



# Francepal

Lettre d'information  
Juin 2006

La solution palette

## FRANCEPAL RESPECTE L'ENVIRONNEMENT

FRANCEPAL inscrit la Qualité de l'Environnement comme l'un de ses axes de progrès majeurs et se fixe comme un devoir d'être reconnue comme société industrielle civilement responsable de ses activités et du contrôle de leurs mises en œuvre. Notre démarche est rythmée par deux objectifs : l'un écologique et l'autre économique.

C'est avec cette volonté, fin 2003, avec le concours du groupe FABER-HALBERTSMA et l'aide de l'ADEME (12% du financement), FRANCEPAL initie la mise en place d'une chaufferie bois-énergie de 2 mégawatts, de façon à produire l'énergie calorifique nécessaire à une cellule de séchage et traitement phytosanitaire (NIMP15). Au second semestre 2005, sous la pression de la demande de nos clients, nous complétons notre investissement avec l'installation d'une seconde cellule et pour contenir les coûts énergétiques nous ajoutons un broyeur à déchets bois.



Du fait, après broyage, pour réaliser nos opérations de séchage et traitement NIMP15, nous valorisons les 1 500 tonnes de déchets bois produits annuellement (malgré l'importance du volume, ceci ne représente que 2,5% du volume bois utilisé pour la fabrication de nos palettes). C'est une économie annuelle de l'ordre de 250 000 litres de fioul et une contribution très concrète au contrôle des nuisances environnementales, puisque nous ne gérons, par mois, qu'environ 1 à 2 m<sup>3</sup> de cendre évacués en déchets non valorisés.

Avant le lancement de notre projet, nous avons fait réaliser une étude comparative du coût des différentes énergies, étude qui nous a conduit à un investissement initial supérieur de 3 à 4 fois aux autres modes de production de chaleur, fioul ou gaz. Cependant, pour nos activités de séchage et traitement NIMP15, le bois permet l'obtention d'un prix de revient deux fois inférieur à une solution fioul ou gaz et offre une bien meilleure stabilité de ce prix, surtout dans la période actuelle de forte pression internationale sur les cours des énergies fossiles. En fait, notre retour sur investissement, initialement estimé à 2,5 ans est dépassé et le plus important pour nos clients, nous sommes en mesure de garantir une stabilité de nos prix de séchage et traitement phytosanitaire (NIMP15).

Nos deux objectifs sont atteints : notre contribution au respect de la planète et une offre de séchage et de traitement phytosanitaire de palettes des plus maîtrisés du marché



## Caractéristiques techniques :

### Matériels installés :

Chaudière COMPTE puissance 2 mégawatts (Hauteur : 5,50m  
Largeur : 3,70m – Longueur : 10,00m – Poids : 43,8 T)

Silo de stockage de plain pied à fond mouvants de 150m<sup>2</sup>

Broyeur VECOPLAN et utilisation du circuit d'aspiration des poussières pour l'acheminement des broyats dans le silo de stockage.

### Utilisation de la chaleur produite :

2 séchoirs d'une contenance totale de 3000 palettes de type EUR/EPAL et, à venir, la mise hors gel de 6000m<sup>2</sup> d'ateliers.

Isabelle DESLANDES, notre Responsable Administration et Finances, quitte FRANCEPAL pour prendre en charge un poste de plus grande envergure dans une autre société locale. Sandra HAMON prend en charge la fonction. Après une formation en alternance chez FRANCEPAL, Sandra avait occupé le poste d'Assistante Administration et Finances dans l'équipe d'Isabelle avant d'évoluer vers une de nos sociétés sœurs.

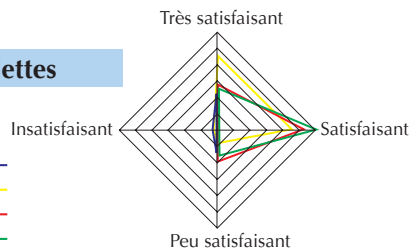
Après Mickaël ANGELO en fin 2005, Sébastien DESGROUAS vient rejoindre l'équipe de nos Techniciens de Maintenance. Mickaël revient chez FRANCEPAL après quatre années passés dans une société d'installation de machines à fabriquer et réparer les palettes. Sébastien est un des jeunes diplômés BTS Mécanique et Automatismes Industriels de la dernière promotion régionale.

Suivant les résultats de notre enquête, la motivation du choix d'un fournisseur de palettes est très fortement basée sur la Qualité du produit, le Tarif et la Qualité du service. La situation géographique n'est pas donnée comme déterminante en tant que telle, elle est cependant d'un impact très significatif sur le tarif. Le Relationnel et la Réactivité sont quasiment pas retenus.

Comment sommes-nous perçus par nos clients ?  
Où sont nos marges de progrès ?

