

PÔLE
DISTRIBUTION
BÂTIMENT

REGARDS
SUR LA
DISTRIBUTION
BÂTIMENT
2017



SAINT-GOBAIN



Réinventons l'habitat et améliorons la vie quotidienne

Saint-Gobain conçoit, produit et distribue des matériaux et des solutions pensés pour le bien-être de chacun et l'avenir de tous.

Ces matériaux se trouvent partout dans notre habitat et notre vie quotidienne : bâtiments, transports, infrastructures, ainsi que dans de nombreuses applications industrielles. Ils apportent confort, performance et sécurité tout en répondant aux défis de la construction durable, de la gestion efficace des ressources et du changement climatique.



POUR EN SAVOIR +
WWW.SAINT-GOBAIN.COM
OU FLASHEZ CE CODE

SOMMAIRE

PAGE 02

Edito /
Notre objectif :
la satisfaction
client

PAGE 04

Saint-Gobain
Attitudes

PAGE 08

Des enseignes
et des Hommes qui
font la différence

PAGE 16

Des solutions
sur-mesure
pour chaque client

PAGE 20

Chiffres clés
et implantations

N°1

DE LA DISTRIBUTION
DE MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION
MARCHÉS DE LA RÉNOVATION
ET DU NEUF

UNE PRÉSENCE DANS

24 PAYS

Près de 4100
POINTS DE VENTE

Près de 61000
COLLABORATEURS

Plus de 7 millions
DE CLIENTS SERVIS
CHAQUE ANNÉE

Près de 90 millions
DE VISITES/AN
SUR LES SITES INTERNET
DE NOS ENSEIGNES

Notre **objectif** : la **satisfaction client**



“
Le Pôle
Distribution Bâtiment
de Saint-Gobain a
pour ambition d’être
LA Référence pour
tous ses clients.”



Pour cela, notre objectif permanent est d’anticiper l’évolution de leurs besoins et répondre à leurs attentes, **quelle que soit leur typologie**, dans le but de faciliter leur parcours. C’est ainsi que nous leur proposons produits, services et concepts toujours plus innovants, et à forte **valeur ajoutée**.

Pour répondre à l’évolution des modes de consommation de nos clients, nous développons continuellement notre **offre omnicanale**. Elle vise à leur apporter le même niveau d’**information**, d’**expertise** et de **service** quel que soit le canal utilisé, traditionnel ou digital. L’objectif est **de garantir la satisfaction de nos clients**, gage de fidélité.

Pour continuer d’innover, le Pôle Distribution Bâtiment s’appuie notamment sur une architecture moderne en termes de logistique et de systèmes d’information et sur des **équipes expertes**, toujours à l’écoute et entièrement dédiées à l’amélioration de l’expérience clients, qu’ils soient professionnels ou particuliers à projet.

C’est en renforçant constamment notre **excellence opérationnelle**, que nous entendons rester LA Référence pour nos clients, nos fournisseurs et nos collaborateurs.

Kåre O. Malo

Président - Pôle Distribution Bâtiment de Saint-Gobain

A photograph of two men in a hardware store. The man on the left, who is Black, is wearing a blue baseball cap, a blue polo shirt, and blue and white striped overalls. He is smiling and holding a blue and black power sander. The man on the right, who is white, is wearing a blue long-sleeved shirt and is also smiling, looking at the sander. The background is a blurred hardware store with shelves of various items.

Saint-Gobain Attitudes

Les hommes et les femmes qui
animent le Pôle Distribution Bâtiment
adoptent au quotidien
les Attitudes Saint-Gobain.



ÊTRE PROCHE DU CLIENT

Nous mettons tout en œuvre pour comprendre, anticiper et répondre aux besoins fondamentaux des clients, afin de leur proposer les meilleures solutions.



AGIR EN ENTREPRENEUR

Les modes de consommation de nos clients évoluent, c'est pourquoi nous participons au changement, activement et avec enthousiasme pour en permanence nous adapter.



INNOVER

S'ouvrir, penser différemment, être tourné vers l'avenir pour proposer des produits et services toujours plus innovants.



