

## 2017 L'année du renouveau

ÉDITO



### Pourquoi un journal ?

**Philippe Lisse**  
Directeur général Sapa

Bienvenue dans notre nouveau journal ! Ce support concrétise notre souhait de partager avec vous notre actualité, nos valeurs et nos actions, en prenant le temps de dire et de montrer. Et il a toute sa place dans notre nouvelle dynamique d'entreprise.

Grâce à un important travail d'écoute de vos besoins, nous nous sommes adaptés, tant au niveau de la qualité que de la logistique. Et ces changements ont porté leurs fruits en nous permettant d'atteindre des niveaux de satisfaction inédits, comme en témoigne notre dernière enquête de satisfaction clientèle. Et nous vous remercions pour votre confiance !

Chez Sapa, nous concentrons en permanence nos efforts sur l'amélioration continue de notre

offre produits et services. C'est à ce prix que nous atteindrons l'excellence, à savoir la capacité de reproduire en permanence un haut niveau de performances, véritable garant d'un partenariat équilibré et durable.

Nos autres objectifs à moyen terme ne sont pas moindres : vous garantir un haut niveau de qualité constant, maintenir un taux de service commande complète élevé et réduire les délais de livraison au maximum. Le tout en continuant d'innover et d'améliorer notre gamme ! Et ensuite ? Le BIM est bien parti pour changer la donne et nous travaillons déjà sur les outils du futur pour répondre à vos besoins à venir. Nous avons choisi d'être en avance, accompagnez-nous !

### Sommaire

: 02 CLIENTS

: 03 LOGISTIQUE

: 04 COMMUNICATION

: 05 PRODUIT

: 06 CHANTIER

: 07 SERVICE





Témoignage



**Sylvain Delpoux**  
**Franck Espinasse**  
Foxal (81)

Foxal fabrique des menuiseries, uniquement en aluminium, depuis 10 ans. Entre Albi et Gaillac, l'entreprise emploie une trentaine de personnes. Cette unité de fabrication est principalement orientée sur le sur-mesure et ses clients sont pour la plupart des poseurs.

« Nous travaillons avant tout pour des chantiers de rénovation ou des belles maisons d'architectes, avec une gamme très large. Et notre histoire avec Sapa a commencé il y a longtemps: nous sommes clients depuis... toujours!



**Avec Sapa, nous travaillons en totale collaboration dans une logique de partenariat. C'est rare dans le métier!**

D'ailleurs, nous considérons plus Sapa comme un partenaire que comme un fournisseur. Nous échangeons beaucoup sur nos idées, nos besoins. Et les équipes de Sapa jouent le jeu, ils nous parlent de leurs futurs produits, ils nous font tester les nouveautés...

Il faut dire que le groupe s'est beaucoup amélioré depuis quelques mois, à la fois dans son organisation logistique et dans la qualité de ses produits. Nous avons maintenant le retour que l'on peut attendre d'un tel groupe. L'amélioration est nette, ça se ressent vraiment. Et ça change tout. »

Témoignage



**Denis Monin**  
Comtat Alu (84)

Depuis 2008, Comtat Alu est une entreprise spécialisée dans la fourniture et la pose de menuiseries extérieures. Composée de 15 personnes et basée à Carpentras, son rayon d'action s'étend à travers le Vaucluse.

« En 2016, nous avons décidé de faire évoluer notre offre vers le haut de gamme pour mieux répondre aux attentes de notre clientèle. En fabrication, en produit fini ou en pose, Comtat Alu souhaitait se démarquer de la concurrence par la recherche d'une qualité parfaite. Et c'est tout naturellement que nous avons choisi Sapa comme fournisseur des menuiseries aluminium.

