



© DR

Patrice Berthe, ABC Pliage

avons investi 50k€ dans un ERP, 25k€ dans l'informatique associée, 15k€ pour la mise en place d'un système de scan pour le suivi des produits», détaille le gérant. Aujourd'hui, ABC Pliage est en mesure d'envoyer un sms ou un mail pour informer ses clients de l'avancement du travail. Et déjà, les résultats sont au rendez-vous. Depuis la reprise de l'entreprise, le CA est passé de 1M€ à 3,5 M€. Et ABC Pliage ne compte pas s'arrêter là. Lauréate en binôme avec l'agence web The Tribe du dispositif Plug IN, piloté par le pôle EMC2 et initié par Nantes Métropole et la Carène «pour favoriser la collaboration entre entreprises de l'industrie et du numérique sur le territoire de Nantes et de Saint-Nazaire», elle s'apprête à investir plus de 100k€ dans sa digitalisation. À terme, ses clients pourraient bénéficier d'espaces privés sur son site web pour y demander des devis, y passer commande...

De fait, les datas compilées permettent d'optimiser la performance des entreprises et in fine de proposer notamment de nouveaux services aux donneurs d'ordre. «On peut par exemple utiliser ces données pour mettre en place une maintenance prédictive, pour fluidifier la production en évitant les goulets d'étranglements, géolocaliser des pièces... Tout cela fiabilise les délais car tout est vérifié à chaque étape», détaille Laurent Chevrier, président de Baldwin Partners, un cabinet basé à Saint-Herblain, spécialisé dans le conseil en ingénierie sur les problématiques de l'industrie 4.0. «Un exemple ? Un de nos clients de la navale établi dans la région a pu vendre à ses clients un calendrier



© DR

Laurent Chevrier (à gauche), président de Baldwin Partners et son associé Benjamin Vilain

## « PASSER D'UNE LOGIQUE DE SOUS-TRAITANT À UNE LOGIQUE DE PARTENAIRE »

CLAUDINE BROSSARD,  
CDM PAYS DE LA LOIRE

de maintenance beaucoup plus précis. Cela a conduit à une réduction de 10% de la non-qualité», poursuit l'ingénieur en lean manufacturing (optimisation de la production).

### LA FORCE DE L'UNION

D'autres, comme Ouest Polissage Services (OPS), spécialisée dans le traitement mécanique de surfaces, ont commencé par proposer des services

associés... avant de renforcer leur offre par croissance externe. Quand, en 2015, Willy Lorient rachète l'entreprise de Mauves-sur-Loire, elle a déjà commencé sa diversification dans le montage, le démontage, la maintenance des outils... « Ces services avaient été initiés par mon prédécesseur et je les ai développés dans une approche de valorisation de nos savoir-faire pour aller chercher de plus gros marchés. À l'origine, c'est une demande des donneurs d'ordre, qui souhaitent externaliser la prestation que nous maîtrisons », analyse le dirigeant.

Mais il ne suffit pas de proposer un service pour le vendre. Encore faut-il le valoriser. « Cela nécessite une proximité forte avec son environnement, de travailler en réseau, avec les donneurs d'ordre, les confrères, poursuit Willy Lorient, avant de citer le CDM, l'UIMM, Réseau Entreprendre, Neopolia... Cela implique aussi de passer du temps chez ses clients pour comprendre leurs besoins inassouvis. Je forme mes équipes à repérer les attentes pour lesquelles nous pourrions apporter une solution », explique ce patron qui tâche de lire entre les lignes des besoins expri-



## Crash test



Le Labomatix de Synoxis propose aux entreprises un espace pour les aider à innover en prototypant, testant...

més. Et ça marche. Par exemple, « sur la base de notre connaissance du traitement de surface, un donneur d'ordre de l'aéronautique nous a consultés pour de la maintenance de petits outillages. En remettant en conformité ces derniers, on a évité qu'ils soient jetés. Pour nous, c'est du business additionnel et tout le monde s'y retrouve », conclut Willy Lorient. Ces contrats supplémentaires représentent actuellement « un quart de l'activité en plus ». Depuis 2015, OPS a déjà vu son chiffre d'affaires croître de 50% et elle vient de racheter les entreprises Sablage Peinture Métallisation et SN SCG, basées dans la Manche. Objectif : intégrer d'autres traitements de surface tels le grenailage, le sablage... Ces nouvelles cordes à son arc vont permettre à Willy Lorient de répondre à de nouveaux types d'appels d'offres. Et surtout donner la possibilité aux donneurs d'ordre de n'avoir plus qu'un seul interlocuteur, un service qui facilite la vie de ces clients.

### UNE OPPORTUNITÉ À ANTICIPER

Attention toutefois : le passage d'une logique de produit à celle de service ne s'improvise pas. Elle impose au contraire une stratégie claire et une

méthode. Ce changement de modèle « nécessite de standardiser les processus, d'être rigoureux pour suivre ces derniers et de conduire le changement, en expliquant aux équipes comment ça va se passer, en les faisant participer », détaille Laurent Chevrier, président de Baldwin Partners. Ensuite, elle implique d'avoir une approche ROIste pour savoir au bout de combien de temps ce changement sera rentable. » Les chercheurs Matthieu Crozet et Emmanuel Millet abondent dans ce sens. « Le passage à la production de services nécessite des investissements spécifiques et impose certains bouleversements organisationnels. Il s'agit pour l'entreprise de maîtriser des compétences nouvelles et de gérer des activités très distinctes. Ces coûts peuvent parfois dépasser les gains espérés. De nombreuses études de cas soulignent que la servicisation n'est pas forcément une stratégie gagnante pour les industriels », avertissent-ils dans une étude parue en 2015 dans le cadre du Centre d'études prospectives et d'informations internationales (Cepii). Reste que, selon ces scientifiques, le jeu en vaut la chandelle. Sur la base de leur échantillon composé de PME, ils ont ainsi observé que « les entreprises servicifiées ont un taux de marge supérieur d'environ 3,5 points. »



© NL

## Synoxis fait le pari d'un atelier collaboratif

Synoxis, spécialiste de l'usinage et de la tôlerie de plastique basé au Cellier, a ouvert un atelier participatif destiné à ses clients et prospects. Baptisé le Labomatix, cet espace de 140 m<sup>2</sup> comprend des établis, des ordinateurs équipés de logiciels Solidworks, de la matière première, des machines pour la travailler...

Selon les moments, on y trouve un chargé d'affaires de Synoxis, ou Quentin, un jeune alternant, ex-animateur d'un fablab, aujourd'hui chargé de dynamiser le lieu. « Cela fait des années que nous essayons de remonter la chaîne de valeur, d'apporter des compétences d'aide à la conception... Il nous faut vendre ces services-là, mais c'est difficile, reconnaît le dirigeant, Xavier Gaudet, qui croit dans la co-conception avec les donneurs d'ordre. Beaucoup se disent tentés par le Labomatix. Nos interlocuteurs achat chez Beneteau trouvent l'idée géniale mais leurs bureaux d'étude feront-ils 1h15 de route pour s'informer sur les matières plastiques ? C'est tout le pari ». Le lieu est accessible sur réservation. Et c'est gratuit « sauf si vous voulez réserver l'espace en entier », précise le dirigeant car l'endroit est prévu, au contraire, pour favoriser les rencontres.