Politique de produits exemplaires : Eastpak

expérience exemplaire

EASTPAK

Auteur :

Cordonnerie De Beaulieu
27, Boulevard Marioni
6310 Beaulieu-sur-Mer
Voir le site internet
Jérôme Allouch
paty.maro@orange.fr

Consulter la fiche sur OPTIGEDE

CONTEXTE

Eastpak a été fondée dans les années 60 aux Etats-Unis : elle est spécialisée dans la fabrication de sacs et bagages. Les équipements sont garantis libres de tout défaut, tant en ce qui concerne le matériau que la fabrication, pendant une période de 30 ans à dater de la date d'achat figurant sur la facture. Cette garantie s'applique lorsque le produit est utilisé dans des conditions normales, et ne couvre pas les dommages causés par l'usure et la détérioration normale, une utilisation déraisonnable ou une négligence.

Eastpak arrive en France en 1983 et cherche à confier les réparations à une entreprise française spécialisée pour assurer son SAV. C'est la cordonnerie Beaulieu, implantée alors à Beaulieu-sur-Mer, qui sera choisie pour réaliser cette prestation.

Éléments déclencheurs :

- Les équipements Eastpak sont garantis pendant une période de 30 ans à compter de la date d'achat figurant sur la facture.
- Quand Eastpak s'implante en France en 1983, elle entreprend différentes démarches pour trouver un cordonnier-réparateur qui soit en mesure de réaliser des travaux de couture sur les sacs commercialisés sur le marché français.
- La marque impose également un engagement en termes de délai de réparation : le bien doit être restitué au client dans un délai de 15 jours maximum.
- La cordonnerie De Beaulieu, constitué alors de 2 personnes, remporte le marché. La collaboration entre la marque et la cordonnerie n'a jamais cessé depuis.

OBJECTIFS ET RESULTATS

Objectifs généraux

- Les sacs qui font l'objet d'une réparation représentent une fourchette de 2 à 3% des ventes.
- Le délai de réparation est généralement de 10 jours, soit un délai inférieur à l'engagement contractuel.

Résultats quantitatifs

- Nombre de personnes engagées dans l'atelier : 9
- % de produits faisant l'objet d'une réparation : entre 2 et 3% des ventes

Résultats qualitatifs

- Collaboration pérenne entre la cordonnerie de Beaulieu (devenue l'entreprise Paty Maro) et Eastpak
- Croissance de l'entreprise, engagement de personnes supplémentaires (équipe de 9 personnes

actuellement)
- Déménagement de l'entreprise de Beaulieu-sur-Mer à Villefranche-sur-Mer afin de disposer de locaux plus spacieux et bénéficier de conditions

Facteurs de succès :

- Respect des délais et des exigences imposées par la marque.
- Qualité des réparations, travail qualifié d'irréprochable.
- Fidélisation des revendeurs et des clients grâce au SAV de qualité, propre à la marque Eastpak.
- Climat de confiance entre Eastpak et Paty Maro.
- Proximité de la maison mère, implantée à Monaco : réactivité concernant l'approvisionnement en pièces détachées, avis sur l'autorisation de réparer ou pas.

Facteurs limitants :

- Difficulté de trouver des couturières spécialisées : les couturières qui sortent des études préfèrent s'orienter vers le stylisme que le travail en usine.

Solutions : La faillite de Louis Vuitton, à la fin des années 80, a permis de recruter des couturières spécialisées. Annonces dans la presse locale ou via Pôle emploi.

- Sur la Côte d'Azur, il ne reste plus qu'un seul réparateur de machines à coudre.

Solution : Pas de solution trouver

Valeur ajoutée d'une approche « multi-produits » :

- L'initiative vise une catégorie de produits : les sacs et bagages.

Malgré les changements de collections, les machines ne changent pas et le travail des couturières est très spécialisé.

Valeur ajoutée d'une approche territorialisée :

- La centralisation des réparations en un lieu présente une facilité pour les revendeurs et les clients qui envoient les réparations à une seule adresse.
- En Europe, chaque pays dispose d'un centre de réparation.

MISE EN OEUVRE

Planning

- Implantation de la marque Eastpak en France (1983)
- Recherche d'une entreprise spécialisée dans les réparations d'équipements de loisirs (sacs à dos, sacs de voyage).
- Collaboration avec la cordonnerie de Beaulieu
- Recrutement de couturières spécialisées
- Mise aux normes de l'atelier (normes de sécurité)
- Croissance des activités
- Déménagement de l'entreprise dans des locaux plus spacieux

Moyens humains

- L'atelier de couture est constitué d'une équipe de 9 personnes qui réalisent les réparations pour l'ensemble du territoire.

Moyens financiers

Non communiqué

Moyens techniques

- Atelier
- Machines à coudre
- Espace de stockage pour les cartons

Partenaires mobilisés

-

VALORISATION DE CETTE EXPERIENCE

Facteurs de réussites

- Ce type de démarche est reproductible pour de nombreuses catégories de produits à condition de s'appuyer sur une équipe de travailleurs spécialisés, des gens de métier qui accomplissent un travail de qualité.

Difficultés rencontrées

- Respect du délai de réparation.
- Qualité de service permettant d'assurer une fidélité des clients et des revendeurs à la marque.

Recommandations éventuelles

- Le SAV propre à la marque est un facteur de fidélisation des revendeurs et des clients.
- Important de répondre aux exigences de la marque en termes de qualité des prestations et de respect des délais

---

Mots clés

REEMPLOI | ENTREPRISE | CONSOMMATEURS | TEXTILE

Dernière actualisation

Septembre 2014
Fiche réalisée sur le site optigede.ademe.fr
sous la responsabilité de son auteur

Contact ADEME

Direction régionale