

l'actu Sapa:

racontée de l'intérieur

N°4 - Avril 2018

FAÇADES INNOVANTES

C'est notre NRGY!

ÉDITO



Sur tous les fronts

Philippe Lisse
Directeur général Sapa

L'année commence fort chez Sapa ! Avec l'arrivée de la façade NRGY 52, nous continuons le développement de la gamme de façades durables aux grandes dimensions. C'est l'occasion de faire le point sur toutes les déclinaisons proposées.

Toujours côté R&D, l'arrivée de solutions coupe-feu et pare-flamme offrant une résistance optimale au feu est imminente ! Ces innovations vont venir renforcer notre gamme de produits sécurité, qui compte déjà les menuiseries pare-balles et anti-effraction, pour mieux répondre à tous les besoins.

Sapa se développe aussi côté ressources avec l'arrivée de trois nouveaux commerciaux en renfort pour être plus proche de vous. Ces collaborateurs très expérimentés vont nous permettre d'entretenir la dynamique de l'entreprise et d'assurer un suivi technique et commercial de qualité.

Ce numéro vous présentera aussi quelques bonnes pratiques commerciales pour toucher les particuliers, un premier bilan du passage sous SAP et deux très beaux chantiers en NRGY. Bonne lecture !

Sommaire

02 CLIENTS

03 SERVICE

04 PRODUIT

06 CHANTIER

08 RESSOURCES HUMAINES



Opération communication

Comment cibler le grand public efficacement quand on est fabricant ? Parce qu'une dynamique commerciale vers le grand public ne s'improvise pas, voici deux retours d'expérience riches de sens.

Visez les particuliers !



Romain et Jean-Claude Sigaut prennent une pose au Salon de l'habitat du printemps de Saint-Raphaël.

Témoignage

Romain Sigaut
Co-gérant, Tecamver
Concept (83 et 06)

« Depuis 30 ans, notre entreprise répond aux demandes des particuliers et des administrations. Nous sommes motivés pour développer l'activité résidentielle. Nous avons notamment recruté un dessinateur, un conducteur de travaux et surtout un commercial.

Pour la communication, nous participons à des salons, comme en février à l'occasion du Salon de l'habitat du printemps à Saint-Raphaël. Les retombées sont plutôt positives et nous avons déjà réservé notre place pour le prochain salon à l'automne 2018.

De plus le maintien du crédit d'impôt jusqu'à fin 2018 est favorable et dynamise nos ventes, c'est l'occasion de prouver notre professionnalisme en accompagnant nos nouveaux clients dans leurs projets.

LE SALON DE L'HABITAT, C'EST L'IDÉAL POUR UNE EXPOSITION SIMPLE ET EFFICACE

Il y a une vraie hausse de la demande et la communication ciblée nous permet d'en profiter nous aussi, grâce à d'autres outils de communication, en particulier notre page Facebook et autres réseaux sociaux et notre showroom de Mandelieu.

Nous profitons aussi des actions mises en place par Sapa, comme lors de la dernière campagne d'affichage. C'est une démarche intéressante qui mérite d'être reconduite car ça nous donne encore plus de visibilité.

Cette dynamique générale nous permet de nous fixer de nouveaux objectifs dans le but de développer notre entreprise, mais c'est une autre histoire ! »

Tecamver Concept conçoit et pose depuis 30 ans tout type de menuiserie sur mesure en aluminium, PVC, bois et acier. Ses agences de Mandelieu et de Fréjus lui permettent d'intervenir dans le Var comme dans les Alpes-Maritimes.

Témoignage

IL Y A TOUJOURS UN SALON DE L'HABITAT À PROXIMITÉ !

Fabien Adelis
Commercial, Menuiserie Moureau (56)

« Notre communication vers les particuliers est rythmée par des temps forts que sont les salons et les foires-expositions, comme le Salon de l'habitat de Vannes en février dernier. Nous pré-montons le stand à l'atelier puis nos poseurs l'installent sur site. L'équipe commerciale prend ensuite le relais en animant le stand le temps de l'événement. Alors forcément, nos concurrents sont là aussi. Mais les retours sont plus importants dans ces événements-là qu'ailleurs car ils drainent des particuliers qui ont des projets concrets. Ça fait la différence !

