

NOUVELLE IDENTITÉ

Plus simple, plus fort

ÉDITO



La marque renforce son image

Philippe Lisse
Directeur général Sapa

Vous l'aviez sans doute déjà remarqué : Sapa Building System a récemment entamé un processus de refonte de son image de marque pour mieux refléter nos valeurs, nos origines et notre offre. L'objectif est d'aligner la marque sur l'identité de l'entreprise tout en la différenciant des autres marques du Groupe Sapa qui couvrent des produits et des solutions aluminium dans les domaines du transport, de l'industrie, de l'automobile...

Cette refonte se concrétise principalement par le nouveau logo épuré et simplifié, pour mettre l'accent sur notre culture commerciale ouverte, claire et accessible. La couleur verte vient du

vert profond des forêts de pins scandinaves où l'entreprise a ses racines. Il symbolise également le caractère écologique de l'aluminium. Et le style minimaliste fait référence aussi à notre culture scandinave : une approche simple et directe, sans fioritures. Ce que vous voyez, c'est ce que vous obtenez de la part de Sapa !

Que retenir de ces changements ? Que nous apprécions et valorisons la simplicité dans la conception, l'attitude, les relations, les solutions réalisables... Une simplicité qui se reflète jusque dans notre souplesse d'action, ancrée dans l'ADN de nos collaborateurs. Mais ça, vous le saviez déjà !

Sommaire

02 CLIENTS

03 QUALITÉ

04 COMMUNICATION

06 CHANTIER

07 PRODUIT

08 RESSOURCES HUMAINES



Avec Solutions Pro, la préfabrication aura son réseau

Sapa innove en créant Solutions Pro, le premier réseau de préfabricants. L'idée directrice est de structurer de nouvelles relations pour faire face aux évolutions du marché. Voici les grandes lignes de ce qui deviendra un atout pour les membres préfabricants... et pour les clients artisans!

La préfabrication, un marché en pleine évolution

Le marché de la préfabrication est en croissance, notamment sur la porte et la fenêtre, car les artisans fabriquent moins qu'avant. Cette tendance s'explique par une réglementation toujours plus contraignante, des changements de gamme plus rapides, des produits plus techniques. Les artisans se tournent alors vers les préfabricants, très compétitifs dans ce domaine.

Une réponse sur-mesure

Dans ce contexte, la création d'un réseau permet de structurer une offre pour se distinguer et pour proposer aux artisans un service performant et très pratique. Jean Camet, responsable du réseau Solutions Pro, développe l'esprit qui guide ce projet: « Il faut savoir s'unir pour être plus fort. Nous allons mettre en commun des moyens, des services et des outils et les développer ensemble pour proposer des offres sur mesure ».

Les ingrédients du réseau

Solutions Pro, c'est d'abord un état d'esprit guidé par l'ouverture, la confiance et la communication. C'est aussi la volonté partagée d'une démarche qualité en continu qui se matérialisera par des audits avec Socotec et par l'obtention (ou le renouvellement) du label Fenêtre Alu ou NF Fenêtre. Sapa commercialisera aux membres des produits spécifiques en priorité, des outils informatiques sur mesure, des apports d'affaires par un service de prescription et des échanges pour faire évoluer le réseau.

Un recrutement décisif

Jean Camet explique la stratégie de recrutement des préfabricants: « Nous avons recruté nos premiers membres en ciblant, parmi nos clients les plus intéressés, ceux qui partagent l'esprit du réseau. L'objectif est d'atteindre une quinzaine de membres d'ici la fin de l'année. Nous essayerons ensuite d'étendre le réseau sans en diluer l'esprit ».

Les premiers membres ont pu se rencontrer au mois d'avril et échanger pour affiner les besoins, les objectifs et les moyens. Prochaine étape: la création des groupes de travail, les demandes de produits et de services... À suivre!



3 BONNES RAISONS DE FAIRE APPEL AU RÉSEAU

Performance

La garantie d'une préfabrication de qualité et toujours à la pointe des produits et des technologies.

Souplesse

En cas de surcharge de travail, d'absence de salarié, pour un produit particulier... Les occasions de tester la préfabrication selon Solutions Pro sont fréquentes!

Pertinence

Le préfabricant du réseau assure à l'artisan de bénéficier de la meilleure offre selon son besoin.



