

# ATLANTEM, CAP SUR LE SERVICE AUX CLIENTS

Ligne de production Atlantem sur le site de Pontivy

Atlantem, pôle menuiserie du groupe VM Matériaux depuis 1993 et spécialiste de la menuiserie pour les professionnels, a mis en place début Septembre, une nouvelle organisation de sa force commerciale ainsi qu'un plan d'optimisation industrielle. L'objectif est clair : adapter les schémas d'organisation et d'industrie pour répondre le mieux possible aux attentes de ses clients.

Réalisé par Stéphanie Dreux-Lainé

« **Dans** un marché de plus en plus mature et tendu nous pensons que la réelle proximité avec les clients et la qualité du service au sens large font partie des attentes majeures. Nous avons identifié 4 domaines d'activités stratégiques : l'activité fenêtres et volets auprès des installateurs et artisans, « les produits d'image » avec la marque Vendôme, qui regroupe la porte d'entrée, la porte de garage et le portail, l'activité chantier auprès des grands donneurs d'ordres et des prescripteurs et enfin le réseau de distribution Solabaie spécialisé sur la rénovation. Nous

nous sommes fixés de redéfinir l'ensemble de notre organisation et processus autour de ces 4 segments bien spécifiques ayant pour chacun d'entre eux des attentes produit, commerciales et industrielles particulières » précise Bruno Cadudal, Directeur Général d'Atlantem Industries. De cette nouvelle stratégie découle un plan d'organisation adapté.

« L'idée directrice de nos réflexions stratégiques est l'optimisation industrielle et commerciale de notre activité. L'objectif est d'avoir une force de vente complète dédiée à chaque segment



Bruno Cadudal, Directeur Général  
d'Atlantem Industrie



Patrick Sage, Directeur commercial et Directeur du réseau Solabaie.

d'activité, et d'organiser, de regrouper les sites de production en fonction d'un découpage que nous avons défini dans une logique de proximité dont bénéficieront nos clients en terme de services. »

Atlantem dispose d'une capacité de production importante répartie sur 8 sites de production : 2 usines sont dédiées à la fabrication des volets roulants à Marseille (13) et Languidic (56), le PVC investit 4 sites, à Pontivy(56), Fougères (35), Maizières (10) et Boué (02), l'aluminium est concentré sur Hillion (22) et Fougères (35) et enfin, Cholet (49) pour le bois. Les produits d'image Vendôme, plus précisément les portes de garage et les portails, sont regroupés sur un seul site, celui de Carentoir (56). Pour accompagner le processus d'amélioration continue une démarche Lean a été engagée et l'ERP est en cours d'évolution.

## Une force commerciale importante

Les deux entités Atlantem et Vendôme réunies représentent une force commerciale de proximité, une des plus importantes sur le marché de la menuiserie. Répartie en 8 régions managées par Patrick Sage Directeur Commercial elle permet d'avoir une réelle synergie entre des Technico Commerciaux implantés localement et leurs clients. L'objectif, déjà engagé sur 2014 est de poursuivre ce maillage fort pour 2015 en conduisant une politique de recrutement de commerciaux sur les régions où nous sommes peu présents comme l'Est de la France par exemple. « Atlantem a sur le marché une bonne image, celle d'une société sérieuse et où il fait bon travailler ! » précise Bruno Cadudal.

**Le réseau Solabaie** qui réunit aujourd'hui 100 adhérents actifs, bénéficie de Chargés de Développement réseau qui rayonnent au niveau régional. Une équipe d'animation est donc dédiée au réseau ainsi que certaines gammes de produit qui sont réservées uniquement aux adhérents Solabaie, comme la fenêtre composite « Compositium » par exemple. Cette fenêtre a été conçue en exclusivité pour le réseau. Elle présente des performances thermiques importantes :  $U_w$  entre 0,9 et 1,2  $w/m^2$ . Quels que soient les coloris et les dimensions de la menuiserie, elle est 100 % renforcée grâce à la fibre

de verre (dans l'ouvrant) et le renfort thermique (dans le dormant). Ces deux éléments remplacent les renforts en acier, conducteurs de froid et de bruit. Solabaie développe également pour ses adhérents un programme soutenu d'opérations commerciales appuyées sur un plan média donnant de la visibilité commerciale à ses installateurs

**L'activité Chantier** d'Atlantem qui couvre le Grand Ouest et le Nord de la France sans oublier l'Ile de France, dispose de 5 Chargés d'affaires et d'une personne dédiée à la prescription. Atlantem propose outre ses gammes de PVC blanc, des gammes de PVC couleur disposant d'un laquage exclusif sous avis technique et garantie décennale. Cette gamme reprenant la technologie de fibre composite permet de satisfaire par la couleur extérieure aux exigences architecturales, répondre aux attentes des prescripteurs en terme de performance thermique et rentrer dans des enveloppes budgétaires optimisées.

