Politique de produits exemplaires Denis Papin Collectivité

expérience exemplaire

DPC Créateur de mobilier

Auteur :

Parc d'activités de St-Porchaire - Zone de Riparfond
1, rue Pierre et Marie Curie
79300 BRESSUIRE
Voir le site internet
Benoît Simonneau
b.simonneau@dpc.fr

Consulter la fiche sur OPTIGEDE

CONTEXTE

DPC, spécialiste du mobilier de collectivités, a développé une gestion dynamique et ambitieuse basée sur une fabrication des produits limitant l'impact sur l'environnement.
C'est cette organisation originale réunissant la conception, la commercialisation et la fabrication locale que sont nés les atouts et valeurs de l'entreprise :

- Echange et partage : dialogue, écoute, conseil, proximité et convivialité.
- Respect : des personnes et des engagements pris.
- Compétence : qualité reconnue et certifiée, fabrication maîtrisée et Française.
- Créativité : par l'innovation, le design et la communication.

L'éco-conception des produits et les initiatives favorisant le design, la réparabilité et la durabilité des produits sont en partie responsables de l'essor économique de l'entreprise.

3 éléments ont interagi pour développer une gamme de produits durables :

- Une volonté forte de la part du fondateur de l'entreprise de fabriquer des produits ayant un impact limité sur l'environnement, en phase avec ses valeurs personnelles. Concrètement, l'entreprise est mobilisée dans des démarches RSE.
- Un positionnement marketing différent de la concurrence pour se démarquer tout en proposant des produits de qualité.
- Le respect des clauses environnementales de plus en plus strictes dans les cahiers des charges des collectivités territoriales dans le cas d'appel d'offre. Ces clauses environnementales dans les appels d'offres ont conforté l'entreprise dans sa stratégie de développement durable car elle avait entrepris cette démarche avant l'apparition de ces contraintes.

OBJECTIFS ET RESULTATS

Objectifs généraux

- Se démarquer de la concurrence grâce à la conception de mobiliers de qualité et au design original. Production de la gamme éco-conçue EPSY qui a été primée dans de nombreux salons internationaux.
- Développer une activité industrielle en parfaite adéquation avec des convictions fortes en matière de développement durable.

Résultats quantitatifs

Pour cette action, les résultats sont mesurés par les indicateurs suivants :

- Chiffre d'affaire par modèle d'ameublement
- Nombre de demande d'interventions de réparation sous garantie
- Nombre de demande d'interventions de réparation hors garantie
- Respect des délais pour la réparation en atelier
- Respect des délais pour l'envoi des pièces de réparation

Résultats qualitatifs

- Un développement économique très appréciable. En 2000, le chiffre d'affaire était de 8 M € et il est passé à 27 M € en 2012.
- 8000 clients servis, et chaque année plus de 13 000 commandes ou encore plus de 600 000 produits livrés, un effectif qui a sextuplé en 5 ans, et des ateliers qui ont triplé leur capacité de production en 10 ans.
- Fabrication de produits labellisés (PEFC, NF Environnement, NF Collectivités, NF Education, Eco-Conçu).
- Conception de mobiliers aisément démontables par le client en cas de réparation ou de fin de vie afin de faciliter son recyclage.
- Mise à disposition des clients d'un stock de pièces détachées de quincaillerie pour la réparation du mobilier.
- Garantie de 10 ans sur le mobilier. En cas de défaut, l'entreprise remplace gratuitement le meuble ou une partie du meuble déficient. En cas de case, l'entreprise établi un devis pour réparer le bien dans des délais courts. En aucun cas, le meuble ne retourne à l'atelier en accord avec le positionnement environnemental de l'entreprise. La réparation est prise en charge par le client.
- Garantir à vie sur les soudures. Unique dans le secteur de l'ameublement !
- Hors garantie, l'entreprise propose un devis pour le remplacement des pièces défectueuses
- DPC garantit le réassortiment en pièces détachées (éléments de quincaillerie, porte, plateau…) pendant 5 ans après l'arrêt de la gamme
- 20 commerciaux assurent le service après-vente sur le terrain. En cas de litige, un service de proximité est assuré.