Nous souhaitons profiter d'un bon rapport qualité/prix mais ce qui nous a convaincus le plus, c'est le taux de service élevé et la qualité intrinsèque des produits. Sapa dispose en plus d'une R&D très performante, avec en prime un prix final raisonnable. Depuis que nous avons fait le choix de la montée en gamme, le fort taux de service de Sapa nous a permis de mieux gérer nos chantiers. Et côté client, nous ne sommes plus comparés avec les marchands de matériau. Les clients sont plus captifs, ils viennent nous voir pour bénéficier de la qualité Sapa. C'est très satisfaisant pour nous! »

**Notre nouveau positionnement nécessite du haut de gamme et seul Sapa nous le permet.**



Rencontres Innovation

# Sous le signe du partage

Les rencontres de la fin d'année 2016 ont été l'occasion d'échanger et de partager avec nous vos retours d'expérience, vos envies et vos besoins. Nos équipes sont parties à la rencontre de 200 d'entre vous à l'occasion de 8 soirées dans 8 villes de France: Paris, Lille, Obernai, Rennes, Bordeaux, Toulouse, Aix-en-Provence et Lyon.



Merci à tous d'avoir partagé ces moments studieux et conviviaux et nous espérons vous compter plus nombreux en 2017!







# Les progrès récompensés

Sapa et ses équipes ont concentré leurs efforts depuis quelques années pour que les performances logistiques soient à la hauteur des objectifs visés : la satisfaction du client et la sécurité des équipes. Cette démarche d'amélioration continue et globalisée n'a pas tardé à porter ses fruits, grâce à de profonds changements. Et ce n'est pas fini !

## La satisfaction client par l'implication des équipes

Les équipes ont su moderniser les opérations pour assurer un service client maximum en mettant le client au centre des préoccupations. Chacun, à son niveau, a su s'impliquer pour bâtir une offre logistique performante, tant sur le plan de la qualité que sur celui de la sécurité. Et ce grâce à une communication entre les sites, les services, les équipes et la direction, notamment les opérateurs qui ont été consultés à chaque nouveau projet d'amélioration.



**Nouvel objectif :**  
un taux de service en  
commande complète de

**95 %**

## Des offres logistiques plus attractives

L'offre **Commandes Flash** s'inscrit directement dans cette démarche d'amélioration continue : Sapa propose, dans un cadre bien précis, de mettre les produits à disposition de ses clients sous 3 jours, cela dans un panel de teinte couvrant plus de 80 % des volumes vendus. Une offre toute nouvelle qui a déjà séduit plus de 50 clients !

## La sécurité des opérateurs

Par exemple, le programme IFE (pour Injury Free Event, programme de prévention des risques d'accidents) permet à un collaborateur ayant identifié une situation à risque, de communiquer sur cette situation afin de prévenir de tout risque d'accident. Et l'équipe d'encadrement logistique reprend cette information pour concevoir une réponse appropriée. Ce programme est primordial dans un tel entrepôt logistique. Car entre la réception, le stockage, la préparation et l'expédition, ce sont des barres de 7 m et des colis de plus de 500 kg qui sont manipulés au quotidien. Une grande attention est donc portée à la sécurité avec pour seul objectif le zéro accident. Les équipes ont parfaitement intégré cette problématique et sont très motivées. Elles s'impliquent jour après jour pour atteindre cet objectif.

## L'amélioration en continu

Cette démarche a permis d'améliorer l'offre de service, et le taux de service en commande complète s'en ressent. Il oscille actuellement aux alentours de 93 %, soit 15 points de mieux en seulement trois ans ! Et les équipes continuent leurs efforts pour répéter et maintenir, l'objectif visé : un taux de 95 % minimum, stable et pérenne. Mais ces quelques points restants seront les plus difficiles à capter. Cela nécessitera des réglages minutieux, des actions très précises. La démarche d'amélioration continue va donc s'orienter vers ces détails qui font la différence entre un client satisfait et un client très satisfait.

