ELECTRO CALORIQUE

Un modèle économique au service de l'innovation

Offre de solutions de service du repas (conception, fabrication, assemblage, assistance, suivi).

EFFECTIF
120

DATE DE CRÉATION
1919

CHIFFRE D'AFFAIRE
30 000 000 €

OBJECTIF
Répondre aux contraintes économiques de nos clients, sans rogner sur la qualité et la durabilité

CONTACT
Jérôme Brossat 04 72 93 14 14
electrocalorique.com

LE PRIX AU DÉTRIMENT DE LA QUALITÉ, UNE OPTION INENVISAGEABLE

Depuis 1919, Electro Calorique est un acteur de la production de chaleur, spécialisé depuis les années 50 dans la conception et fabrication de chariots de service du repas. Destiné aux milieux hospitaliers et carcéraux, Electro Calorique propose différentes gammes de chariots permettant la distribution des repas avec la garantie d'une température adaptée.

Acteur majeur de l'innovation dans son secteur et attaché au territoire aurhalpins d'où proviennent 90% de ses fournisseurs, Electro Calorique et son président, Jérôme Brossat, ont à cœur de concevoir des produits performants et responsables. Cependant le modèle économique classique est mis à rude épreuve. Si les attentes des clients et le contexte poussent vers des produits plus durables, la situation économique de ces mêmes acteurs est toujours plus contrainte. Electro Calorique se retrouve donc dans une situation contradictoire : « On attend de nous d'innover, de réaliser des produits plus durables avec une forte valeur ajoutée, mais en face de nous, les clients ne sont pas prêts à mettre le prix ou ne peuvent pas le mettre. J'ai donc 2 options : satisfaire les attentes prix du marché en proposant des produits le moins chers possibles et à faible valeur ajoutée, ou bien satisfaire les attentes qualité du marché avec des produits durables, innovants et à forte valeur ajoutée. Ne souhaitant pas réaliser de produits à bas coûts de moindre qualité, l'EFC s'est trouvée être la bonne option. L'EFC casse la notion de prix pour parler de coûts d'utilisation, ce qui permet de valoriser l'innovation sur le long terme. »

« De nos jours, l'attachement à la propriété est de moins en moins fort et c'est une réelle opportunité pour ce genre d'offre. »

En face, les solutions de financement proposées aux clients ne sont pas pertinentes. Les systèmes tels que la location, le crédit-bail ou encore la location longue durée ne sont pas performants : pas d'accompagnement à l'utilisation, pas d'anticipation de la fin de vie des chariots… Electro Calorique ne peut, ici, pas proposer sa valeur ajoutée. De plus, le coût de revient pour le client sera plus élevé : prise en charge de l'entretien, des coûts de gestion de fin de vie, etc. En partant de ces constats, Jérôme Brossat s'est dit « qu'il y avait mieux à faire ».

Le déclic est venu suite à la participation à une conférence sur un nouveau modèle économique basé sur l'usage et non plus sur la vente, avec la présentation d'un exemple très répandu : « L'exemple des photocopieurs m'a interpellé. Je ne connais pas la valeur du matériel, par contre je sais combien je paye chaque copie et que ça intègre les consommables, et l'utilisation du copieur ». C'est à partir de là que le démêlage de la pelote de laine a commencé pour déconstruire, comprendre ce qu'impliquait l'économie de la fonctionnalité.

DE L'INSPIRATION À L'ACTION

L'idée de faire payer à l'usage était déjà bien présente chez Jérôme, mais sans savoir comment le concrétiser. Le développement d'un nouveau chariot a été l'opportunité pour travailler sur le modèle économique et tenter de transposer les idées du dirigeant. Ce contexte de développement, sans contrainte de temps, a permis de travailler sereinement et d'échanger avec différentes parties prenantes : clients publics, clients privés, financeurs, comité de direction ont ainsi été consultés.

L'inspiration a également eu son rôle à jouer dans les débuts de la trajectoire d'Electro Calorique. Voir que d'autres s'étaient engagés permet de lever des barrières, se rassurer et se projeter. Pour Jérôme, un accompagnement au démarrage est très pertinent et l'apport d'une vision extérieure permet d'alimenter les inspirations, de conforter et guider sur les premières étapes. Sur un projet stratégique, l'intégration des équipes est un passage obligatoire. Un travail avec le comité de direction a permis d'identifier un domaine stratégique, qui serait propice au déploiement de la nouvelle offre et de s'assurer que l'entreprise avait la capacité technique pour développer et porter cette innovation. « Cette étape a également permis de faire vivre le projet, de rassurer en répondant aux interrogations de chacun ». Techniciens, commerciaux, gestionnaires… Chacun allant être impacté, les interrogations sont légitimes : comment financer cette offre ? quels protocoles techniques ? quelles incidences sur le SAV ? quel système de rémunération pour les commerciaux ? Mais l'adhésion au projet est immédiate avec une projection des équipes qui, rassurées de la capacité d'innovation et conscientes des enjeux, évoluent ainsi dans un environnement plus sain et serein.

UNE OFFRE À HAUTE VALEUR AJOUTÉE

Aujourd'hui, Electro Calorique vend des chariots de service du repas, mais demain, c'est vers une solution globale que l'entreprise souhaite aller, qui s'adapte aux usages de ses clients, mais qui comprend également un accompagnement à l'utilisation : « Le client va payer quand il va utiliser le chariot. Aujourd'hui, le client achète pour 100% de sa capacité, mais n'en utilise en moyenne que 80%. De plus, nous disposons d'une mine d'or d'informations pour optimiser l'accompagnement à l'utilisation des chariots. ».

Ces ressources immatérielles, jusqu'alors invisibles et sous-estimées, ont été révélées grâce au travail sur l'économie de fonctionnalité : « Le client achète le chariot, car il est obligé d'avoir une solution de maintien ou de remise en température pour ses plateaux-repas. Il détermine tout un tas de critères : prix, conception, relation fournisseur, etc., mais qui au bout de 3 mois n'existent plus. Mais quand on appelle les clients après 1, 2 ou 4 ans, ils ne parlent pas du chariot, mais du service qu'il y a autour, qui a été performant. Au final, la notion de service est plus importante que le produit. »

Si Electro Calorique était déjà engagée dans une démarche de qualité avec des produits éco-conçus, ce projet a permis d'aller plus loin. La pertinence de ce modèle économique réside dans la capacité de l'entreprise à faire durer son produit le plus longtemps possible. Pour s'inscrire dans une démarche globale encore plus durable, notamment autour de la circularité des produits, l'entreprise a également décidé de dédier un atelier spécifique pour le traitement des chariots en vue de leur donner une seconde vie.

BÉNÉFICES ENVIRONNEMENTAUX

- Objectif de prolonger la durée de vie des chariots de 3 ans
- Optimiser la consommation énergétique
- Réemploi des chariots

FACTEURS CLÉS DE PERFORMANCE

- Fonction simple et identifiable
- Facilement contrôlable
- Compréhensible par le client

FACTEURS CLÉS DU SUCCÈS

- Être convaincu et oser se poser la réflexion
- Être partenaire de ses clients
- Mettre en avant la valeur ajoutée : à quoi sert le produit ?
- Anticiper et poser des briques tout au long de la réflexion
- Ne pas se mettre dans une posture de prix, mais de qualité