Visite du showroom par le réseau Solutions Pro.



Témoignage

Alban Neveu
Tellier (49)

Il y a encore un long chemin à parcourir, mais c'est un projet d'avenir exaltant!

« La création d'un réseau de préfabricants est un projet à la fois novateur et indispensable. Répondre présent dès le début de l'aventure nous a paru évident, mais surtout nécessaire. C'est ainsi qu'on construit les fondations de ce qui deviendra un atout majeur pour nos entreprises.

Car ce nouveau réseau va nous permettre de construire de nouvelles façons de travailler en synergie avec Sapa et avec les autres préfabricants. Les intérêts sont nombreux: renforcer nos partenariats, unir nos forces, accélérer le développement commercial, améliorer notre visibilité... Et puis c'est toujours intéressant de rencontrer des gens qui font le même métier que nous. On se rend compte qu'on partage les mêmes problématiques. Et on a toujours plus de solutions à plusieurs têtes! Ce réseau nous permettra d'établir une veille commune, d'échanger sur des problèmes techniques et d'inventer puis partager les solutions. »



Qualité et Service-Client, le duo gagnant!

Les équipes Qualité et Service-Client s'appliquent à refonder et optimiser les process depuis que Sapa a initié sa nouvelle dynamique d'entreprise. Pour les clients, le résultat est déjà là : la satisfaction globale est en hausse. Passage en revue des efforts entrepris pour obtenir ce résultat... Et pour aller plus loin encore!

Un projet de fond avec l'implication de tous

Tout commence par le lancement, à la fin de l'année 2014, d'un projet d'entreprise autour de la satisfaction client et salarié. Les différents services se sont mis à l'écoute de toute proposition pour améliorer la qualité et la satisfaction. Et comme c'est un thème qui concerne l'ensemble des collaborateurs, il était essentiel de leur donner la parole. En véritables experts, ils ont exprimé un grand nombre de remarques positives ou négatives, mais toujours constructives! 80 idées d'amélioration ou de projet ont été retenues et mises en œuvre petit à petit, pilotées par une nouvelle façon d'appréhender la qualité et la satisfaction.

Une nouvelle approche dans une dynamique positive

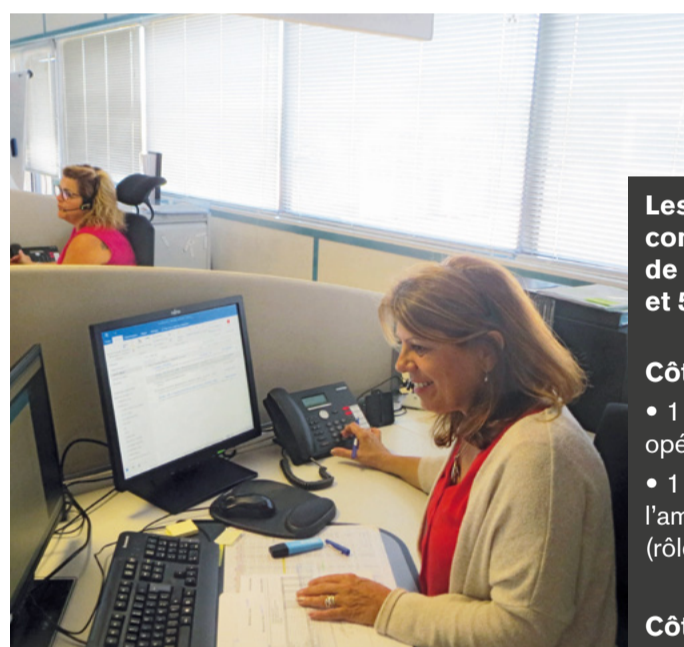
Sylvie Soubrenie, responsable Qualité, Satisfaction et Service-Client, détaille comment s'est développée cette nouvelle approche: « Nous avons, dans une dynamique très positive, mis le client au cœur des activités de chacun de nos collaborateurs, pour aller au-delà du service minimum (livrer en temps et en heure). Nous avons pour cela innové en allant à la rencontre des clients pour qu'ils expriment leur ressenti global et leurs points de vue sur les conditions techniques et pratiques des échanges avec les équipes de Sapa. Nous avons enregistré ces témoignages en vidéo et nous les avons diffusées auprès de tous nos collaborateurs, pour prendre conscience que chaque opération a une importance dans la chaîne de satisfaction et pour donner du sens à ce qu'ils font. »

