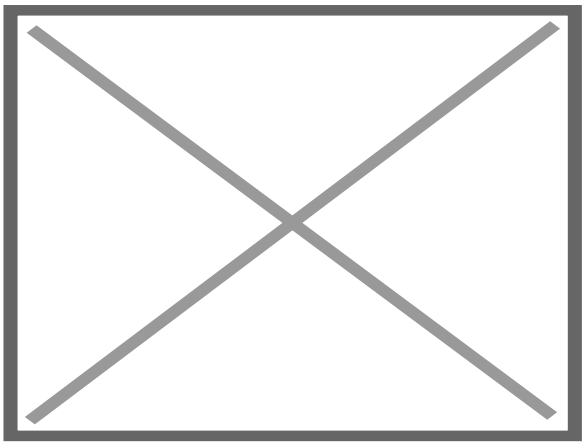
mai 2017

Ubbink

Ubbink France redéploye sa structure commerciale

Structurée par grandes familles de produits et étoffée de sept personnes, la nouvelle organisation commerciale mise en place par la société Ubbink France a pour objectif de promouvoir plus efficacement les solutions produits de la marque auprès des entreprises du bâtiment et les négoces professionnels. Concernant l'enveloppe du bâtiment, ce sont désormais huit chargés d'affaires spécialisés qui gèrent ce marché à travers quatre régions de vente.



La société Ubbink fait partie du groupe allemand Centrotec qui réalise un chiffre d'affaires de quelque 580 millions d'euros à travers trois branches spécialisées dans les systèmes de chauffage, de climatisation et de ventilation, dans les accessoires pour l'enveloppe du bâtiment, et dans le médical à partir de l'exploitation de procédés industriels (extrusion, thermoformage…). Elle est présente en France à travers une filiale (CA de 31 M?) qui travaille avec deux types de clientèle, à savoir les industriels et les négoces professionnels. Dans le domaine industriel, elle est en relation avec différents fabricants de chaudières, de systèmes de ventilation, et d'accessoires pour le bâtiment et la maison préfabriquée en fournissant de la matière ou des produits à la marque. Pour le négoce, secteur qui représente désormais plus de la moitié de son chiffre d'affaires, Ubbink commercialise des conduits d'évacuation des fumées pour chaudières individuelles, son activité la plus importante, puis par ordre décroissant des produits pour l'enveloppe du bâtiment, des conduits d'évacuation pour les chauffages collectifs, des réseaux de distribution d'air pour la ventilation. Cette typologie d'articles conduit la marque à commercialiser ses produits par les spécialistes sanitaire-chauffage, ses principaux clients, devant les négoces généralistes matériaux et couverture, puis les revendeurs de produits électriques.

La complète enveloppe du bâtiment

Concernant les accessoires pour l'enveloppe du bâtiment, secteur traité en priorité dans cet article, Ubbink propose aux négoces une offre qui couvre les trois domaines de la ventilation de la structure, de l'étanchéité à l'air et de l'étanchéité à l'eau. Même si ces produits sont différents, ils participent d'une famille commune et donnent l'opportunité aux distributeurs de commercialiser une gamme complète et cohérente d'accessoires pour l'enveloppe du bâtiment.

Pour la ventilation de la structure, Ubbink possède à son catalogue des systèmes conçus pour tous types de toitures en pente (tuiles, ardoise, ardoise fibre-ciment, bardeaux bituminés) avec des closoirs de faîtage et closoirs d'égout, des chatières et prises d'air, des terminaux de ventilation, de la ventilation linéaire et des accessoires de fixation. Pour l'étanchéité à l'air, l'assortiment comprend des pare-vapeur, un régulateur de vapeur, un frein-vapeur et tous les produits complémentaires (primaires, adhésifs, manchons…) avec un notamment deux kits comportant tous les composants nécessaire le premier pour l'équipement d'un logement T3 et le second pour les travaux essentiels en électricité plomberie ventilation. Enfin, pour l'étanchéité à l'eau, Ubbink vend des écrans de sous-toiture et écrans pare-pluie, des bandes d'arase, des produits d'étanchéité des toitures en pente et d'écoulement pour les toits plats. Tous ces produits obéissent aux

normes en vigueur avec des spécificités pour certains tels l'écran de sous-toiture pour climat de montagne Multivap 900M+ et les écrans pare-pluie MultivapUV et Multivap UV+ adaptés aux installations avec bardages horizontaux à claire-voie.

Gamme universelle et « plug and play »

Cette offre qui couvre toute l'enveloppe du bâtiment est constituée de produits universels et simples à poser sans considération des marques choisies pour les éléments maîtres (tuiles, bardage, isolant…). Elle est limitée en nombre de références afin d'éviter aux distributeurs de stocker en grandes quantités et permet aux entreprises de répondre à toutes les configurations sans difficulté en respectant les normes actuelles de la construction dans une logique « plug en play », pour reprendre l'expression de Xavier Mathelin, directeur général d'Ubbink France.