Facteurs de succès :

- La création, en interne, d'un bureau d'étude spécialisé en éco-conception qui conçoit des produits avec un impact environnemental réduit (optimisation des matières, réduction des emballages, process industriels optimalisés, produits démontables)
- Une équipe de commerciaux qui a un contact privilégié avec les clients et qui fait remonter, au bureau d'étude, toutes les propositions d'amélioration des produits.
- Un mode de vente basé sur des commerciaux de terrain qui offre un service personnalisé et de proximité aux clients. En cas de litige, les clients ont une personne de référence à contacter.
- DPC offre une garantie importante sur les articles vendu, à la fois sur les pièces de quincaillerie, les soudures et les composants manufacturés (portes, tiroir, plateau…)
- DPC est capable de fabriquer à la commande toute pièce défectueuse (porte, tiroir, plateau…) dans un délai appréciable
- DPC est capable de remplacer, dans des délais raisonnables, toute pièce de quincaillerie défectueuse grâce à la mise à disposition d'un stock conséquent chez les fournisseurs titulaires
- Des fournisseurs qui sont localisés à proximité des sites de production, ce qui améliore les temps de livraison et les temps de dépannage en cas de problème sur des produits livrés.
- Chaque produit vendu est accompagné de sa fiche technique qui précise les conditions d'entretien du produit afin de garantir sa durabilité.
- DPC propose un design original pour ses produits d'ameublement afin de se démarquer de la concurrence.
- Mise en avant des initiatives de l'entreprise en faveur des considérations environnementales au travers des différentes certifications. Travail de l'image verte de l'entreprise.
- S'entourer de structures compétentes afin de valider les choix d'entreprise en faveur de l'éco-conception (formation dispensée par la CCI, accompagnement technique du Centre technique industriel qui a pour mission de promouvoir le progrès technique dans l'industrie du bois)
- Les aides financières du Conseil régional pour le soutien des entreprises qui désirent éco-concevoir leurs produits

Facteurs limitants :

- Pour garantir la robustesse des produits et donc leur durabilité, les produits sont assemblés en un seul bloc dans les ateliers ce qui leur confère des volumes importants engendrant des difficultés de transport Solution : optimaliser le rangement et l'empilement des produits dans les camions tout en évitant les vides.
- Pour la gamme éco-conçue EPSY, les produits sont démontables afin de remplacer les éventuelles pièces défectueuses. Mais la réparabilité des produits peut réduire la solidité générale du produit car du jeu entre les pièces peut apparaître après remontage. Des contraintes techniques sont susceptibles d'affaiblir le produit réparé. Solution : le service après-vente octroie des conseils techniques aux clients afin que les

produits soient réparés dans les meilleures conditions. Pour l'ameublement qui revient à l'atelier dans les conditions de garantie, c'est le savoir-faire des ouvriers qui assure la qualité de la réparation.

- Les produits éco-conçus sont plus chers à la vente étant donné les nombreuses heures passées en recherche et développement. Solution : adopter une stratégie marketing qui met en avant toutes les qualités du produit (design original, limite l'impact sur l'environnement, réparable) et qui justifie, par conséquent, le prix de vente de l'article.
- L'impact financier d'un bureau d'étude interne spécialisé en éco-conception peut être un frein pour l'entreprise à court terme. Solutions : Privilégier les aides financières locales (ex : Conseil régional) qui soutiennent le développement économique des entreprises à travers l'innovation. Participer aux formations en éco-conception dispensées par les Chambres de Commerce et d'Industrie afin d'améliorer la qualification des équipes en charge de l'éco-conception en interne. Passer par des bureaux d'études extérieurs pour concevoir des projets d'innovation.

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

- Néant.