## Les efforts payent



Gilles Bellon  
Directeur opérationnel

D'autres actions plus discrètes mais tout aussi essentielles ont été menées, par exemple sur le rattrapage des rebuts qualité générés par nos processus de fabrication (défaut sur le brut, barre mal laquée...). Un travail d'équipe a permis de mettre en place un traitement express de ces reliquats : les barres sont produites en temps masqué et réintroduites dans la commande du client. Notre objectif étant de livrer les commandes complètes dans le délai initialement convenu.







## Le showroom fait peau neuve

Un nouveau showroom en phase avec notre nouvelle identité est en cours de réalisation au Sapa Center.

Ce futur espace de 300 m<sup>2</sup> intégrera des aménagements sur-mesure pour faire découvrir l'ensemble des nouveautés, dans une atmosphère design et résolument tournée vers l'environnement. Les produits présentés seront ainsi en cohérence avec l'offre existante : coulissant angle, coulissant artline XL aux dimensions extrêmes, véranda EDEN+, pergola, façade... Autre innovation de taille, un espace réceptif vous donnera la possibilité de recevoir vos clients architectes ou particuliers !

Les travaux ont débuté en début d'année et le showroom ouvrira ses portes à partir du 5 avril. Une journée pour la presse est prévue le 26 avril.



## Équipez-vous aussi en outils de com'

Quand Sapa change, sa communication aussi. Et les outils de com', toujours pertinents et adaptés, se font plus nombreux. Alors pour ne rien rater des nouveaux outils, voici un récapitulatif de ce que Sapa vous propose :

Découvrez le "Guide d'entretien des menuiseries", notre nouvelle brochure. Indispensable !

Commandez le "Book home", l'inspiration aluminium pour les projets de villa, véranda et extension d'habitation.

VOUS PENSEZ QU'IL S'AGIT D'UNE SIMPLE BAIE VITRÉE ?



Augmentez votre visibilité sur la toile avec un mini-site Sapa-Résidentiel.

Cette vitrine commerciale Sapa à destination du grand public fête son premier anniversaire et le succès est au rendez-vous !

Avec le nouveau nuancier RAL ou le Totem Couleur, faites la promotion de l'offre couleur Sapa !

Pour vos salons et journées portes ouvertes, choisissez la formule adaptée à vos besoins : E-mailing, SMS, invitation, flyer, affiche, X-Banner, encart presse... L'équipe Marketing et Communication Sapa vous accompagne pour vos événements, contactez-nous !

Commandez gratuitement votre documentation en ligne !  
[www.sapabuildingsystem.fr/documentation](http://www.sapabuildingsystem.fr/documentation)

### Campagne de presse 2017

## Sapa voit double

En 2016, Sapa a commencé un plan média pour la promotion des baies coulissantes hautement sécurisées : communiqués de presse, parutions en presse papier et digitale.

La suite du plan pour l'année 2017 est plus ambitieuse.

Une campagne prestigieuse de presse est programmée avec l'achat d'espaces en presse professionnelle et architecturale, et des doubles pages pour maximiser l'impact visuel. Quant au plan média sur Batiweb, son budget 2016 est doublé en 2017 !



### La presse architecturale

- ÉcologiK
- Architecture Durable
- Habitat Naturel
- Architectures à vivre
- Technic Baie

### La presse professionnelle

- Écho de la Baie
- VPM Verre et Protection Magazine
- Stores et Fermetures
- VMA Verre et Menuiserie Actualités.





# Des coulissants de premier plan

L'offre coulissant Sapa est la plus performante et la plus complète du marché avec ses gammes compatibles avec toutes les configurations : Performance 70CL, le coulissant accessible à tous ; Artline, le coulissant transparent pour les architectures les plus exigeantes ; et Smartline, le coulissant à levage aux performances thermiques exceptionnelles.



## Performance 70CL

Gamme complète et modulable, Performance 70CL est disponible en différentes versions : dormants traditionnels, monobloc, perfotherm, fixe-ouvrant, galandage, angle sans poteau, en version standard et forte charge à parclofes...

