



AMZAIR INDUSTRIE

EXPERIENCE DE L'ENTREPRISE EN ECONOMIE DE LA FONCTIONNALITE

Solution « pompe à chaleur et service de maintenance »

Activité

Conception et fabrication de pompes à chaleur destinées au résidentiel et petit tertiaire.

Localisation

*Région Bretagne
Plabennec (29)*

Effectif / Chiffre d'affaires

*30 salariés
CA : 4 millions d'euros*

Dirigeant

Glen DESMOUSSEAUX, PDG

Date d'entrée dans la démarche Economie de la fonctionnalité

*Année de lancement : 2017
Participation à l'action collective portée par
IMMATERRA.*

Pourquoi l'économie de la fonctionnalité ?

Depuis 20 ans, Amzair Industrie conçoit et fabrique des pompes à chaleur destinées au résidentiel individuel ou collectif et au petit tertiaire. Sa gamme repose sur un concept 100 % intérieur qui lui confère une grande discrétion architecturale. Entièrement fabriqués en région bretonne, ces modèles premium sont conçus selon des critères de qualité et de réparabilité qui en font des produits durables.

L'inscription dans un parcours centré sur l'économie de la fonctionnalité résulte d'une conjonction entre les valeurs du dirigeant, qui avait engagé Amzair dans une démarche RSE dès sa reprise en 2012, et le constat d'une impasse stratégique prévisible. Positionnée sur un marché très concurrentiel par les produits originaires du Sud-Est asiatique, l'entreprise se trouve confrontée à une guerre des prix. La riposte légitime consiste à proposer des produits haut-de-gamme, plus robustes, ce qui pose alors la question du marché de renouvellement, logiquement faible, et des contrats de maintenance, logiquement peu pertinents.

Par ailleurs, une pompe à chaleur est installée par un tiers, dont on ne connaît pas toujours ni les compétences ni les tarifs pratiqués, et se retrouve intégrée à d'autres systèmes de chauffage qui peuvent altérer la performance globale de la solution de confort thermique. Ainsi, un fabricant de produits haut de gamme comme Amzair ne maîtrise finalement pas l'image associée à sa solution, qui peut se trouver dégradée par les conditions de mise en œuvre.

Le dirigeant d'Amzair a vu dans l'économie de la fonctionnalité une opportunité d'allier durabilité et création de valeur. Il a donc engagé l'entreprise dans le premier parcours initié par Immaterra en Bretagne.

Résultats obtenus.

Offre et modèle de revenus

Avec le lancement d'une pompe à chaleur connectée permettant une maintenance à distance, le dirigeant d'Amzair a vu l'opportunité de développer une nouvelle offre de services permettant de garantir au client final une installation de confort thermique à coût maîtrisé et compétitif. Avec le forfait de services « sérénité », qui accompagne la vente de l'équipement, l'entreprise s'engage sur une disponibilité du système sur 10 ans grâce au monitoring à distance et à un entretien-maintenance sur-mesure. À terme, l'entreprise, alliée à ses distributeurs, ambitionne de s'engager sur un contrat de performance thermique chaleur et eau.

Un an après son lancement, le nouveau forfait de service représentait déjà plus de 30 % des ventes de services

Offre et modèle de revenus (suite)

Amzair contractualise son forfait de maintenance directement avec le client final et paye les installateurs-réparateurs pour chaque intervention sur le terrain, ce qui leur génère de nouveaux revenus tout en leur évitant le risque d'impayés.

D'un point de vue économique, le client bénéficie également de la solution de forfait de maintenance « tout intégré », qui prend en charge les coûts, traditionnellement cachés, associés à l'entretien-réparation d'un système de chauffage sur toute sa durée de vie.

Partenariat, coopération et partage de la valeur

La promesse d'une disponibilité de service pour le client final repose sur une collaboration étroite avec les installateurs-réparateurs qui sont les seuls à pouvoir l'honorer sur le terrain. C'est également sur leur compétence que repose la qualité de l'installation initiale, qui est un point clé de la performance thermique du système.

Cette coopération peut aller jusqu'à la co-conception de nouveaux produits ou services appuyés sur la connaissance qu'ont les installateurs du comportement de l'utilisateur final.

