

# Gerflor : Leader en solutions de revêtements de sols

Le groupe GERFLOR s'affirme comme un spécialiste et un leader mondial dans le domaine des revêtements de sols souples. Il conçoit, fabrique et commercialise des solutions innovantes, décoratives et « éco-responsables » pour le sol et sa périphérie. Le groupe emploie 2750 personnes et réalise près de 671 millions d'euros de chiffre d'affaires. GERFLOR possède huit sites de productions, dont trois sites principaux, à Saint-Paul-Trois-Châteaux dans la Drôme, à Tarare dans le Rhône ainsi qu'une unité de production de produits homogènes à Troisdorf, le « MIPOLAM », produit qui a été précurseur dans l'histoire des matériaux homogènes.

Avec plus de 60 ans d'expérience dans le domaine de la santé, GERFLOR est devenu un véritable expert de ce secteur en offrant la gamme la plus complète de solutions techniques et d'éléments de finition incluant les sols, la protection des murs, angles et portes, les mains courantes, et revêtements muraux. Avec la solution « My Taralay », GERFLOR offre également la liberté de construire des projets de décoration uniques. Jusqu'à 400 000 associations de couleurs sont possibles pour apporter une touche réellement personnelle à chaque projet de décoration. GERFLOR a adapté ses outils industriels afin d'offrir aux prescripteurs la liberté de composer des ambiances uniques, en harmonie avec les volumes et la lumière existants.



Entretien avec **Arnaud Challande**, directeur marketing groupe

## Le groupe GERFLOR...

**Arnaud Challande :** En tant que spécialiste du revêtement de sol, GERFLOR est devenu un des leaders du marché. Le groupe emploie 2.750 salariés, commercialise ses produits dans plus de 100 pays et poursuit son développement à travers le monde. GERFLOR est particulièrement présent en France avec 1.700 de ses employés présents sur le territoire. Deux tiers de ses investissements concernent le marché français et deux tiers de ses volumes sont fabriqués en France. La scène internationale est le principal théâtre de la croissance de GERFLOR. La société poursuit l'ouverture de filiales et d'usines de fabrication à travers le monde pour soutenir ses actions de développement. En sa qualité d'entreprise spécialisée, GERFLOR fournit des solutions de revêtement de sol adaptées à différents marchés. 80% de son activité est réalisée auprès des professionnels avec comme

principaux marchés les établissements de santé, les salles de sport, les habitations, les commerces et l'industrie. Pour chacune de ses cibles, GERFLOR développe des solutions spécifiques capables de répondre aux besoins de chaque application. Les 20% restants concernent les particuliers se procurant nos solutions auprès de grandes enseignes de la distribution.

## Comment GERFLOR est-il organisé ? Quels sont les profils de vos collaborateurs ?

**A.C. :** La société comprend trois profils principaux différenciant ses 2.750 employés. L'effectif commercial regroupe 500 représentants en France et à l'international pour accompagner les architectes et maîtrises d'ouvrage des différents domaines dans lesquels nous intervenons. Cette logique d'accompagnement est importante pour assurer la réussite des projets de nos clients. Le personnel de fabrication et logistique est également une composante majeure car, GERFLOR étant un groupe industriel, il conçoit et fabrique en interne les produits commercialisés. Outre la fabrication et la commercialisation, nos équipes conçoivent les produits au sein des départements R&D et design. La troisième catégorie de collaborateurs concerne donc les ingénieurs et designers composant l'expertise technique et décor du groupe.