Un fonctionnement revisité

Une fois les équipes sensibilisées, le service a construit et mis en place des indicateurs pour identifier les leviers d'action, indicateurs dont la source était le point de vue du client. Et Sapa est ainsi entré dans une logique d'amélioration continue tournée vers le client. Les équipes Qualité et Service-Client ont dorénavant une vision globale de la satisfaction et agit dès la plainte. Les plaintes sont centralisées, triées, réparties puis analysées. Les équipes peuvent ainsi utiliser des outils pour améliorer en continu les process dont les services vont se servir. Les résultats obtenus sont satisfaisants : efficacité augmentée, implication de tous... Et côté client, les résultats de l'enquête de satisfaction client par BVA menée fin 2016 sont aussi très positifs. La satisfaction globale est en hausse, tout comme la satisfaction-qualité et la satisfaction-client. Et le service ne compte pas s'arrêter en si bon chemin!



Contrôle des côtes géométriques d'extrusion.



En direct du service-client.

Les équipes se composent désormais de 16 opérationnels et 5 managers dont :

Côté qualité

- 1 responsable de la qualité opérationnelle
- 1 chef de projet pour l'amélioration continue (rôle transversal)

Côté service-client

- 2 responsables de service
- 1 business analyst

En phase d'affinage



Sylvie Soubrenie, responsable Qualité, Satisfaction et Service-client

La marge de progression de la satisfaction client devient de plus en plus fine. Nous sommes dans une phase où nous affinons dans le détail les process et nous mettons en place l'analyse de risque en sus des plaintes clients. Ceci afin de progresser encore, mais avec une progression de fond. 2017 sera l'année d'un nouveau projet autour de l'analyse de risque, et toujours avec l'implication de tous, salariés comme clients!



Satisfaction globale **91,3 %**

Enquête de satisfaction BVA menée auprès de 110 clients de novembre à décembre 2016.

+ 11,5 points par rapport à 2015



Le nouveau showroom se dévoile

Le showroom de Sapa a ouvert ses portes le 5 avril à Puget-sur-Argens! Ce nouvel espace, conçu à la nouvelle image du groupe et de ses origines scandinaves, offre au regard de ses visiteurs les produits phares et les nouveautés. Tour d'horizon en images...

Plus de 500 m² présentant les nouveaux produits: couissant angle, couissant Artline XL aux dimensions extrêmes, véranda EDEN+, pergola, façade.



Deux produits phares: couissant angle et Artline XL.

Un espace réceptif pour recevoir vos clients, architectes ou particuliers.



L'espace démonstration du logiciel Sapa Logic.



Jour de presse à Puget

Le renouveau de Sapa passe aussi par une stratégie de relation avec la presse repensée: Sapa a des choses à dire! Cette nouvelle stratégie a connu son point d'orgue le 26 avril dernier: la journée Presse à Puget.

La journée a commencé par une présentation par l'équipe Sapa de la nouvelle stratégie et la nouvelle identité du groupe a été dévoilée en avant-première. Les nombreux journalistes ayant répondu présents à cette invitation ont pu découvrir en avant-première la nouvelle identité visuelle de Sapa et son logo revisité. Les premières réactions étaient très positives.

À la découverte de l'expertise Sapa

L'équipe a ensuite fait visiter aux invités le showroom, le centre de formation et le labo R&D. Les journalistes ont posé beaucoup de questions, autant de preuves que Sapa éveille la curiosité. Après un cocktail déjeunatoire convivial, la visite des différents sites s'est poursuivie. Les journalistes ont découvert, ou redécouvert pour certains, les procédés de fabrication des menuiseries en aluminium: extrusion, sertissage, laquage. Sans oublier l'entrepôt logistique!



Passage obligé par le labo R&D !

Curieux au départ, les journalistes ont fini séduits par cette journée en immersion dans l'univers du profilé aluminium. Et l'équipe Sapa peut se satisfaire de cet accueil favorable. Désormais, les journalistes connaissent mieux Sapa, et réciproquement! Car c'était pour beaucoup l'occasion de mettre un visage sur une voix. Cette belle journée s'est conclue par une photo souvenir du groupe. Une réussite à tous points de vue!