Il y a aussi la possibilité d'exposer quelques jours dans les galeries marchandes. Nous exposons dans ce genre de lieu une fois par mois.

En complément de ces stands, nous publions régulièrement des encarts publicitaires dans la presse régionale. Et nous sommes actifs sur le

web avec un compte Facebook (alimenté par des photos de chantiers) et un website qui nous sert de vitrine.

En fait, nous avons adopté une stratégie de présence pour nous rendre visible sur la région, stratégie grâce à laquelle chaque événement est une occasion de communiquer. Par exemple en ce moment, nous réalisons une extension de notre menuiserie et du showroom. La fin des travaux sera l'occasion d'organiser des portes ouvertes avec tous les outils de communication possibles : appel dans la presse, panneaux en bord de route, mailing...

Pour toucher le grand public, il faut aller à sa rencontre... ou le faire venir à soi ! »



En direct du Salon de l'habitat de Vannes : le stand de la menuiserie Moureau.

La menuiserie Moureau est spécialisée dans la fabrication sur mesure et la pose de menuiserie en aluminium et en PVC. Située à Monterblanc dans le Morbihan, elle intervient sur la Bretagne et effectue la livraison de ses fabrications partout en France.



Lucie Boutier, business analyst

En place depuis deux mois, la prise en main de SAP est un succès. Grâce à ce nouveau système d'information centralisé, couplé avec l'application Com@lu, la relation clients Sapa opère un net virage avec en point de mire la satisfaction client.

Avec SAP, la relation clients se transforme

Le flux des commandes est centralisé

Les assistantes commerciales gèrent maintenant la totalité du flux des commandes. Ce changement est déterminant. Désormais, ce sont elles qui lancent les préparations auparavant gérées par le service Logistique. Et cela change tout pour Kim Debaisieux: « *Les assistantes commerciales gagnent en autonomie et en responsabilité. Leur rôle est valorisé. Tant mieux, car cette vision globale du flux des commandes leur permet d'être plus réactives pour apporter des réponses précises aux questions des clients. Elles ressentaient ce manque, SAP est venu le combler.* » D'administrative, l'assistante commerciale devient pilote, cette montée en compétences profite à tous.

Com@lu, la nécessaire application pour commander en ligne

À l'heure du e-commerce, Sapa se devait de proposer un service de commande en ligne et de suivi en temps réel. Lucie Boutier, avec le support Christelle Blanchet, a rendu possible l'activation mi-février de Com@lu. Au-delà de la simple prise de commandes, cette application monte d'un cran le niveau des informations disponibles en ligne puisqu'il combine les informations commerciales et logistiques: Saisie commande, disponibilité des stocks, état du portefeuille de commandes, suivi, expédition, délais, détail de la livraison... le client sait tout.

Une interface 100 % exhaustive: Com@lu

Toutes les informations utiles au client et à la planification de ses chantiers sont à disposition en permanence sur le portail Com@lu sans passer par la case téléphone auprès du service Clients. De fait, le temps libéré permet aux assistantes commerciales d'améliorer le traitement et le suivi de commande en mode plus collaboratif. La différence? C'est Carole Giuliani qui nous la livre: « *Clairement, nous sommes passés avec nos clients à un mode relationnel de partenariat proactif.* » Tout le monde est gagnant... Écoute, transparence, confiance, précision et réactivité, tous les ingrédients sont réunis pour réussir une relation client durable. Qui pourrait s'en plaindre?



Une nouvelle relation clients se met en place



Carole Giuliani, responsable service Clients Préfabricants

« *Nous sommes dans la transparence et la précision des informations données. Clairement, nous créons une nouvelle relation clients basée sur un partenariat proactif.* »



SAP donne un nouveau souffle!



