octobre 2015

VM Matériaux de Vouneuil-sous-Biard

Une modernisation maîtrisée

Premier point de vente VM Matériaux par la taille et le chiffre d'affaires, le négoce de Vouneuil-sous-Biard bénéficie de vastes espaces couverts et extérieurs qu'il met à profit pour agencer des zones d'exposition développées, un grand libre-service et une surface de stockage qui permet de répondre rapidement à toutes demandes. Autant de secteurs actuellement en redéploiement pour répondre d'une façon encore plus efficace aux demandes de la clientèle.

Créé en 1968 à Vouneuil-sous-Biard, à quelques kilomètres de Poitiers, le négoce matériaux SNBM fut dans un premier temps spécialisé dans le négoce de bois panneaux avant de se développer pour devenir un distributeur multispécialiste de la construction. Il rejoint le réseau VM Matériaux en 2003 lorsque celui-ci prend le contrôle du groupe Mégnien Distribution dont il était à la fois le navire amiral et le siège social. A cette date, le point de vente, qui faisait partie des plus gros négoces de France, notamment pour sa partie bois, est déjà dans la configuration actuelle avec une surface couverte de 21 000 m2 sur un terrain de 70 000 m2 dédié au commerce de produits de construction. Depuis, deux bâtiments de 2 000 m2 ont été construits, pour accueillir le premier les menuiseries extérieures et le second des produits de gros œuvre (ciment, enduit, poudre, zinc…).

Quatre points de vente en un

Etablissement le plus important du réseau VM Matériaux, le site de Vouneuil-sur-Biard se distingue des autres points de vente par le fait qu'il regroupe sur un seul lieu quatre sites spécialisés dans un domaine bien précis, à savoir le Second œuvre & Bois panneaux isolation, le Gros œuvre & Matériaux, le Carrelage sanitaire & Aménagement extérieur, la Quincaillerie. Ces quatre pôles sont chacun placés sous la responsabilité d'un directeur et disposent d'une équipe dédiée propre constituée d'un approvisionneur, d'une force de vente sédentaire et d'une force de vente itinérante. Chaque commercial sur le terrain a des clients attitrés sur une zone géographique qu'il suit pour la totalité de leurs activités, mais il peut se faire accompagner par un commercial d'un autre point de vente du site de Vouneuil pour être techniquement plus performant. Pour leur part, les vendeurs sédentaires viennent en support de leurs collègues sur la route. Ils répondent aux appels entrants, établissent des devis, suivent des commandes, etc.

Depuis 18 mois, un poste de responsable d'exploitation a été créé pour prendre en charge toute la partie logistique, transport et maintenance du bâtiment du site. Il fait notamment le lien entre les services pour la mise en place d'une mutualisation des moyens, une rationalisation qui avait déjà commencé auparavant mais qui s'est accentuée depuis. Au global, le point de vente de Vouneuil-sous-Biard emploie quelque 80 personnes.

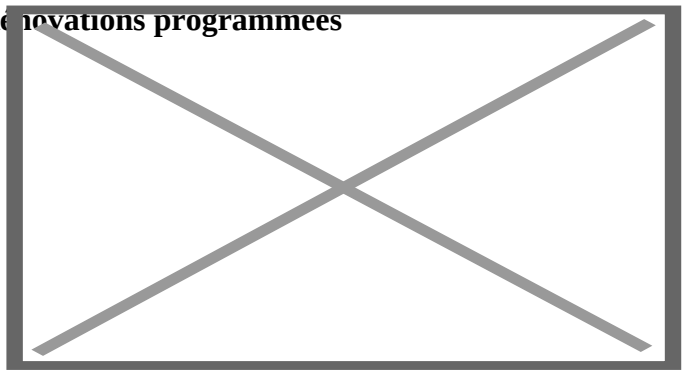
Moyens mutualisés

Sous la coordination du responsable d'exploitation se trouve une équipe d'un peu moins d'une trentaine de personnes qui agissent pour l'ensemble du site. Cet effectif compte dix-huit magasiniers, un responsable transport et huit chauffeurs. Les magasiniers ont en charge la réception des marchandises, leur stockage, la préparation des commandes et les expéditions. Ils ont également un rôle de vente conseil pour les commandes quotidiennes des professionnels et des particuliers dans le parc et le libre-service, « le premier niveau de la vente » comme le commente Antoine Bouvier, le responsable d'exploitation.