Indépendance par rapport aux grands faiseurs en matériaux, rapidité et facilité de pose, conformité aux normes et fiabilité dans le temps, cette gamme offre une grande liberté aux distributeurs, qui peuvent optimiser leurs gammes dans l'enveloppe du bâtiment, et aux entreprises de pose qui peuvent choisir les solutions qui répondent à leurs besoins parmi une offre de spécialiste. Ubbink propose même pour l'étanchéité à l'air de réaliser une étude gratuite basée sur le logiciel Wufi, une simulation informatique de perméance de la paroi réalisée en fonction de tous les éléments constructifs utilisés dans le bâtiment. Cette étude, qui appréhende l'évolution des matériaux dans le temps, certifie au poseur que sa solution est efficiente avec une pose effectuée dans les règles de l'art (quand le résultat est positif).

Renouveler le process commercial

Au-delà de sa pertinence, cette offre Ubbink avec la stratégie produit qui la sous-tend doit être reconnue par le marché pour être déployée efficacement. En phase avec cet objectif, l'organisation commerciale de l'entreprise a été modifiée au 1er janvier de cette année pour renforcer la proximité avec les entreprises de pose.

Avant cette date, Ubbink fonctionnait avec une équipe généraliste de personnes polyvalentes qui travaillaient sur tous les métiers couverts par la société. Au fur et à mesure de la montée en complexité des marchés (RT2012, divers systèmes constructifs, problèmes de conformités…), il fallait consacrer de plus en plus de temps aux applicateurs et prescripteurs, en temps partagé par métier, pour leur apporter toutes les informations qu'ils ne pouvaient souvent plus obtenir de leurs distributeurs. L'organisation généraliste telle qu'elle était ne permettant pas de dégager suffisamment de temps pour répondre à cette obligation, la décision a été prise de revoir la structure commerciale, travail effectué tout au long de l'année 2016 par un processus collaboratif qui a permis d'obtenir l'adhésion de toute l'équipe, « *un processus très enrichissant au niveau de l'entreprise* » comme le souligne Xavier Mathelin.

Des chargés d'affaires par métiers

Aujourd'hui, Ubbink fonctionne toujours avec quatre régions commerciales chacune dirigée par un chef de ventes, mais avec désormais des collaborateurs affectés à chaque marché. Il y a ainsi des technico-commerciaux pour le chauffage domestique et la ventilation, des chargés d'affaires pour les moyennes et grosses puissances de chauffage, et des chargés d'affaires pour l'enveloppe du bâtiment. Un directeur des ventes (création de poste), François Guédan, chapeaute cette structure tandis qu'une chef de marché a en charge les relations avec centrales d'achat.

Avec les différents redéploiements, l'ensemble de cette force commerciale représente vingt-sept personnes, contre vingt auparavant, avec plus spécifiquement huit chargés d'affaires pour l'enveloppe du bâtiment. Il faut ajouter à ce nombre le bureau d'études intégré et une administration des ventes de six personnes avec suivi individualisé des clients et centralisation des données dans un CRM. « *Cette organisation pourra être appelée à évoluer », comme le rapporte Xavier Mathelin,* » l'idée étant d'enclencher un mouvement d'expansion perpétuelle des équipes en front office et back office en fonction de l'évolution du marché ».

Les applicateurs et la distribution

Par leur définition de poste, les chargés d'affaires sont en relation avec les applicateurs et les prescripteurs, pour plus de la moitié de leur temps, et avec les distributeurs. Leur objectif sera de développer le nombre d'entreprises utilisant les systèmes Ubbink, notamment les constructeurs de maisons individuelles, en allant à leur rencontre pour leur proposer des solutions produits et logistiques, des services comme les études d'étanchéité, des métrés, des calepinages avec chiffrage du lot étanchéité à l'air, et même des tutoriels sur YouTube

Parallèlement, en corrélation avec ce travail effectué sur le terrain, ils ont en charge l'animation de la distribution avec la définition des plans de stock adaptés au potentiel client, l'implantation d'ILV et de PLV (habillage de libre-service, totems, équipement d'un bâti monté en zone expo…) et la mise en œuvre de plans d'action sur des clients ciblés, avec des visites conjointes, des offres et voire de la logistique dédiées, par exemple des palettes par maison pour le chantier d'un pavillonneur.

L'extension du réseau de distribution n'est pas oubliée pour améliorer la disponibilité produits et mieux travailler la proximité, les matériaux liés aux accessoires de l'enveloppe du bâtiment voyageant peu. « *Il faut augmenter la densité des points de vente.* »

Un objectif de croissance de 5% par an

Avec une offre d'accessoires structurée pour être complète mais universelle quelles que soient les marques de matériaux utilisées dans l'enveloppe du bâtiment, une organisation commerciale revue et augmentée pour consacrer plus de temps aux applicateurs et aux prescripteurs et suivre efficacement la distribution, une politique mise en place sur ses trois grandes familles de produits distribués par le négoce, Ubbink escompte enregistrer ces prochaines années une hausse de son chiffre d'affaires de 5% par an dans la distribution, avec des croissances plus franches dans les deux secteurs de l'enveloppe de l'habitat et le chauffage collectif. Comme le rapporte Xavier Mathelin, *« il y a un potentiel de croissance à prendre, ne serait-ce qu'en réorganisant l'offre dans les négoces en fonction des savoir-faire de chaque fabricant. A nous de nous imposer comme un spécialiste leader avec des systèmes complets pour l'enveloppe du bâtiment* ».

Frédéric Bassigny