Kim Debaisieux, responsable service Clients

« *SAP était un challenge pour nous. Nous l'attendions car nous en avions besoin. SAP a généré un nouveau souffle et une montée en compétences des équipes. Aujourd'hui, nous pouvons affirmer que c'est un succès.* »

Enquête BVA

Sapa, source de satisfaction

Les résultats du baromètre annuel sont arrivés! La satisfaction globale reste élevée à 89,1 % de satisfaits. Le niveau de satisfaction tend plutôt à s'améliorer sur le "très satisfait". Et la satisfaction sur la communication continue la hausse entamée en 2016 (+11 points). Les efforts payent!

Sapa poursuit ses investissements en 2018 côté communication et lancement de produits. Merci pour votre confiance!

97,8 %

C'est le score, élevé, de satisfaction pour l'offre produit.



À grandes

Façade NRGY



La façade NRGY

Comme tous les produits Sapa, le système de façade NRGY est axé sur la simplicité et le minimalisme, avec l'accent mis sur l'optimisation de la fabrication. Ce concept, innovant et modulable tant dans l'apparence que dans la performance, répond à toutes les exigences architecturales et environnementales. La version 52 mm et les déclinaisons en 62 mm sont en cours de développement.

UNE OFFRE
ADAPTÉE AU PLUS
PRÈS DES ATTENTES
TECHNIQUES,
ÉNERGÉTIQUES ET
ESTHÉTIQUES.

NRGY 62 est un système de façade innovant qui présente des profilés élégants tout en supportant des vitrages de grandes dimensions pour optimiser la pénétration de la lumière. Ce concept englobe une large gamme de solutions pour des murs-rideaux élégants, facilite l'intégration de divers remplissages et l'utilisation de brise-soleil ou de dispositifs suspendus en façade.



- Grandes dimensions jusqu'à 12 m² et 680 kg de charge
- 6 brevets déposés dont le système de goupilles intelligent
- Installation sur site rapide grâce au joint bicomposant
- Intégration facile des brise-soleil, des consoles, des câbles...



dimensions

La simplicité, gage de productivité

Côté fabricant, la gamme NRGY offre des solutions faciles à installer qui font gagner du temps et de l'énergie. Ces gains de productivité sont possibles notamment grâce à des améliorations majeures comme la possibilité de réaliser des échelles en atelier, le drainage intégré ou les joints auto-scellant qui ne nécessitent pas d'ajout de produit.

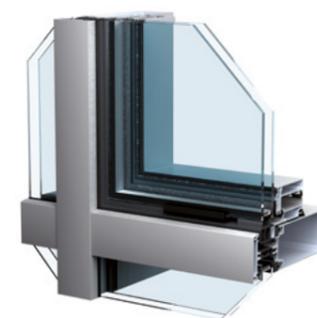
LA SIMPLICITÉ
N'EMPÊCHE PAS
LA VARIÉTÉ DES
DÉCLINAISONS.



NRGY ST Façade aspect grille

Cette plate-forme flexible autorise toutes les variantes possibles en matière de performance et d'esthétique.

NRGY IT
Ce système de fenêtres à l'italienne VEC est conçu spécialement avec des ouvertures de ventilation visibles minimales.



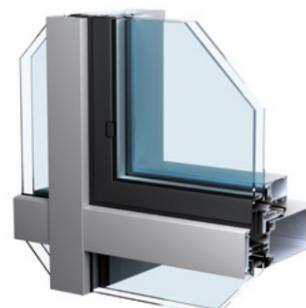
NRGY HL / VL

Façade trame horizontale/verticale
Ces solutions permettent d'accentuer les lignes en réduisant l'aspect grille.



NRGY HV

Le système de fenêtres ouvrant OB/OF, vers l'intérieur, lui aussi avec des ouvertures de ventilation visibles minimales.



NRGY FL Façade à capot affleurant

Une alternative au vitrage de structure avec un capot de faible épaisseur donnant l'illusion d'un affleurement (FL) entre les deux sections vitrées.