ÊTRE AGILE

Nos collaborateurs sont nos meilleurs ambassadeurs. Nous veillons à développer leur dynamisme, leur énergie, leur réactivité et leur capacité d'adaptation pour garantir un service optimal à nos clients.



DÉVELOPPER UNE CULTURE OUVERTE ET ENGAGEANTE

Nous avons à cœur d'être LA Référence pour nos clients. C'est pourquoi nous les écoutons et sommes réceptifs à leur *feedback*, quels qu'ils soient. Nous faisons ainsi évoluer notre offre, pour garantir leur satisfaction.

Des enseignes et des Hommes qui font la différence

Ancrée sur son marché local, chaque enseigne répond aux besoins spécifiques de chaque type de client, grâce à son positionnement unique et au savoir-faire de ses équipes.

Ensemble, elles contribuent à notre puissance commerciale.





Point.P Matériaux de Construction,
négoce multi-spécialiste, forme aux côtés
d'enseignes spécialistes, le réseau
de Saint-Gobain Distribution Bâtiment France.

Ensemble, elles s'adressent en priorité aux professionnels
du bâtiment, servent les marchés de la construction neuve
et de la rénovation tout en apportant une offre complète
de solutions pour l'efficacité énergétique.



Au Royaume-Uni, **Jewson** est notre distributeur
de matériaux de construction et de bois durable.

Le réseau de Saint-Gobain Building Distribution UK
and Ireland est composé d'enseignes généralistes
et spécialistes. Elles ciblent les grandes entreprises,
les PME, les petits artisans et les particuliers, à la fois
sur les marchés de la construction neuve et de la rénovation.



En Allemagne, Saint-Gobain Building Distribution Deutschland GmbH est constitué d'enseignes généralistes et spécialistes qui répondent à tous types de clients et de marchés. **Raab Karcher**, sa principale enseigne, est également déployée aux Pays-Bas.



Dans les Pays nordiques, les enseignes principales sont **Dahl**, distributeur de sanitaire-chauffage-plomberie, et **Optimera**, distributeur de matériaux de construction.

Elles servent les marchés de la construction neuve, de la rénovation et des solutions durables, ainsi que les marchés industriels.





LAPEYRE

Lapeyre, enseigne principale du groupe Lapeyre, est le spécialiste de l'aménagement durable de la maison (menuiseries, cuisines, bains) sur le marché de la rénovation pour les particuliers et les professionnels.

Fabricant et distributeur, le groupe Lapeyre propose une offre complète et des services personnalisés.

Il est également présent au Brésil, avec **Telhanorte**, enseigne de distribution de produits et services d'aménagement de l'habitat.

DES FILIÈRES SPÉCIALISÉES

Au sein de la Direction Achats & Marketing, les **Category Managers** ont pour rôle d'exprimer le besoin du client en termes de produits et solutions, pour sélectionner ensuite les meilleurs fournisseurs répondant de façon optimale à ce besoin.

Ils optimisent ainsi le potentiel d'achat du Pôle.

Les synergies ainsi créées permettent de valoriser les gammes de produits et services autour de filières spécialisées animées par des équipes internationales :

gros-cœuvre, sanitaire chauffage-plomberie, bois-panneaux, aménagement intérieur, couverture, génie civil, carrelage et parquet, outillage.

Parallèlement au développement de nos marques propres (page 29), la Direction met en œuvre de manière volontariste la Politique Achats Responsables de Saint-Gobain.

Des solutions sur-mesure pour chaque client

Nous mettons notre expertise et savoir-faire en œuvre à chaque étape du parcours client : depuis la recherche d'information sur les sites Internet de nos enseignes, à la visite dans nos points de vente, jusqu'à la livraison et le service après-vente. Pour cela, nous développons une offre de services et produits adaptés à chaque type de besoin.





UNE RÉPONSE À CHAQUE ÉTAPE



Je me forme aux nouvelles réglementations

Les enseignes proposent à leurs clients professionnels des formations pour développer et optimiser leurs chantiers.

- **Klimacenter** dans les Pays nordiques et **Greenworks Academy** au Royaume-Uni et aux Pays-Bas permettent de se former aux nouvelles réglementations et produits en matière de rénovation énergétique.

