

# Etude de cas



## 1. DESCRIPTION

### Un système de service performant pour l'industrie du bois

PARTENAIRE	LIEU	DATE/DUREE
CIRIDD	France	2017

## 2. DEFI DE LA TRANSFORMATION NUMERIQUE

### 2.1. TRANSFORMATION DE L'ENTREPRISE

L'entreprise a été créée en 1977 dans le département de la Loire en France. Elle fabrique des outils de coupe pour le travail mécanique du bois (principalement des lames de scie) et des machines utilisées pour l'entretien de ces outils. L'entreprise vendait des lames à ses clients, un modèle qui entraînait une spirale déflationniste car les prix étaient le meilleur, mais également l'unique moyen de se différencier des concurrents. L'entreprise a donc dû repenser son modèle économique pour développer un avantage concurrentiel durable par rapport aux autres entreprises concurrentes. Il était extrêmement important pour elle de se différencier à travers autre chose que le prix. Ainsi sa réflexion s'est orientée sur un nouveau modèle de contractualisation.

### 2.2. TRANSFORMATION CONCEPTUELLE

Pour faire face à un marché concurrentiel, l'entreprise a développé une offre de services globale. Cette nouvelle offre globale de services s'appuie sur l'évaluation des besoins, la fourniture d'outils de coupe, la maintenance et la logistique. Ainsi, l'entreprise a décidé de se concentrer sur la gestion de la relation client (CRM).

### 2.2. TRANSFORMATION TECHNIQUE

En 2002, l'entreprise a lancé une solution de sciage révolutionnaire, appelée TCT FORESTILL. Les lames de cette solution ont une durée de vie 5 à 10 fois plus longue que les lames conventionnelles et permettent à ses clients d'envisager d'externaliser la maintenance de leurs outils de coupe. Cette différenciation technologique a permis à l'entreprise de tester un nouveau modèle économique basé sur l'économie de la fonctionnalité. Cette solution privilégie l'usage à l'achat de biens et services. Elle vise à créer une valeur d'usage la plus élevée possible et la plus durable possible, tout en consommant le moins de matière et d'énergie possible. Les ressources et l'énergie nécessaires à la production de lames sont coûteuses et non durables pour l'entreprise. Ainsi le modèle d'économie de la

# Etude de cas



fonctionnalité mis en place au développement de la solution TCT FORESTILL, permet d'optimiser la gestion des ressources et d'inscrire l'entreprise dans une démarche d'économie circulaire.

## 3. SOLUTION

L'entreprise propose une solution complète de coupe comprenant : le diagnostic des bâtis et des outils de coupe, la conception et la fabrication des outils, la formation des opérateurs de scierie, l'affutage des outils de coupe, la collecte et la reprise des lames, la fourniture des consommables (huiles et matériel de dosages). L'entreprise reste propriétaire des lames.

La facturation est faite sur la base d'un coût mensuel de la fonction sciage.

## 4. COMPÉTENCES ET APTITUDES CLÉS

Pour développer cette solution, l'entreprise avait besoin de développer des compétences en communication afin de trouver la solution appropriée avec ses clients et de construire un solide service après-vente. La gestion de la relation client est une clé de la création de valeur. L'entreprise a également dû développer des compétences de formation pour assurer une performance durable liée à sa solution.

## 5. RESULTATS

Cette nouvelle offre de services a permis :

- l'amélioration de la gestion de la relation client GRC
- l'augmentation de la fidélité des clients
- l'amélioration de la qualité des produits et services
- le développement de produits plus durable : moins de ressources nécessaires à la fabrication des produits
- la flexibilité : la solution est adapté à chaque consommateur : augmentation de la satisfaction client

# Etude de cas



## 6. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

L'entreprise est passé à un modèle économique basé sur l'économie de la fonctionnalité. Avec ce nouveau modèle, la création de valeur est désormais basée sur les services fournis plutôt que sur le produit. L'entreprise ne vend plus de lames mais une solution de coupe qui est construite avec le client en fonction de ses besoins.

Grâce à ce changement de paradigme, l'entreprise peut construire une relation pérenne avec ses clients. La production est basée sur les besoins du client afin qu'ils ne produisent que les outils nécessaires. Cela conduit à une baisse de la production car la concurrence n'est plus basée sur la capacité de produire de grandes quantités avec des prix bas. Par ailleurs, il est dans l'intérêt de l'entreprise de construire des produits durables car elle reste propriétaire des outils.

## 7. REFERENCES

- <https://www.eclaira.org/static/leconomie-de-fonctionnalite.html>

## 8. ANNEXES