Valeur ajoutée d'une approche territorialisée :

- Toute une série de soutien au développement économique sont octroyés par des acteurs locaux (CCI, Clubs d'entreprises, CR). Il est donc important de les identifier et de les rencontrer dans le but de tisser des relations pérennes favorisant le déploiement économique de l'activité industrielle.

MISE EN OEUVRE

Planning

1988 : l'entreprise DPC est créée par M. Denis Papin. L'entreprise familiale, implantée dans les Deux-Sèvres, est en croissance constante depuis cette date.
2000 : développement des certifications.
2009 : création du bureau d'étude en éco-conception.
2013 : développement de l'entreprise à l'international.

Moyens humains

- 2 ETP dans le bureau d'étude qui se consacre à l'éco-conception
- 2 ETP pour le SAV, responsable qualité, gestion des pièces
- 20 ETP VRP qui sillonnent tout le territoire français
- 350 travailleurs au total dispersés sur les différents sites de la société (ateliers de production, bureau de commercialisation, bureau d'étude, Direction)

Moyens financiers

- CA : 8 M € en 2000
- CA : 27 M € en 2012
- Moyen financier consacré à l'éco-conception : +/- 10 000 €/an (qui correspond à ¼ ETP)

Moyens techniques

Les ateliers bois et métal sont équipés d'un outillage performant pour une valeur de plusieurs dizaines de milliers d'euros.

Partenaires mobilisés

Conseil Régional

CFBA (Centre technique industriel), CCI

VALORISATION DE CETTE EXPERIENCE

Facteurs de réussites

- La reproductibilité d'une telle démarche axée, entre autre, sur la réparabilité des produits est relativement aisée si d'une part la volonté industrielle en faveur du développement durable est bien ancrée dans l'entreprise et d'autre part, si le marché économique permet de développer une telle offre dans le secteur d'activité pressenti (adéquation entre l'offre est la demande, coût supporté pour la réparation).
- La recherche et développement en matière d'éco-conception est relativement aisée pour les entreprises qui enregistrent une certaine sérénité économique et qui peuvent se permettent de consacrer du temps et de l'argent dans cette démarche.
- Les soutiens financiers et les aides techniques sont disponibles sur l'ensemble du territoire national ce qui peut faciliter la concrétisation de la démarche en matière d'éco-conception.

Difficultés rencontrées

-

Recommandations éventuelles

- S'associer avec des fournisseurs locaux (départementaux ou régionaux) pour favoriser les temps de réponse en cas de demande de pièces de réparation et de fourniture de matière première (ex: bois).
- S'assurer auprès des fournisseurs que la disponibilité des pièces de rechange est effective selon les modalités prévues par le constructeur/distributeur (ex : disponibilité des pièces durant 5 ans après l'arrêt de la gamme). Pour ce faire, le conventionnement entre les parties prenantes stipulant les engagements des uns et des autres est recommandé.
- Offrir une garantie à la clientèle qui prenne en charge la réparabilité du produit en cas de défaut et/ou d'usure. Le contenu de la garantie doit être clair et précis afin de ne pas flouer le client sur les conditions de réparation du produit.
- Conserver les plans et les instructions techniques qui ont permis de fabriquer les produits afin de reproduire à l'identique les pièces défectueuses en cas de réparation.
- Mettre en place une stratégie de formation continuée des techniciens afin d'assurer le transfert du savoir-faire en matière de réparation sur toute la gamme de production.
- Privilégier les contacts de proximité avec la clientèle à travers des commerciaux de terrain ou un standard téléphonique dédié au service après-vente afin de faciliter les démarches en faveur des travaux de réparation.

Mots clés

REEMPLOI | ADMINISTRATION PUBLIQUE | BOIS

Dernière actualisation

Octobre 2019

Fiche réalisée sur le site optigede.ademe.fr

sous la responsabilité de son auteur

Contact ADEME

admin AW

alexandre.bonne@smile.fr

Direction régionale toutes les régions