Je cherche l'inspiration pour un nouveau projet

- Nos **showrooms** permettent aux clients de trouver l'inspiration pour la mise en œuvre de leur projet.

Je recherche de nouveaux chantiers Je cherche un professionnel pour un projet

- En France, **Homly You** est le premier site d'intermédiation qui met en relation les particuliers ayant des projets de travaux avec un réseau de professionnels qualifiés.
- **Marketing Plus** en Allemagne s'adresse aux artisans qui souhaitent professionnaliser leur site Internet. Un véritable levier commercial pour les artisans et l'assurance d'un projet bien mené pour les particuliers.

J'obtiens un devis de mon projet

Nos enseignes proposent des simulateurs de chantiers qui permettent d'obtenir un devis précis et détaillé des solutions envisagées. D'autres utilisent la réalité augmentée pour visualiser en 3D le projet.

J'exprime mon avis et je note mon artisan

Nous avons mis en place des outils de mesure de la satisfaction client en ligne, par téléphone ou directement dans les points de vente. Par ailleurs, l'émergence des réseaux sociaux permet aux clients de partager leur expérience en ligne.

Je bénéficie de la gestion des déchets de mon chantier

Les enseignes du Pôle ont développé des services de gestion des déchets pour faciliter le quotidien des artisans.

- Aux Pays-Bas, le programme **LeanWorks** propose aux clients la prise en charge complète de la logistique d'un chantier, de la livraison des matériaux à la récupération des déchets, le tout en un seul trajet aller-retour. Un gain de temps et d'argent considérable pour les artisans doublés d'une gestion optimale de leur chantier !

Je me fais livrer sur mon chantier ou j'enlève mes commandes directement

Grâce à l'automatisation et à la mutualisation de nos centres logistiques, nos clients peuvent être livrés sur leur chantier en 24 h voire en 1 h dans certaines grandes agglomérations. Le **Click & Collect** permet l'enlèvement rapide des matériaux dans le point de vente le plus proche.

Je fais du sur-mesure / J'ai besoin d'un conseiller

Nos points de vente sont orientés 100 % service. Découpe sur place et sur-mesure, mise à la teinte ou encore conseiller-vendeur, à chaque besoin sa réponse !

A photograph of two men in a warehouse or construction materials store. The man on the right, with dark hair and a beard, is smiling and looking at a catalog. He is wearing a grey t-shirt and a red watch. The man on the left, with blonde hair, is also looking at the catalog. They are standing at a counter. In the background, there are shelves filled with various construction materials and tools.

Le Pôle
Distribution
Bâtiment,
**N°1 européen de
la distribution
de matériaux
de construction**

PÔLE DISTRIBUTION BÂTIMENT DE SAINT-GOBAIN, N°1 EUROPÉEN DE LA DISTRIBUTION DE MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION

Nombre de points de vente Pays



UNE PRÉSENCE DANS

24 PAYS

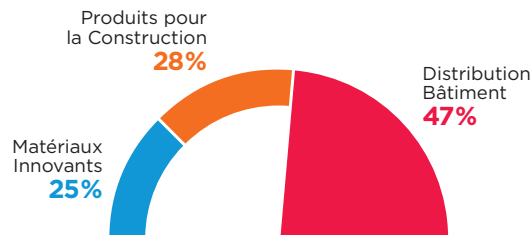


PLUS DE
61 000
COLLABORATEURS

PRÈS DE
4100
POINTS DE VENTE



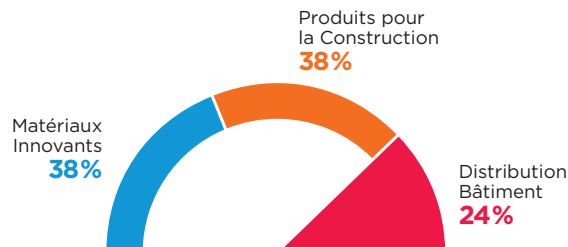
RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE SAINT-GOBAIN PAR PÔLE