Production et travail

L'engagement sur une disponibilité de service fait évoluer les fonctions commerciale et technique. À travers l'activité de maintenance, l'entreprise est désormais en contact direct avec le client final et s'est structurée pour traiter cette relation de manière adéquate (recrutement d'un responsable dédié). D'un point de vue technique, l'intégration du monitoring à distance a obligé Amzair à intégrer des compétences en informatique, électronique et big data, qu'il s'agisse d'achats, de conception ou d'intégration-maintenance. Le fait de mettre le bénéficiaire de la solution au centre de l'entreprise fait également évoluer le processus de recherche & développement vers une dynamique collégiale intégrant les fonctions stratégie et commercial.

Enfin, la fiabilité des produits est au cœur de la rentabilité d'un service basé, en quelque sorte, sur un forfait d'entretien ; cela suppose de garantir la pertinence de la fonction achats et de sécuriser la performance de l'entreprise sur les fonctions conception, production et installation.

Lien au territoire

Amzair conçoit et fabrique ses équipements dans ses locaux près de Brest. Par principe éthique, mais également pour être à la hauteur de l'image de marque premium de l'entreprise, Amzair réalise 60 % de ses achats sur la Bretagne.

Intérêt environnemental

L'exigence environnementale est au cœur des valeurs portées par l'entreprise et ses dirigeants, qui souhaitent investir dans des systèmes durables (faible niveau d'usure, réparabilité) et des solutions bas carbone. À terme, la promesse autour de la notion de confort thermique pourrait permettre à l'entreprise d'accompagner l'utilisateur final vers des comportements moins impactants sur l'environnement (régulation de la température de chauffage, mise en œuvre d'une isolation performante...). Cette offre plus orientée vers la qualité du service rendu permettrait aussi à l'entreprise de sortir de la logique actuelle plus courante du marché de production en volume à bas coût de pompes à chaleur.

“ L'accompagnement vers l'économie de la fonctionnalité permet de prendre du recul et de partager sa réflexion avec des dirigeants dont l'activité est très différente, ce qui présente une richesse de points de vue. L'esprit s'ouvre à de nouvelles opportunités que l'on n'avait pas envisagées. ”



Glen DESMOUSSEAUX,
PDG d'AMZAIR Industrie

En synthèse

Un travail collectif autour de la raison d'être de l'entreprise a permis aux équipes de comprendre le virage entamé par Amzair Industrie tant en termes techniques qu'en terme de positionnement stratégique vers davantage de services. La prise en compte de l'intérêt de l'ensemble des parties prenantes, internes et externes, et en particulier de celui des distributeurs-installateur constitue une clé de réussite du projet.

L'entreprise s'inscrit dans un processus de mutation qui se fera au rythme de la capacité de changement du marché et de ses acteurs.

Zoom sur le processus d'accompagnement

L'entreprise a suivi une action collective en Bretagne. Mené alternativement avec les temps de travail collectif, les temps de coaching du dirigeant et de l'entreprise par le consultant permettent d'impliquer plus directement les équipes et de faire avancer les thématiques en temps contraint. Le fait qu'un tiers neutre (le consultant) vienne présenter la démarche générale et les concepts d'économie de la fonctionnalité facilitent l'adhésion au projet. Il est d'ailleurs intéressant d'associer certaines parties prenantes extérieures stratégiques à ces temps de réflexion.

Un accompagnement post opération collective par une structure de type agence de développement économique, tel que cela s'est passé pour Amzair, permet de résoudre certains aspects opérationnels à travers des mises en relation à l'échelle du territoire (question juridique, marketing, de contractualisation...).

POUR EN SAVOIR PLUS

Sur le site internet de l'ADEME :
<https://www.ademe.fr/expertises/economie-circulaire/economie-fonctionnalite>

Le site du bénéficiaire : www.amzair.eu

Le site de l'ADEME en Bretagne :
www.bretagne.ademe.fr

CONTACTS

Glen DESMOUSSEAUX
glen.desmousseaux@amzair.fr

ADEME Direction régionale Bretagne
Stéphane LECOINTE
stephane.lecointe@ademe.fr



Crédit Photo : Sturti/E+/GettyImages

L'ADEME est un établissement public sous tutelle conjointe du ministère de la Transition écologique et solidaire et du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