Gilles Bellon a joué le guide lors de la visite du dépôt.



Les journalistes ont découvert le showroom en avant-première.

Relations Presse

Les actions complémentaires

En complément de la campagne de communication dans la presse et de la journée du 26 avril, Sapa organise, avec une agence de presse, ses relations avec les journalistes autour de deux axes:

1 Premier axe: les communiqués et dossiers de presse.

Ils sont réalisés tout au long de l'année, à chaque occasion possible, pour présenter les nouveaux produits, des chantiers notables ou même des outils innovants. Ce contact presque constant permettra à Sapa d'être régulièrement mis en lumière dans les revues.

2 Deuxième axe: les visites.

L'idée est d'emmener les journalistes sur un site Sapa ou même sur un chantier terminé pour découvrir les produits Sapa en situation et de valoriser l'expertise de Sapa.



Une belle rencontre



Muriel Mura,
responsable
Communication

L'idée était de faire naître chez les journalistes une vraie curiosité pour Sapa. Et nous avons eu leur attention d'abord puis enfin leur intérêt. Il faut dire que les journalistes sont toujours friands de découvrir l'envers du décor! Après cette journée, nous avons reçu beaucoup de demande de visuels et d'interviews, soit autant d'articles parus ou à paraître. Pari gagné!





Les profilés Sapa font école

L'Institut National des Études Territoriales, basé à Strasbourg, souhaitait disposer d'un nouveau bâtiment pour accueillir ses activités de formation. C'est chose faite avec ce bâtiment à haute qualité énergétique qui prend place au cœur du nouvel écoquartier du Rhin.

La configuration du projet répond aux contraintes urbaines, fonctionnelles et symboliques du programme. Le premier volume, dans la partie inférieure, abrite la partie "formation" qui se développe horizontalement autour du patio avec des grandes salles de classe et des grands couloirs pour drainer un public nombreux.

Le deuxième volume, formé de quatre niveaux protégés des bruits de la rue par une terrasse, surplombe le premier et signale l'édifice sur l'angle de l'îlot. Il est dédié exclusivement aux fonctions des bureaux.



La pose des shadow-box, en toute précision.



Parole d'archi

Nathalie Haas

Nous souhaitons habiller ce bâtiment très peu énergivore et 100 % étanche d'une façade rideau à l'intérieur du patio et de blocs de façade VEC sur l'extérieur.

Nous avons choisi des menuiseries Sapa pour leur correspondance avec nos choix techniques qui couvraient trois types de remplissage choisis : vitrage, shadow-box et bardage aluminium. L'alliance entre shadow-box et baies vitrées crée un jeu entre opacité et luminosité, jeu que soulignent des profilés très fins situés à l'arrière du vitrage collé.

Nous avons assisté à Puget aux tests techniques et aux essais sur les prototypes, afin qu'il soit au plus proche de nos attentes. Mission accomplie !



FICHE D'IDENTITÉ

- **Nom du bâtiment :** Institut National des Études Territoriales (INET)
- **Client :** Centre National de la Fonction Publique Territoriale
- **Architecte :** Nathalie Haas architectes Atelier Zündel Cristea – Michel Spitz Architecte Colmar
- **Menuiseries Sapa :** profilés en création spécifique (responsable projet : Olivier Rambeau), de type VEC (série Elegance) pour une façade double peau sur une base Performance 70FP pour la peau intérieure et des cadres VEC spécifiques pour la peau extérieure
- **Superficie :** 5 126 m²
- **Entreprise aluminium :** Garrigues
- **Livraison :** septembre 2016



Pendant les essais AEV à Puget avec le bureau de contrôle, le client, l'équipe de conception du bâtiment... et le prototype !



PRODUIT

Des lignes épurées, sans vis apparentes, des coloris tendances, Sunline s'intègre parfaitement dans les architectures résidentielles et les bâtiments professionnels, en apportant la touche design pour actualiser et valoriser les extérieurs.

SUNLINE

La toiture bioclimatique pour concilier toutes les saisons.

NOUVEAU!
DISPONIBLE EN
BARRE POUR LA
FABRICATION

CONFORT SMARTLINE

Le coulissant à levage nouvelle génération.