NRGY 62 AP

Conçu pour les murs-rideaux verticaux et inclinés sur toute structure porteuse en acier de 60 mm de largeur minimum.



NRGY RC Façade haute sécurité

La façade qui facilite le renfort de sécurité simplement, en permettant d'atteindre les niveaux de classification anti-effraction RC 2 et RC 3.



DU NOUVEAU AUSSI AVEC LA GAMME VARIANCE

■ Sapa lance son nouveau système de Brise-Soleil aluminium **VARIANCE**, conçu pour répondre aux contraintes énergétiques croissantes auxquelles doit satisfaire la façade de tout édifice. À suivre !





La Passerelle, la médiathèque qui marie béton et NRGY



FICHE D'IDENTITÉ

- Nom du bâtiment : La Passerelle
- Lieu : Vitrolles (13)
- Promoteur : Icade
- Architecte : Jean-Pierre Lott Architecte
- Menuiseries Sapa : 700 m² de murs-rideaux NRGY 62 sur-mesure et 300 m² de portes, coulissants et châssis à frappe PERFORMANCE 70
- Superficie : 3 990 m²
- Fabricant Sapa : SM Gargini
- Livraison : septembre 2016

Dessinée par l'agence Jean-Pierre Lott Architecte, la médiathèque de Vitrolles constitue le symbole du renouveau urbain pour cette petite ville provençale devenue une cité-dortoir.

Le projet offre deux visages : un rez-de-chaussée transparent grâce aux murs-rideaux NRGY 62 et deux étages supérieurs parés d'un voile de béton blanc sinueux percé de petites ouvertures aux formes multiples, comme des étoiles de verre.

Avec une façade NRGY pensée pour une totale modularité des profilés, l'entreprise SM Gargini a pu ainsi travailler montants et traverses avec un profilé identique de même section, garantissant une fabrication et une installation rapide.

La collaboration entre Sapa et SM Gargini a permis d'adapter la solution NRGY 62 aux attentes esthétiques de l'architecte. Ils se sont appuyés sur ses plans de calepinage précis pour concrétiser son parti pris architectural : des profilés uniques, aux dimensions et inclinaisons différentes pour une trame non répétitive, aux lignes croisées et asymétriques.



Parole d'archi

Jean-Pierre Lott



En situant la médiathèque au cœur d'un grand ensemble construit dans l'urgence dans les années 70, il fallait utiliser le même matériau pour assurer la continuité tout en montrant que le béton peut exprimer des dessins, des abstractions. Puis il fallait alléger le tout en apportant de la lumière. Nous avons donc conçu un bâtiment avec ce double vocabulaire : un sol très vitré et un grand voile courbe plein. C'est cette opposition qui donne sa force à la médiathèque !



Damien Surroca (DSA Architects), Daniel Olivier (Société Olivier) et Lee Parker (product manager façades Sapa) réunis devant L'Odyssee.

Avec L'Odyssee, l'aluminium donne à voir

Succès d'un travail d'équipe en toute confiance, le nouvel équipement culturel de Valenciennes a été conçu comme un kaléidoscope qui démultiplie les points de vue et exhibe une façade aluminium ponctuée d'ouvertures.

Ce bâtiment, qui regroupe une bibliothèque et une salle de danse urbaine, se présente sous la forme d'un parallélépipède de base carrée dont les poteaux extérieurs réfléchissants démultiplient l'image.

Entre l'architecte, le product manager et le fabricant, c'est un véritable travail d'équipe qui a été entrepris, chacun apportant au projet son expérience, ses connaissances et son expertise. Cette mutualisation des compétences, fluidifiée par une communication ouverte, a permis de surmonter les difficultés et de garantir la réussite du projet.

Parole d'archi

Damien Surroca



Au départ, il y a le souhait d'une architecture très différente de ce qui l'entoure. Nous souhaitons retrouver des façades légères, ouvertes et aérées. C'est pour ça que nous avons imaginé ce bâtiment comme un kaléidoscope. Grâce à la gamme NRGY, nous avons une adéquation idéale entre une gamme étendue et très technique et une capacité à s'adapter aux différents besoins.