### **Comment GERFLOR est-il positionné sur le marché de la santé ?**

**A.C. :** Le groupe a un statut de leader dans son domaine auprès des acteurs du secteur de la santé. Il se démarque de ses concurrents par certains aspects spécifiques, notamment ses équipes commerciales spécialisées dans le domaine de la santé qui connaissent les préoccupations de leurs clients. Ces équipes savent répondre à leurs problématiques spécifiques et accompagner efficacement leurs projets. De plus, GERFLOR dispose de gammes de produits spécialement développées pour correspondre fidèlement aux besoins des acteurs de la santé, que ce soit en matière de d'hygiène, de durabilité, de design. Enfin, son offre ne se limite pas au revêtement de sol. Pour répondre aux besoins de ses clients, y compris du domaine de la santé, GERFLOR s'est doté d'une offre complète incluant tous les éléments de finition gravitant autour des solutions de revêtement de sol. Il commercialise, par exemple, des revêtements muraux de marque Gerflor et des produits de protection murale et de portes, des mains courantes et des protections d'angle de la marque SPM. Ces éléments de protection de l'ouvrage sont proposés au domaine de la santé car, avec une méthode de sol traité en remontée en plinthe et une protection murale, une simple soudure apporte une hygiène et une étanchéité parfaite de la solution sol-mur. Nous proposons également des tapis d'entrée de la marque Romus et d'autres éléments complémentaires aux réponses spécialisées de GERFLOR. Nous avons pour ambition de proposer une solution de décoration intérieure complète et adaptée au domaine de la santé.

### **Quelles ont été les réflexions qui vous ont poussé à développer des solutions spécifiques pour le domaine de la santé ?**

**A.C. :** Le secteur de la santé est particulièrement important pour le groupe car il reste le premier marché sur lequel nous nous sommes spécialisés. Comme dans tous les domaines, plus nous creusons les besoins du marché de la santé, plus nous constatons que ses acteurs recherchent des solutions très spécifiques. La compréhension des attentes et des problématiques de nos clients permettent à nos équipes de concevoir des solutions complètes, efficaces et cohérentes. Ces réflexions ont abouti à la création de diverses réponses comme une solution complète de système de douche – sols, murs, accessoires – développée spécifiquement pour le marché de la santé et un système d'angle breveté novateur. L'entretien étant une des préoccupations majeures des acteurs de la santé, l'hygiène est un élément crucial de nos solutions. Dans ce contexte, les angles sont des zones critiques. Ainsi, le Clean Corner System, développé par nos équipes, permet l'installation d'une coque sous le revêtement pour prévenir la création de zones difficiles d'accès durant l'entretien. De même, notre système de traitement de surface, nommé Ever-Care® pour nos sols homogènes et Protecsoil® 2 pour nos sols hétérogènes, présente plusieurs caractéristiques intéressantes. Ce vernis appliqué à la surface de nos produits apporte une plus grande facilité d'entretien car il permet un nettoyage simplifié durant toute la durée de vie du produit, sans avoir à le métalliser. Ce sol est également particulièrement résistant aux tâches d'éosine et de Bétadine®, les produits les plus tenaces et les plus salissants rencontrés dans les établissements de santé. Le traitement de surface déperlant de nos sols les rend imperméables et faciles à entretenir.

### **Avec quels professionnels collaborez-vous lors du développement de vos solutions dédiées au secteur de la santé ?**

**A.C. :** Avant d'être spécialisée dans les revêtements de sol, notre équipe commerciale est spécialisée dans la santé. Grâce à ses compétences et sa présence sur le terrain auprès du client, nous pouvons collaborer étroitement avec des ingénieurs hospitaliers et des hygiénistes, des designers d'intérieurs et des architectes spécialisés dans le secteur de la santé. Ces échanges se font le plus souvent via des workshops et des ateliers organisés par GERFLOR. Au cours de ces rencontres, nous recueillons les besoins et les attentes de nos clients et partenaires, que nous remettons aux effectifs du département R&D afin qu'ils développent les réponses les plus efficaces.