Le système coulissant hautement isolant Confort Smartline, en configuration triple vitrage, avec sa certification MINERGIE®, est reconnu comme la solution optimale pour les architectes, les fabricants respectueux de l'environnement et les constructeurs à la recherche d'un niveau d'isolation adapté aux maisons passives.

MINERGIE®

- Confort
- Économie
- Performance énergétique
- Qualité de construction
- Préservation de l'environnement



Focus Quand l'accessoire se fait essentiel!

Gilles Zimmermann, responsable du dépôt Accessoire, présente son service.

« Le dépôt Accessoires, c'est avant tout une équipe soudée et motivée de 12 personnes qui fonctionne en 2x8. Accessoires, quincaillerie, joints, pièces détachées pour nos outillages... En tout, nous gérons sur 1 500 m² 6 800 références actives dont 1 850 en stock! Et avec une gestion informatisée sur-mesure, nous arrivons à traiter jusqu'à 1 200 lignes de commandes par jour.

Pour une grande partie des commandes d'accessoires, nous utilisons un stockeur automatique Modula, cette machine qui apporte la pièce à l'opérateur et permet ainsi de gagner du temps et d'améliorer l'ergonomie. D'ici la fin de l'année, ce stockeur remplacera le picking traditionnel pour que notre service gagne en productivité et en sécurité.

C'est bien là l'enjeu pour Sapa: nous devons gérer les commandes au quotidien en même temps que nous optimisons nos process sans en impacter la sécurité. L'implication de tous est donc nécessaire à tous les niveaux: gestion des commandes, optimisation des process, sécurité des collaborateurs. Pour l'instant, nous y arrivons bien. La satisfaction client est en augmentation et côté sécurité, nous visons pour 2017 la 5^e année consécutive sans accident!

Parallèlement, nos autres projets en cours pour cette année sont l'optimisation de la zone de préparation des commandes et la poursuite de la standardisation des conditionnements. »



Nouveaux venus!



Séverine Roy Dubuc
Technico-
commerciale

Après une dizaine d'années passées au sein de l'entreprise Tremco Illbruck, Séverine Roy Dubuc arrive chez Sapa pour reprendre la relation

commerciale avec nos clients traditionnels, chantiers et préfabricants. Elle permettra à Sapa de se développer chez les prospects du secteur car elle est déjà en relation avec l'ensemble des menuisiers de la région.



Sébastien Charlet
Technico-
commercial

Après une école de commerce lilloise, Sébastien Charlet a commencé sa vie professionnelle dans la menuiserie. Riche

de diverses expériences dans ce domaine depuis plus de 20 ans, Sébastien Charlet intègre l'équipe de Jérôme Henriot pour booster le secteur!

De gauche à droite : Boris Assibat (réception), Isabelle Brice (qualité), Manuel Adam (Modula), Monique Erdmann (gestionnaire Logistique), Arnaud Dangotte (chef d'équipe), Gilles Zimmermann (responsable), Maxime Ruelle (préparateur), Angélique Guerry (agent Logistique), Alexis Nuss (réception), Guillaume Virapin (Modula), Didier Bloseur (préparateur), Michaël Caron (chef d'équipe).



Nous y étions!

UNTEC: SALON DES ÉCONOMISTES



RENDEZ-VOUS

■ Cette année encore, nous avons retrouvé les économistes de la construction les 31 mai, 1^{er} et 2 juin 2017 au Parc des Expositions de Lille sur le thème « Digitale Économie, Digital Économiste de la construction ». L'occasion pour SAPA de garder le lien avec la prescription!

Sapa a profité de l'occasion pour organiser, avec Ehret et Schenker, une soirée d'échange et de partage avec une soixantaine d'économistes.



Nous y serons!

ARCHITECT
@WORK

Mercredi 15 > jeudi 16 novembre
ARCHITECT@WORK À MARSEILLE

■ Le concept fonctionne bien depuis de nombreuses années et attire toujours plus d'acteurs de la prescription. Sapa participera à sa 3^e édition, et pour la première fois à Marseille, pour présenter son coulissant le plus attractif ARTLINE XL, qui innove en cette année 2017 avec ses dimensions extrêmes, sa motorisation ou sa version en angle sans poteau.