- L'idéal pour tous les projets en neuf comme en rénovation des secteurs résidentiel, collectif et tertiaire ! D'autant plus que le système exclusif V2P renforce la protection du bâti sans nuire à la ventilation naturelle des intérieurs.



## NOUVEAU Smartline

Le dernier-né de Sapa fait partie d'une nouvelle génération des coulissants à levage grâce à son innovation technique alliant une ligne esthétique et attractive avec une économie d'énergie remarquable, moyennant trois niveaux d'isolation (basic, SI et SHI). Une version MINERGIE est disponible en monorail.



## Artline

Le concept artistique de la baie coulissante Artline optimise légèreté, confort, fiabilité... et transparence !

- Car ses lignes sont minimalistes avec seulement 26 à 38 mm d'aluminium visible au niveau des montants. Cette réduction de l'impact visuel a été permise grâce à des techniques novatrices. Le coulissant se décline en version standard et XL offrant une hauteur jusqu'à 3,5 mètres de haut.





# Des solutions sur-mesure pour PopUp House

PopUp House, le bureau d'études spécialisé dans la construction de maisons modulaires montées en kit en quelques jours, prescrit les solutions aluminium Sapa pour l'ensemble de ses chantiers. Richard Gros, responsable de l'entreprise Ekoalu et fabricant agréé, a collaboré à plus de 25 projets PopUp House. Il met en lumière les atouts de ces systèmes de menuiseries.

Pour ces ouvrages "nouvelle génération", Sapa et ses fabricants-installateurs ont imaginé un système sur-mesure de pré-cadres intégrant le châssis. Fabriqués en atelier à partir des plans transmis par PopUp House, ils sont livrés prêts à être installés dès la dalle posée. Un triple avantage pour le constructeur et le maître d'ouvrage en termes de temps, de performances et de finitions.

## Un gain de temps

Les pré-cadres peuvent être mis en œuvre par le professionnel dès leur arrivée sur le chantier. « Tous les pré-cadres possèdent un numéro unique, en référence au plan d'exécution réalisé par PopUp House. Il suffit de les positionner en suivant ce plan. C'est facile et rapide, comme un jeu de construction ! », explique Richard Gros. Ce système permet également de supprimer les chutes sur le chantier. Finis les travaux de nettoyage qui peuvent prendre du temps !

**Les maisons PopUp House peuvent être équipées de coulissants, de fenêtres et de portes d'entrée de la gamme Performance 70 de Sapa.**

## Des performances optimales

Totalement étanche, le pré-cadre supprime l'étape du joint de raccord entre le mur et le châssis. Il garantit ainsi une étanchéité optimale à l'air, à l'eau et au vent. Conjugué à l'isolant polystyrène intégré directement à la structure bois de la maison, il constitue un véritable bouclier thermique. Il répond aux exigences des RT 2012 et RT 2020, des Bâtiments Basse Consommation et des maisons passives, permettant ainsi aux propriétaires de réaliser des économies d'énergie.

## Des finitions abouties

Le fabricant-installateur Sapa fabrique l'ensemble du système pré-cadre dans son atelier. « Nous avons tous les outils à portée de main et prenons le temps nécessaire pour soigner les finitions et intégrer les solutions complémentaires telles que les volets roulants », précise Richard Gros.



Sapa proposera également au cours de cette année l'intégration d'une gamme certifiée PassivHaus et Minergie.



**L'ENSEMBLE DE CES MENUISERIES SAPA SONT PROPOSÉES EN 4 COULEURS STANDARDS.**

■ Le classique Blanc pur 9010, et un panel de gris (Gris anthracite 7016, Gris terre d'ombre 7022 et Gris clair 7035), qui s'accordent harmonieusement aux façades bois.





## Pour passer sa commande... Un seul clic avec Easy Logic!

Easy Logic, c'est le lien direct entre votre logiciel Sapa Logic et votre assistante commerciale! Easy Logic, c'est la solution pratique et rapide pour passer vos commandes sereinement!