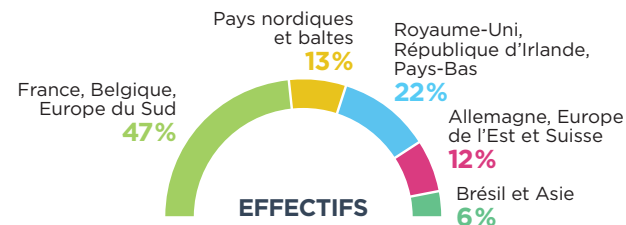
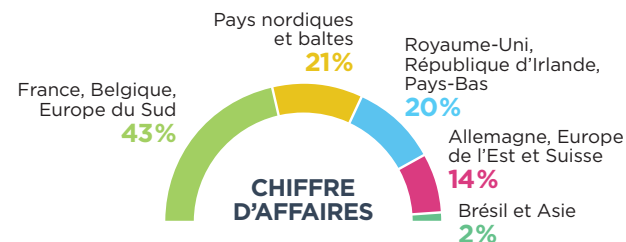
CHIFFRE D'AFFAIRES 2016
DU PÔLE DISTRIBUTION BÂTIMENT

18,2 M€

RÉPARTITION DES ACTIFS INDUSTRIELS DU GROUPE SAINT-GOBAIN PAR PÔLE



RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES ET DES EFFECTIFS DU PÔLE PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE



RÉPARTITION HOMMES/FEMMES DES COLLABORATEURS DU PÔLE DISTRIBUTION BÂTIMENT



DES ENSEIGNES DIVERSIFIÉES, GÉNÉRALISTES ET SPÉCIALISTES

EN EUROPE

ALLEMAGNE

Raab Karcher

Distributeur de matériaux de construction.

BALZER Group, KLUWE, Saxonia, Sporkenbach

Distributeurs régionaux de matériaux de construction.

IBA, Muffenrohr, Schulte Tiefbauhandel

Spécialistes en génie civil.

KERAMUNDO, Fliesen Discount, Platten Peter

Spécialistes en carrelage.

Dämmisol

Spécialiste en aménagement intérieur.

PLATFORM Handwerker-Fachmarkt

Réseau de distribution exclusivement réservé aux professionnels du bâtiment.

Raab Karcher propose un service de développement commercial :

Marketing Plus

Personnalisation de sites Internet et de prospectus promotionnels pour les professionnels du bâtiment.

BELGIQUE

SFIC

Spécialiste de l'aménagement intérieur.

DANEMARK

Brødrene Dahl

Spécialiste sanitaire-chauffage-plomberie, drainage et solutions climatiques.

Optimera

Distributeur de matériaux de construction aux professionnels et particuliers.

Klimacenter

Centre de formation et salle d'exposition proposant une expertise dans les énergies renouvelables et notamment sur les marchés sanitaire-chauffage et ventilation.

ESPAGNE

Ditriplac - DP Materiales

Spécialiste en aménagement intérieur et distributeur de matériaux de construction.

La Plataforma de la Construcción

Distributeur de matériaux de construction à des professionnels exclusivement.

Sanigrif

Spécialiste en sanitaire-chauffage-plomberie.

Discesur

Spécialiste en carrelage.

ESTONIE

Ehituse ABC

Distributeur de matériaux de construction.

Vennad Dahl

Spécialiste en sanitaire-chauffage-plomberie.

FINLANDE

Dahl

Spécialiste en sanitaire-chauffage-plomberie.

FRANCE

AU SEIN DE SGDB FRANCE

Point.P Matériaux de Construction

Distributeur de matériaux de construction et de produits du bâtiment.

CEDEO

Spécialiste en sanitaire-chauffage-plomberie.

BROSSETTE

Spécialiste en sanitaire-chauffage-plomberie.

La Plateforme du Bâtiment

Réseau de distribution exclusivement réservé aux professionnels du bâtiment.

PUM Plastiques

Spécialiste en produits et solutions plastiques.

Dispano

Distributeur spécialisé en bois et produits dérivés pour la construction et la décoration.

SFIC

Spécialiste en aménagement et en isolation.

Asturienne

Spécialiste des matériaux de toiture.

