Courcelles
071/89.90.90
info@sitadis.be
sita-group.be
in Sitadis
f sitagastronomiaitaliana