- Transmettre un fichier numérique à votre assistante d'un simple clic.
- Recevoir en retour un mail de confirmation d'envoi sur l'adresse mail que vous souhaitez.
- Consulter un historique des commandes que vous avez envoyées.

Pour vous inscrire,  
contactez  
votre équipe  
Sapa Logic  
au 04 98 12 59 47

## ... et la suivre! Le portail mes comm@ndes

24 / 7

- Suivi de toutes les commandes
- Statut: fabrication, emballage, livraison
- Historique des factures sur 3 mois
- Bon de livraison numérique

NOUVEAU



### 1 Vous créez votre compte

- Vous contactez votre Assistante Commerciale et lui communiquez une ou plusieurs adresses mails pour créer autant de comptes que nécessaire.
- Vous renseignez un mot de passe dès la confirmation de l'ouverture du compte.

### 2 En un seul clic, vous visualisez l'état de vos commandes

Le bon de livraison numérique permet de connaître le chargement avant l'arrivée du camion!



## Nouveaux venus!



### Alain Mayeux

Technico-commercial

- Depuis début janvier, Alain Mayeux a repris le secteur de Sud Ouest, suite au départ en retraite de Gilbert Merlet après plus de 30 années d'ancienneté dans le Groupe.



### Aurélien Monmarson

Contrôleur de gestion

- Son rôle est d'analyser l'activité, d'élaborer des budgets et des revues périodiques et d'assurer le support aux équipes business pour aide à la prise de décision.

## Nouveau service!

- Depuis le début de l'année, Sapa a mis en place un nouveau service pour des actions de prescription directe auprès des grands acteurs de la construction (Vinci, Bouygues...): **Grands Comptes Construction**.

Ses missions? Détecter et identifier des projets dans lesquels l'offre Sapa peut être pertinente, et vous proposer ces projets. Cette mise à disposition s'effectue en étroite collaboration avec nos commerciaux et se présente comme un service assurant la liaison avec les maîtrises d'ouvrages et maîtrises d'œuvre, en complément d'un travail de prescription classique.



### Christophe Estival

Responsable

Grands Comptes Construction

- À la tête de ce nouveau service, Christophe Estival a été recruté en février pour son expérience et expertise dans le domaine.

### Et son équipe



Sandra Bréone, Marie-Amélie Benoit et Isabelle Lardy

## À vos agendas!



RENDEZ-VOUS



Vendredi 31 mars 2017  
ASSEMBLÉE GÉNÉRALE  
UNTEC RHÔNE ALPES  
AUVERGNE

- Les équipes commerciales et grand comptes construction de Sapa participeront à l'assemblée générale de l'UNTEC Rhône Alpes Auvergne. Sapa participe aux différents événements de l'UNTEC depuis 2012.

Mercredi 26 avril 2017  
JOURNÉE PRESSE

- Journée presse avec le Cabinet Verley, l'agence de presse de Sapa, pour lancer l'inauguration du showroom.

Plus de 20 journalistes sont déjà inscrits (presse professionnelle, architecturale et grand public).



Le salon de la Prescription est un événement national exclusif!

- 160 exposants, leaders et spécialistes
- Les solutions d'aujourd'hui, tous corps d'état
- Le meilleur du bâtiment sur 5 000 m<sup>2</sup>, pour gagner du temps
- Le témoignage de praticiens reconnus
- Réservé aux décideurs et prescripteurs



Mercredi 31 mai > vendredi 2 juin  
SALON DE LA PRESCRIPTION

- Les équipes développement de Sapa animeront un stand au 21<sup>e</sup> salon de la Prescription et présenteront les dernières innovations en matière de menuiseries aluminium. Ce sera aussi l'occasion de développer des contacts privilégiés avec les économistes de la construction mais aussi maîtres d'œuvre et maîtres d'ouvrage, responsables de programme, gestionnaires de patrimoine, responsables de copropriété, services techniques...

**Passez nous rendre visite!**  
stand B14