Concernant la logistique, le site de Vouneuil dispose d'une flotte désormais commune à tous les secteurs, alors qu'auparavant les véhicules étaient affectés par point de vente. Cette flotte compte sept poids lourds, à savoir un semi-remorque, un camion bâché à hayon pour le carrelage et cinq plateaux grues traditionnels, ainsi qu'un véhicule léger bâché. Le semi est dédié à des tournées cadencées, les autres poids lourds obéissent au planning de commandes et livrent sur rendez-vous tandis que le véhicule léger est réservé aux urgences et aux dépannages. Le point de vente fait également appel à de l'expédition pour les petits volumes, essentiellement pour la quincaillerie. Cette nouvelle organisation a permis d'améliorer le service clients (optimisation les livraisons, meilleure réactivité…). Pour ces livraisons, toutes les manipulations se font à l'aide de grues placées à demeure sur les véhicules lourds (sauf le hayon bâché) avec des portées allant de 9 à 20 mètres de hauteur, le négoce disposant par ailleurs d'un retourneur de plaque qui permet de livrer les plaques de plâtre directement à l'étage à travers les baies. A noter ici que le site accueille le garage de la filiale transport TBM du groupe HERIGE, maison mère de VM Matériaux, facilité qui permet d'assurer une maintenance efficace des véhicules.

L'équipe du responsable d'exploitation fait également le lien avec les différents services approvisionnements pour les inventaires tournants, les écarts de stock, etc.

Rénovations programmées



En termes d'implantation, le site comporte deux grands showrooms pour le second œuvre (800 m2) et le carrelage (1 200 m2), un magasin libre-service pour la partie quincaillerie (2 400 m2), et un grand parc mêlant parties couvertes et non couvertes sur l'arrière et le côté du bâtiment principal. Les clients peuvent accéder directement au magasin par deux entrées, soit sur la partie second œuvre, soit sur la partie carrelage. Derrière ces deux espaces, qui disposent chacun de leur banque d'accueil, se trouvent le magasin libre-service, bien délimité pour conduire les clients jusqu'à la caisse, avec une offre large de produits allant de l'électroportatif jusqu'à la quincaillerie de bâtiment (crémones, béquilles…) en passant par la peinture, la plomberie, les équipements de protection individuelle, etc. La partie parc est accessible aux véhicules, lesquels sont chargés par les différents magasiniers y travaillant.

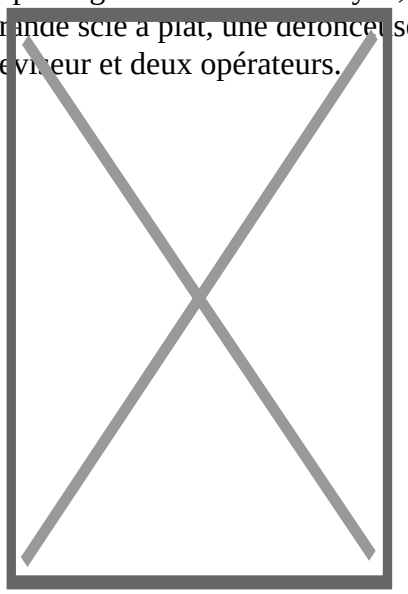
Le point de vente est actuellement en phase de réaménagement important. Déjà en 2014, tout le showroom du carrelage a été complètement recomposé avec l'implantation de boxes, centrés sur la salle de bains, reflétant les dernières tendances dans ce domaine. Cet espace, qui accueille indifféremment les professionnels et les particuliers, ces derniers étant souvent envoyés par les poseurs, intègre également un large espace aménagement extérieur qui est prolongé devant la façade. Cette partie sera retravaillée l'année prochaine lorsque la façade du magasin sera rénovée, travaux qui permettront également d'indiquer d'une façon claire les entrées des secteurs second œuvre et carrelage.