## La qualité de nos palettes

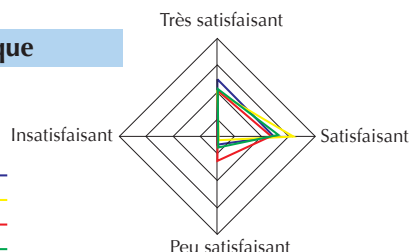
- Conformité au cahier des charges
- Respect des dimensions
- Propreté
- Qualité du bois utilisé



La qualité du bois utilisé (surtout en provenance d'Europe de l'Est, par recoupement avec nos contrôles d'entrée) est un des axes majeurs d'amélioration. La propreté des palettes (par recoupement avec nos fiches de non-conformité surtout pour les palettes ayant subi un traitement phytosanitaire) est un second axe sur lequel nos efforts commencent à porter leurs fruits.

## Notre suivi logistique

- Ponctualité des livraisons
- Qualité du contact à la livraison
- Demande de livraison urgente
- Respect des engagements stock

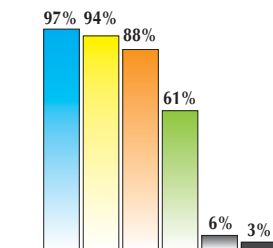


Nos engagements de stocks méritent d'être mieux contrôlés, essentiellement sur les palettes hors standard.

## RESULTAT DE LA DERNIERE ENQUÊTE QUALITE : "COMMENT NOS CLIENTS NOUS PERÇOIVENT-ILS ?"

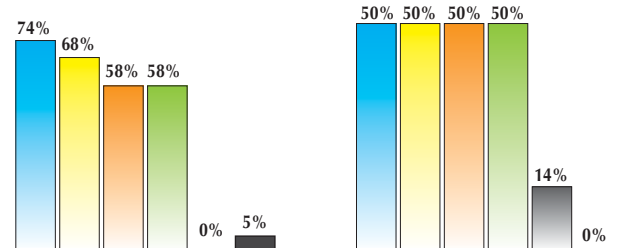
L'interrogation de nos clients est une source complémentaire essentielle à l'alimentation de nos pistes de progrès et d'amélioration continue. Nous remercions nos partenaires ayant adhéré à la démarche par leurs réponses pertinentes (34%). Pour 2/3 des répondants FRANCEPAL est fournisseur principal (ou unique) et pour 1/3, fournisseur occasionnel.

### Motivation du choix d'un fournisseur de palettes



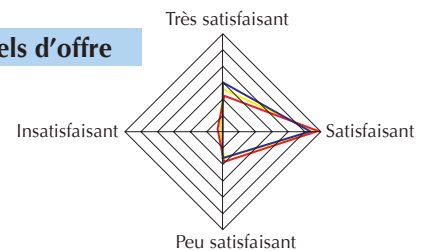
- Légende
- Qualité du produit
  - Tarif
  - Qualité du Service
  - Situation géographique
  - Relationnel
  - Réactivité

### Importance des critères dans le choix d'un fournisseur de palettes



## Nos réponses aux appels d'offre

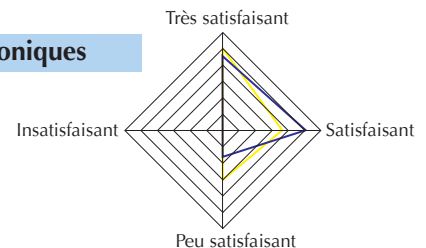
- Rapidité de la réponse
- Qualité de la négociation
- Relance commerciale



Des actions d'améliorations sont engagées pour parfaire notre capacité à identifier les urgences de nos clients, ainsi que le suivi des devis.

## Nos relations téléphoniques

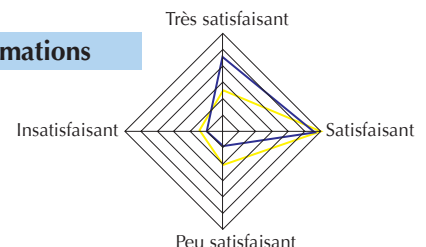
- Accueil au standard
- Accueil commercial



Si nos relations téléphoniques ne sont jamais constatées comme insuffisantes, il n'en reste pas moins que des progrès peuvent être faits, surtout en ce qui concerne la disponibilité immédiate.

## Le suivi de vos réclamations

- Réactivité à un incident
- Information sur les actions correctives



Si notre réactivité est jugée plutôt bonne suite à un incident, la communication sur le suivi de nos fiches de non-conformité (outil de suivi des plans d'actions correctives) n'est pas suffisamment efficace.

En résumé les différents critères de mesure de la satisfaction de nos clients reflète une situation acceptable tout en pointant les nécessaires actions à engager pour continuer le développement de notre démarche d'amélioration continue.