### Atlantem et Vendôme

La nouvelle organisation commerciale a été présentée aux salariés en Mai/ Juin, et son application est active depuis le 1<sup>er</sup> Octobre. L'ensemble des commerciaux est concerné par ce nouveau dispositif. L'objectif visé est de dynamiser notre force de vente et de donner la capacité et la motivation nécessaire à nos commerciaux pour élargir leur prospection et accompagner au mieux les clients existants»

Pour cela, Atlantem n'a pas hésité sur les moyens en termes de formation. Des groupes homogènes ont bénéficié d'une formation adaptée selon leurs besoins, afin de réunir tous les atouts nécessaires pour un épanouissement personnel et professionnel.

Cette organisation commerciale s'est mise en place avec des objectifs clairs, des plans de travail précis, adaptés et ajustables à chacun, une politique commerciale définie, un plan stratégique de prospection. Les commerciaux doivent rendre compte de leur activité et de leurs actions, par l'intermédiaire de reporting toutes les semaines aux responsables de région qui eux-mêmes ont une ligne de conduite à respecter et doivent justifier d'une veille attentive sur l'activité commerciale, toujours en ayant comme objectif la satisfaction du client.



Le site d'Atlantem à Fougères (35)

## La satisfaction client

Atlantem réalise 8 fois par an une enquête de satisfaction, effective sur une centaine de clients représentatifs et selon un fichier tournant, afin d'améliorer la qualité de ses services. Lors de la première enquête en Décembre 2012, 68% des clients se déclaraient satisfaits des services Atlantem dont 17% se déclaraient être très satisfaits. Lors de la dernière enquête, ils représentaient respectivement 69% et 26%. « Nous nous efforçons à ne regarder que l'échelon le plus haut de la satisfaction client. Le pourcentage de clients « très satisfaits » constitue notre baromètre, la base qui nous permet de calculer l'intéressement de l'ensemble des salariés » ... conclut Bruno Cadudal. « Notre objectif est, bien évidemment, de faire évoluer ce pourcentage en travaillant sur les axes d'amélioration que nous nous sommes fixés. »

## Fusion et gouvernance

A noter qu'Atlantem a repris il y a 5 ans la société Vendôme : les deux entités devraient fusionner très prochainement, certainement en 2015. Une fusion qui semble être naturelle et qui, de plus, simplifiera l'aspect juridique et administratif des deux sociétés. « Vendôme, c'est une belle histoire ... nous avons atteint et même dépassé les objectifs que nous nous étions fixés il y a 5 ans... » précise Bruno Cadudal.

La gouvernance du groupe VM Matériaux a elle aussi évolué le 1<sup>er</sup> juin 2014 : Philippe Audureau précédemment président du Directoire est aujourd'hui au Conseil de Surveillance avec les actionnaires. Alain Marion Directeur Général et Directeur Financier est aujourd'hui Président du Directoire et Gérard Charrier anciennement Directeur de la branche Négoce DOM devient Directeur Général du Directoire. Le groupe VM affiche dans ces changements une forte volonté de renforcer l'autonomie et le pouvoir de décision des différentes branches. C'est ainsi que Bruno Cadudal est Président de la branche menuiserie et fermeture avec Atlantem Industries, Frédéric Marmouzet est Président de la branche Négoce, Daniel Robin pour la branche Béton et Jean-François Renaudeau pour les DOM. ■■



La fenêtre en composite Compositum a été conçue en exclusivité pour le réseau Solabaie. (Performances thermiques : Uw entre 0,9 et 1,2 w/m<sup>2</sup>.)

## ATLANTEM INDUSTRIES EN QUELQUES CHIFFRES

CA 2013 : 110 Millions d'Euros (hors charpentes)

Effectif : 880 salariés dont 780 pour l'activité Menuiserie / Fermeture.

Volumes annuels :

- ▶ 200 000 menuiseries
- ▶ 8 000 portails
- ▶ 4 000 portes de garage
- ▶ 144 000 volets roulants
- ▶ 130 000 fermettes pour l'activité Charpente ■■

Quand le geste redevient naturel

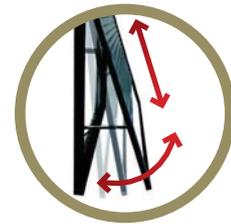
# Hop<sup>®</sup>



Le volet  
roulant  
à projection  
motorisée  
**par**

**Zürfluh Feller**

Le volet roulant nouvelle génération, une innovation Zurfluh-Feller en phase avec la RT2012.



## Économie d'énergie

Le HOP cumule les avantages d'un volet classique et du volet à projection avec une très bonne isolation contre le froid et une bonne protection contre le soleil en été, permettant une meilleure régulation des échanges thermiques.

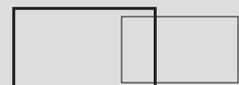


Existe  
en quart  
de rond  
et à pan coupé.



Halle 5  
Stand 5C52

**ZURFLÜH-  
FELLER**



Concepteur de systèmes et fabricant de composants pour la fermeture

45, Grande rue > BP 39 - 25150 AUTECHAUX-ROIDE > FRANCE > Tél. + 33 (0)3 81 99 33 00 > fax + 33 (0)3 81 99 33 40

[www.zurfluh-feller.fr](http://www.zurfluh-feller.fr) > [std@zurfluh-feller.com](mailto:std@zurfluh-feller.com)