L'année 2016 verra également la rénovation de la salle d'exposition second œuvre. Comme le signale Antoine Bouvier, en charge de ces modifications : « Nous modernisons le point de vente et allons faire rentrer les nouvelles technologies et les nouveaux mode de consommation dans le magasin de façon à faciliter les chantiers de nos clients. » Ces réaménagements, qui vont s'étaler sur une année entière, touchent également la partie stockage placée derrière le bâtiment avec la rationalisation des implantations et

l’investissement dans de nouveaux mobiliers de stockage. Lors de notre visite, de grands espaces avaient été libérés en attente de leur nouvelle affectation.

Des ateliers de production pour les bois et les panneaux

Outre l’offre importante présente dans le magasin, ou accessible à travers les plates-formes de VM Matériaux, le site de Vouneuil offre des services spécifiques. Il intègre ainsi, comme dans les sites de La Rochelle et Bordeaux, un centre d’usinage de panneaux qui permet de réaliser de la pièce unique jusqu’à de la grande série, pour l’aménagement de mobiliers d’Ehpad par exemple. Pas encore assez connu de la clientèle, cette prestation voit la réalisation pour les professionnels de nombreux équipements de bureaux – les comptoirs de vente de Vouneuil en sont issus – et pour les particuliers nombre d’aménagements de placards, cuisines, dressings… Tous les meubles sont livrés avec sur chaque pièce une étiquette d’assemblage portant l’éclaté du meuble et le positionnement de la pièce dans cet ensemble. Cet atelier répond aux besoins de la clientèle locale ainsi qu’à des demandes d’autres points de vente VM Matériaux – les commandes partent alors avec d’autres produits que Vouneuil, grâce à sa grande taille, peut stocker et livrer en dépannage. En termes de moyen, cet atelier installé sur 200 m2 (hors stockage des panneaux) comporte une grande scie à plat, une defonceuse et une plaqueuse de chant. Trois personnes y sont affectées, un dessinateur devi.eur et deux opérateurs.



Toujours en production, le site possède depuis très longtemps un atelier de refente et de rabotage du bois qui intègre également le traitement par trempage jusqu’à la classe 2. Il est ainsi possible de retraiter sur place la pièce usinée – pas de sous-traitance. L’équipe en charge de cet atelier est composée de trois magasiniers de la partie charpente.

Dans la partie gros œuvre, le point de vente met gracieusement à la disposition de ses clients une plieuse à zinc de marque Jouanel. Cet équipement a été installé en avril dernier, ainsi que dans dix autres VM matériaux, suite à un accord passé avec VMZinc pour étoffer l’offre zinc dans le réseau. Citons également dans la partie des services disponibles sur site, la location de souffleuses (six machines) et cardeuses (trois dont une adaptée à la ouate de cellulose permettant de souffler aussi bien dans les parois que dans les combles) pour les travaux d’isolation, l’affûtage des lames (sous-traitance avec deux ramassages hebdomadaires), la reproduction des clés et la réalisation d’organigrammes dans la partie quincaillerie, et la réalisation des coupes rapides grâce à une scie à panneaux.

SAV menuiserie assistance

Concernant l’aide et le conseil, le point de vente a mis en place depuis maintenant plus de deux ans un service SAV menuiserie assistance dans son pôle second œuvre afin de dépanner les clients confrontés à un

dommage sur chantier. Ainsi, si un produit est détérioré durant la pose (montant abîmé, vitrage cassé…), la pièce est recommandée dans les plus brefs délais pour éviter tout litige ultérieur.

