



Experts et Partenaires

COVID-19 : VM FAIT LE POINT SUR LE DISPOSITIF DE RÉ-OUVERTURE DE SES SALLES D'EXPOSITION ET POINTS DE VENTE

INFORMATION PRESSE MAI 2020

Consciente de son rôle essentiel dans la chaîne logistique du bâtiment, VM l'activité négoce du Groupe HERIGE avait repris, le 24 mars dernier, son activité en mode drive et livraisons. Suite à l'annonce du déconfinement au 11 mai, l'enseigne a réfléchi aux conditions de sécurité sanitaire les plus efficaces pour accueillir **ses collaborateurs, clients et partenaires dans l'ensemble de son réseau VM et LNTP**. Un groupe de travail* dédié s'est penché sur la mise en place d'un nouveau parcours client. Expérimenté en interne sur le point de vente de VM La Roche-sur-Yon (85), il sera généralisé sur l'ensemble des 82 points de vente et salles d'exposition dès la phase de déconfinement. En complément de ce dispositif, l'enseigne a aussi misé sur ses outils digitaux tels que « Facil'VM » et le « Rendez-vous en ligne » pour simplifier le quotidien de ses clients.

▪ UNE IMPLANTATION RÉADAPTÉE ET APPROUVÉE

Le site de VM La Roche-sur-Yon a servi de support d'expérimentation pour déterminer un parcours client adapté et sécurisé. **Les nouvelles règles de circulation ont été testées grandeur nature en point de vente et sur le parc, pour fluidifier les transactions**. Ces règles sont en cours de déploiement sur tous les sites VM et LNTP.

Les actions mises en œuvre s'organisent **autour du circuit client, de la PLV et des accès au site** :

- ✓ une bâche générique, positionnée sur le portail d'entrée, rappelle les gestes barrières et informe du nouveau plan de circulation,
- ✓ des barrières gèrent les flux d'entrée et de sortie des clients professionnels,
- ✓ des distributeurs de gel en accès libre et un panneau des gestes barrières sont installés à l'accueil,
- ✓ des vitres en plexiglas sont disposées sur l'ensemble des comptoirs qui sont entièrement rangés pour simplifier l'entretien régulier. Les bons sont signés par le client avec son propre stylo pour garantir la distanciation et l'absence de contact,
- ✓ un marquage au sol, respectant 1 m de distance de sécurité, dirige le client sur deux pôles différents, vers le drive ou pour passer une commande. Les comptoirs sont ainsi déplacés,
- ✓ les espaces Libre-Service peuvent, soit être fermés au client (les produits seront mis dans un carton en vente afin que le client ne les touche pas), soit être en accès ouvert avec un circuit type déterminé par des bandes de distanciation pour éviter les allers-retours dans les allées,
- ✓ le retrait des marchandises se réalise dans la cour avec une zone d'attente où le client doit patienter dans son véhicule. Processus identique pour les fournisseurs.



▪ QUAND LES OUTILS EN LIGNE PRENNENT TOUT LEUR SENS

VM s'est appuyé sur ses outils digitaux développés ces dernières années pour faciliter le quotidien du client professionnel. En témoigne l'efficacité de [Facil'VM](#). Durant le confinement, **l'artisan pouvait se fournir pour ses chantiers en passant commande en amont via son espace privé**. Disponible 7j/7 et 24h/24, cet outil permet de demander un devis, chiffrer ses travaux à partir de son tarif personnalisé, géolocaliser plus de 10 000 produits et commander. Pratique en cette période de crise sanitaire pour gérer son temps. Une fois la commande validée, le point de vente lui communiquait un horaire de retrait de la marchandise, sans accès à l'intérieur du point de vente. La livraison était également opérationnelle, pour les professionnels ainsi que les particuliers possédant un compte VM, qui avaient passé commande en amont (par téléphone ou par mail).

Le drive restera privilégié à partir du 11 mai. Le système de « [Rendez-vous en ligne](#) » sera généralisé. Accessible sur le site www.vm-materiaux.fr, il optimisera le flux de clients en point de vente pour les choix de carrelage, menuiserie... Pour les commandes par téléphone, un message d'attente téléphonique rappelant les gestes barrières a été réalisé.

▪ ENGAGEMENT ET SOLIDARITÉ

« Les valeurs qui animent VM ont, plus que jamais, été au cœur de notre démarche. Nos collaborateurs ont fait preuve d'une immense implication sur le terrain. Leur esprit d'équipe s'est doublé d'un dévouement remarquable. Alors que la distanciation sociale est une obligation, le sens de la proximité et de l'entraide de chacun(e) s'est révélé. Pour ne citer que quelques exemples, des magasiniers n'ont pas hésité à se déplacer sur d'autres sites pour prêter mains fortes à leurs collègues ou encore des directeurs de points de vente ont assuré le rôle de magasinier. Je tiens à nouveau à les remercier et à les féliciter pour leur implication. Je suis fier de mes équipes. », explique **Éric ROUET**, Directeur Général de VM.



Éric ROUET, Directeur Général
Crédit photo Charles MARION

* Composé du Directeur Général, de deux Directeurs Commerciaux Réseaux VM et LNTP, de la Directrice Projets, du Directeur de point de vente de VM La Roche-sur-Yon, du service marketing clients, du service prévention sécurité et d'un membre du CHSCT (comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail).

À propos de VM

Présent sur le Grand Ouest de la France, VM distribue des matériaux de construction et de rénovation et fait de la dimension conseil le cœur de son activité. Au service des professionnels du bâtiment et des particuliers à projet, son réseau de 82 points de vente équipés d'espace libre-service, propose des solutions en couverture, gros œuvre, cloison, plafond, isolation, bois, panneaux, carrelage et salle de bain, aménagement intérieur et extérieur, outillage... LNTP est l'enseigne spécialisée de négoce de matériaux destinée aux travaux publics (voirie, assainissement des eaux usées et pluviales, et aménagement urbain). VM est l'activité spécialisée de négoce de matériaux du Groupe HERIGE. www.vm-materiaux.fr

VISUELS DISPONIBLES SUR SIMPLE DEMANDE AU SERVICE DE PRESSE :

Communication GROUPE HERIGE
Contact : Caroline LUTINIER
www.groupe-herige.fr

CABINET VERLEY
Contacts : Djaméla BOUABDALLAH et Emilie SAINT-PIERRE
Tél. : 01 47 60 22 62
djamela@cabinet-verley.com - emilie@cabinet-verley.com