La maquette architecturale du projet.





Trois précieux renforts

L'équipe commerciale se renforce. En quelques mois, trois nouveaux commerciaux sont arrivés sur le terrain. Cela marque la volonté de Sapa d'être au plus proche de ses clients avec des secteurs géographiques plus concentrés. Sapa a fait le choix de collaborateurs très expérimentés pour entretenir la dynamique de l'entreprise et assurer un suivi technique et commercial de qualité auprès de sa clientèle.

Le service commercial a souhaité étoffer son effectif avec trois nouveaux talents pour poursuivre et améliorer le service donné à sa clientèle. Grâce à ces embauches, Sapa vient consolider sa présence sur le terrain pour répondre aux besoins des clients et des prospects : réactivité, écoute et conseil.

Trois nouveaux collaborateurs aux savoir-faire éprouvés



Vincent Béreaud
Paris Est étendu

À 45 ans, Vincent Béreaud combine une double expertise, celle du vitrage et de l'aluminium. Il vient de rejoindre l'équipe commerciale pour développer les départements de l'Est parisien. Avec plus de 20 ans d'expérience, il connaît très bien ce secteur.



Fabien Durrenbach
Alsace-Lorraine

Alsacien de 50 ans, Fabien Durrenbach a travaillé des deux côtés de la frontière et a acquis une grande maîtrise technique des supports aluminium. Il a notamment travaillé 7 ans chez un préfabricant aluminium et PVC. Avenant et expérimenté, Fabien est autant chez lui en Alsace-Lorraine que dans le monde de l'aluminium.



David Bertaux
Bourgogne-Franche-Comté

Une vie dédiée aux châssis. Avant de rejoindre Sapa, David Bertaux a passé la quasi-totalité de sa carrière dans une grande entreprise de quincaillerie. Avec son sens du commerce et sa grande maîtrise du produit, et du haut de ses 48 ans, il reprend en main la Bourgogne-Franche-Comté pour y apporter un nouveau souffle.

ENERJ
MEETING
PARIS 2018
JOURNÉE DE L'EFFICACITÉ
ÉNERGÉTIQUE ET
ENVIRONNEMENTALE
DU BÂTIMENT



ENERJ MEETING : UNE JOURNÉE INTENSE

Un événement que Sapa n'a pas manqué le 8 mars dernier. Cette deuxième édition a confirmé le succès de ce salon, EnerJ-meeting s'impose comme un événement haut de gamme innovant totalement en phase avec notre objectif d'amélioration de la notoriété de la marque. Dans un lieu prestigieux, le palais Brongniart, ce salon a accueilli près de 1 900 participants de la région parisienne. Les décideurs et les prescripteurs de la maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'œuvre du bâtiment et même des membres du gouvernement étaient réunis autour des thématiques de la rénovation énergétique des bâtiments et de la construction neuve.

Nous y étions !



**FAÇADES
2build** Les rendez-vous
professionnels
de la façade
21 et 22 mars 2018 - ENSA - Paris Val de Seine



LA FAÇADE À L'HONNEUR AVEC FAÇAD2BUILD

Premier rendez-vous professionnel dédié à la façade, Facades2build était l'événement incontournable pour présenter la façade NRGY. Deux journées techniques les 21 et 22 mars derniers à l'École Nationale Supérieure d'Architecture (ENSA Paris-Val de Seine). C'était l'opportunité de présenter Sapa aux architectes et aux bureaux d'études, et de nouer des partenariats avec d'autres industriels spécialisés dans l'enveloppe du bâtiment. Très ciblé donc, avec des conférenciers à l'expertise reconnue, ce salon permet en un seul lieu d'embrasser les différents types de solutions. Les rencontres y ont été de grande qualité.

Nous y serons !

31 mai > 1^{er} juin - Paris

CONGRÈS INTERNATIONAL DES
ÉCONOMISTES DE LA CONSTRUCTION