De même, si des problèmes de fonctionnement se déclarent (volet roulant électrique défectueux, baie qui coulisse mal…), l'équipe de Vouneuil sous Biard intervient pour régler l'incident avant la livraison du chantier, sans obligatoirement envoyer un fournisseur. Une personne à temps plein est affectée à cette prestation qui n'est en place, pour l'instant, que sur ce VM Matériaux.

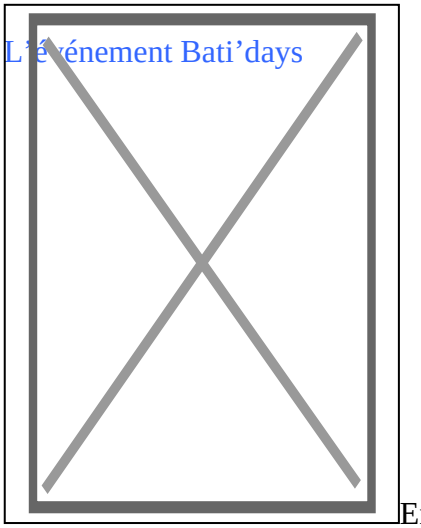
Autre service client, un vendeur interne est dédié aux particuliers, 20% du chiffre d'affaires global, pour les accompagner sur tout le point de vente afin de suivre leur projet du début à la fin. Comme le rapporte Antoine Bouvier, « les clients particuliers viennent souvent pour une partie de leur projet, mais pas obligatoirement pour l'ensemble. Or, nous pouvons ici répondre à toutes leurs demandes de A à Z. »

Pour le futur proche, une formation en PPI - Plaque de plâtre Plafond Isolation a été entreprise pour répondre à la demande de la clientèle sur des références plus techniques. Il y a déjà une expérience de ces univers sur Vouneuil mais cette expertise va être approfondie en allant sur des offres de grande technicité (acoustique, anti-COV, plafonds modulaires…) avec parallèlement une montée en gamme et un élargissement du stock afin de disposer des produits immédiatement. Les personnels sont formés par l'Atelier VM (école interne du Groupe) et les fournisseurs pour enrichir leurs acquis et bien jouer le rôle de conseil auprès de la clientèle.

Point de vente en évolution

Plus important négoce de l'enseigne VM Matériaux, le quadruple point de vente de Vouneuil-sous-Biard fait encore partie du Top 10 national de la distribution des produits et matériaux pour la construction. Pour accroitre son attractivité vis-à-vis de ses clientèles professionnelles et grand public et rester une référence sur le marché, de nombreux investissements sont aujourd'hui réalisés, aussi bien sur les zones accessibles au public que sur les espaces de stockage. Dans un an, une nouvelle visite s'imposera sans doute pour découvrir ces évolutions.

FB


L'événement Bati'days

En termes d'animations, en association avec les enseignes membres du groupement d'achat MCD (Queguiner, Doras, Samse, Raboni…), VM Matériaux organise une fois par an la grande opération des Bati'days, action réalisée cette année les 10 et 11 septembre derniers sur le thème du rugby avec la présence de 34 fournisseurs. Par ailleurs, le point de vente programme d'autres rendez annuels

avec ses clients, l’un avant Noël (repas huitres) un autre avant l’été (barbecue), ainsi que des retransmissions de matchs sur écran géant lors de grands événements. Hormis ces rencontres conviviales, le point de vente organise des journées de télévente pour son libre-service et travaille conjointement avec ses fournisseurs pour développer l’action commerciale par des journées techniques et de tournées accompagnées.

Le VM Matériaux de Vouneuil s’appuie également sur des documents d’information. Pour la partie professionnelle, il s’agit essentiellement des documentations fournisseurs plus des supports de promotion tels La Sélection Outillage. Par ailleurs, trois catalogues orientés grand publics sont édités sur les thèmes Carrelage & salles de bain, Aménagements extérieurs, Aménagements intérieurs.