Point.P Travaux Publics

Réseau d'agences spécialisées en assainissement, génie civil, terrassement, voirie.

Decoceram

Réseau d'enseignes spécialisées dans le carrelage.

Outiz

Distributeur nouvelle génération de matériel et d'outillage de construction.

CDL-ELEC

Spécialiste dans le matériel électrique pour la domotique, le génie climatique et l'éclairage.

Aux côtés de ses enseignes, SGDB France propose de nouveaux services d'intermédiation.

Homly You

Site Internet d'intermédiation mettant en relation des professionnels du bâtiment qualifiés et des particuliers à projets.

Mon Maître Carré

Plateforme en ligne de mise en relation entre particuliers, architectes et décorateurs d'intérieur.

Enfin, Saint-Gobain Distribution Bâtiment France développe, en complément de la distribution, une activité de Béton Prêt à l'Emploi (BPE) et de fabrication de produits béton.

FRANCE

AU SEIN DU GROUPE LAPEYRE

Lapeyre

Distributeur de produits destinés à l'aménagement durable de la maison.

K par K

Spécialiste de la rénovation sur-mesure des menuiseries extérieures.

GAM : GIMM Menuiseries et Les Menuiseries

Françaises

Réseaux professionnels spécialisés dans la commercialisation de fenêtres, volets, portes et escaliers.

Technifen, Wehr

Commercialisation de fenêtres, portes, volets et portes de garage pour l'est de la France.

Styl'déco

Fabrication, vente et installation aux particuliers de vérandas, pergolas et abris.

Vita Confort

Enseigne spécialiste de l'accessibilité et du confort dans l'habitat.

ITALIE

Vemac

Négoce multi spécialiste matériaux, sanitaire-chauffage, carrelage, salle de bains.

Internmake

Spécialiste de l'aménagement intérieur.

LETTONIE

Būvniecības ABC

Négoce généraliste.

LITUANIE

Dahgera

Spécialiste en plomberie-chauffage-sanitaire.

LUXEMBOURG

IBA

Spécialiste génie civil.

NORVÈGE

Optimera

Distributeur de matériaux de construction aux professionnels.

Montér

Distributeur de matériaux de construction aux professionnels et aux particuliers.

Brødrene Dahl

Spécialiste sanitaire-chauffage-plomberie.

Flisekompaniet

Distributeur de carrelage pour les professionnels et les particuliers.

Competence Center

Salle d'exposition, centre de formation et pôle de compétences en matière d'énergies renouvelables.

PAYS-BAS

Raab Karcher

Distributeur de matériaux de construction.

Van Keulen Hout en Bouwmaterialen

Distributeur de produits pour l'aménagement intérieur.

De Jager Tolhoek (DJT)

Distributeur de bois-panneaux.

Galvano Groothandel bv

Spécialiste en sanitaire et chauffage.

Tegelgroep Nederland bv (TGN)

Spécialiste en carrelage.

Greenworks

Fournisseur de services pour la construction de bâtiments intelligents, à économie d'énergie avec un haut degré de confort.

POLOGNE

Platforma Materiały Budowlane

Distributeur de matériaux de construction réservé aux professionnels.

Tadmar

Spécialiste sanitaire-chauffage-plomberie.

PORTUGAL

Distriplac

Spécialiste de l'aménagement intérieur.

IRLANDE DU NORD

JP Corry

Négoce généraliste pour les professionnels du commerce, l'architecture, le bricolage et les secteurs d'auto-construction.

Bassetts

Spécialiste sanitaire-chauffage-plomberie.

PDM (République d'Irlande)

Fournisseur majeur de bois créosoté sous pression.

ROUMANIE

Brødrene Dahl

Distributeur de vannes, tuyaux et raccords destinés au secteur maritime et à d'autres industries afférentes.

ROYAUME-UNI

Jewson

Distributeur majeur de matériaux de construction et de bois durable.

Graham

Spécialiste en sanitaire-chauffage-plomberie.

Minster

Distributeur national d'isolation et de plaque de plâtre, proposant aux clients une gamme complète de matériaux d'isolation, de plaque de plâtre, de couverture et de plafond.

George Boyd

Spécialiste en quincaillerie architecturale.