### **Quelles ont été vos récentes évolutions majeures en matière de revêtements de sol ?**

**A.C. :** Nos clients ne souhaitent plus une solution de revêtements de sol isolée mais une réponse complète impliquant les sols, les remontées en plinthes et les éléments muraux. L'évolution de nos solutions depuis ces dernières années implique également, et en grande partie, une meilleure prise en compte de l'analyse du coût du cycle de vie du produit. Nous reconnaissons le coût d'investissement lors de l'intégration de notre solution, ainsi que le coût d'exploitation étalé sur les 20 à 30 ans de vie du produit. Ce coût d'exploitation peut être mesuré en calculant les effectifs nécessaires à l'entretien, les produits utilisés, les besoins de métallisation du produit et les remplacements prévus au vu de la résistance du matériau. Cette analyse est aujourd'hui bien mieux prise en compte par les décideurs hospitaliers lors du choix de leurs solutions. Notre troisième évolution majeure concerne le décor. Depuis plusieurs années, nous constatons, sous l'impulsion des designers d'intérieur et des architectes spécialisés, de véritables progrès et initiatives en polychromie dans l'univers hospitalier. Ainsi, bien qu'à l'hôpital, des espaces travaillés permettent au patient de retrouver un aspect de son domicile avec des chambres au décor en bois et un geste particulier sur le traitement des couleurs permettant l'ajout de touches dynamiques dans les chambres d'hospitalisation. Nos solutions deviennent, avec ces nouvelles perspectives, bien plus osées en matière de coloris.

### **Les acteurs en santé accordent-ils une plus grande attention qu'auparavant au design des sols de leur établissement ?**

**A.C. :** Tous comprennent l'importance qu'une solution de revêtement de sol peut avoir sur le bien-être des occupants de l'hôpital, outre ses qualités fonctionnelles. Cette dimension de décor et de couleurs que peut apporter nos solutions est un élément important dans nos échanges auprès des architectes et des décideurs du domaine de la santé. Il est important, dans le cadre d'un projet de rénovation d'un établissement de santé, de renouveler ses sols et ses teintes en même temps que son infrastructure car ces éléments ont un impact positif prouvé sur l'utilisateur.

**Dans quelle mesure la gamme de produits dédiée à la santé s'inscrit-elle dans une démarche environnementale ?**

**A.C. :** Le groupe a plusieurs axes de travail visant un plus grand respect environnemental. Les espaces d'un établissement de santé étant souvent isolés et confinés, nous devons nous assurer, en tant que fournisseur de matériaux pour l'aménagement intérieur, que nos produits contribuent à l'optimisation de la qualité de l'air dans le bâtiment. C'est pourquoi l'ensemble des matériaux utilisés par GERFLOR sont qualifiés A+ dans le domaine de la qualité de l'air intérieur et répondent ainsi à la volonté affichée du Grenelle de l'environnement. Notre deuxième axe concerne l'analyse du cycle de vie des matériaux. Nos traitements de surface actuels permettent de réduire drastiquement la consommation d'eau et de produits d'entretien par les équipes des établissements de santé. Le troisième point a un impact modéré pour l'utilisateur final mais reflète la responsabilité de l'entreprise et concerne l'introduction, dans ses matériaux, de matières premières renouvelables. Notre produit Mipolam Symbioz est un revêtement de sol homogène avec un plastifiant vert à 100% d'origine

végétale, fait à partir de résidus de blé et de maïs. Il équipe aujourd'hui les 80.000 m<sup>2</sup> de l'hôpital de Chambéry, hôpital certifié HQE. Nous introduisons également dans la composition de nos produits toujours plus de matières recyclées. Dans le cadre de la plupart des grands projets hospitaliers auxquels nous participons, nous mettons en place un programme « seconde vie ». Nous récupérons l'ensemble des chutes de pose, représentant, dans le cadre d'un projet hospitalier, 10 à 15% de la surface installée. Ces chutes sont ensuite renvoyées dans nos usines pour être broyées et recyclées afin de servir à de nouvelles fabrications.

**Quelles sont les perspectives d'évolution de GERFLOR ?**

**A.C. :** GERFLOR souhaite proposer pour ces différents marchés, dont celui de la santé, des solutions. Nos équipes Développement travaillent sur des innovations qui ne soient pas seulement de nouveaux produits de revêtements de sol mais qui soient de réelles solutions pour l'ensemble des intervenants des établissements de santé.



Centre de Réadaptation et de Gériatrie Eudo de Kerlivio