CTD

Spécialiste en carrelage.

Ideal Bathrooms

Spécialiste en sanitaire.

Neville Lumb

Spécialiste en sanitaire.

International Decorative Surfaces

Spécialiste en panneaux de bois laminés, plans de travail et revêtements.

International Timber

Distributeur en bois-panneaux.

Pasquill

Spécialiste en génie civil bois pour toitures et parquets.

Calders & Grandidge

Spécialiste en bois traités.

Gibbs & Dandy

Distributeur régional et général de matériaux de construction.

FRAZER

Spécialiste en génie civil.

NORMANS

Fournisseur de produits et de matériaux du BTP sur l'île de Jersey.

PRIORITY PLUMBING

Distributeur omnicanal de fournitures de plomberie et de chauffage pour les petites entreprises.

GREENWORKS

Fournisseur de services pour la construction de bâtiments intelligents, à économie d'énergie avec un haut degré de confort.

SUÈDE

Optimera

Distributeur de matériaux de construction aux professionnels et au grand public.

Dahl

Spécialiste en plomberie-sanitaire-chauffage, génie civil, industrie, refroidissement et gestion immobilière.

Bevego

Spécialiste en acier, isolation technique et ventilation.

SUISSE

Sanitas Troesch

Distributeur de salles de bains et cuisines pour les professionnels et les particuliers.

Lapeyre

Vente aux particuliers et aux professionnels de produits et services d'aménagement de l'habitat.

DANS LE RESTE DU MONDE

BRESIL

Telhanorte

Vente aux particuliers et aux professionnels de produits et services d'aménagement de l'habitat.

VIETNAM

Brødrene Dahl

Distributeur de vannes, tuyaux et raccords destinés au secteur maritime et à d'autres industries afférentes.

NOS PRINCIPALES MARQUES PROPRES

Destinées aux clients exigeants
en matière d'efficacité et de rapport qualité/prix

EUROPE

Altech
Plomberie, chauffage.

Alterna
Sanitaire.

NOVIPro

Outillage, électroportatif, protection individuelle, chimie du bâtiment, matériel de chantier.

ULTIPRO

Gros-cœuvre, couverture, aménagement intérieur.

ALLEMAGNE

Kermos
Carrelage intérieur.

Terralis
Aménagement extérieur.

Votec
Travaux Publics.

DANEMARK

City
Travaux Publics.

Ego
Travaux Publics.

FRANCE

Aquanéo
Sanitaire-Chauffage.

Arte One
Carrelage.

Aurelia
Peinture.

Cada
Couverture.

Deltapro
Produits de mise en œuvre, accessoire carrelage.

Les Exclusifs

Carrelage, parquet stratifié, lambris, dalle d'extérieur.

Ultibat
Gros-cœuvre.

NORVÈGE

Q-Tools

Outillage, électroportatif, accessoires.

NORVÈGE, DANEMARK

Optiform

Outillage, lambris, dalle d'extérieur.

NORVÈGE, SUÈDE, DANEMARK

Opus

Menuiserie, peinture, parquet et stratifié.

ROYAUME-UNI

Basix

Parquet, lambris, bardage PVC, plan de travail bois.

Gemini
Carrelage.

Oasis

Plan de travail cuisine et salle de bains.

Showerwall
Lambris, bardage

Tuscan
Parquet et plan de travail bois.

BRÉSIL

Coisas e Coisinas
Décoration intérieure.

Directeur de la publication :
Dir. Com. Pôle Distribution Bâtiment de Saint-Gobain
Crédits photos : F. Dunouau, N. Bouchut,
J. Olsson, R. de Bengy, L. Behrendt,
B. Gudim, A. Lombard, T. Bartel, IStock, Fotolia.

Conception et réalisation :
t a m a t a 01 41 27 91 40 - Mars 2017.
Réalisé sur papier FSC avec encres biologiques.



MERCI AUX FEMMES
ET AUX HOMMES
QUI FONT SGDB



**Direction de la Communication
Pôle Distribution Bâtiment**

Les Miroirs
18, avenue d'Alsace
92096 La Défense Cedex
FRANCE