

CHALLENGE DES ENTREPRISES PERFORMANTES ORGANISÉ PAR LES CCI DE LENS ET BÉTHUNE

Palettes Artois Services se développe sur le marché du recyclage

► Guillaume CUGIER

Palettes Artois Services est une entreprise familiale implantée sur la ZI de Divion, spécialisée dans le recyclage des palettes. Créée en février 2001, l'entreprise, dirigée de pair par Valérie et Pascal Bloquez, connaît un fort développement et peut aujourd'hui se permettre de sélectionner ses clients. Avec une quarantaine de salariés et un chiffre d'affaires de l'ordre de 3,8 millions d'euros, la société a su se faire une place sur le marché du recyclage ; ce sont des grosses PME de la logistique de la chimie, mais aussi du transport et de l'agroalimentaire, implantées en région. Palettes Artois Services, qui occupe déjà 20 000 m² de surface, souhaite aujourd'hui poursuivre son développement. Pour cela, elle envisage de racheter 10 000 m² supplémentaires et de développer une unité de fabrication de palettes avec des éléments d'occasion. Ce projet s'accompagne de sept à huit embauches et devrait voir le jour d'ici la fin de l'année 2008.

La Gazette. Selon vous, qu'est-ce qu'une entreprise performante ?

Pascal Bloquez. C'est, selon moi, une entreprise qui gagne

de l'argent, afin de pouvoir investir. C'est une entreprise qui propose un bon service et qui assure une qualité constante. Aujourd'hui, les clients deman-



Palettes Artois Services est une entreprise familiale. Alors que les parents s'occupent de la gestion de l'entreprise, le fils Benjamin s'occupe de la qualité et la fille Valérie de la partie commerciale.

dent plus qu'un simple service, ils cherchent du juste-à-temps et l'entreprise performante doit être capable de leur répondre.

Partant de cette définition, pensez-vous que votre entreprise est performante ?

Oui, parce que les clients sont fidèles à l'entreprise, mais aussi parce que notre carnet de commandes est assez étoffé pour ne pas dire plein. A l'heure actuelle, nous avons plus de demandes que d'offres et nous sommes obligés de refuser des clients. Mais aussi parce que nous offrons une qualité de service et que nos résultats sont à la hauteur de nos espérances. Tout cela bien sûr parce que nous sommes à l'écoute de nos clients.

Quels sont les outils que vous avez mis en place pour atteindre ce niveau de performance ?

Nous avons commencé par nous faire agréer "qualité A"

avec la Chambre des métiers. Nous sommes agréés EPAL pour la réparation des palettes et leur utilisation au niveau européen, APME pour la réparation des palettes pour l'industrie chimique. Nous avons également une certification NIMP 15 concernant le traitement phytosanitaire pour lequel nos palettes sont montées en température pour tuer les bactéries. Enfin, nous avons mis en place un système d'information qui nous permet de connaître en temps réel les chiffres clés de l'entreprise et l'état du stock. Ce système sert également à la gestion commerciale. Il faut savoir qu'ici, chaque mois, nous traitons 100 000 palettes. Nous n'avons pas le droit à l'erreur.

Les salariés ont-ils été impliqués dans la démarche, comme on le fait dans le cas d'une certification ?

Oui, et à plusieurs titres. Nous avons commencé ►►►



Chez Palettes Artois Services, les palettes sont démontées, traitées et remises sur le marché dans un état neuf.



D. R.

L'entreprise a mis en place un système de traçabilité et de prime pour motiver ses salariés et assurer la qualité de fabrication aux clients.

▶▶▶ par mettre en place un plan de formation du personnel étalé sur une année. L'objectif est de professionnaliser les collaborateurs et de les sensibiliser dans les domaines de la qualité et de l'environnement. Nous en avons parlé avec eux, au cours de différentes réunions. C'est intéressant pour eux puisque plus l'entreprise va être performante, plus ils vont gagner de l'argent. Nous pensons d'ailleurs à mettre en place un système d'intéressement d'ici la fin de l'année 2008. Il y a également une forte volonté de l'ensemble des collaborateurs

à aller encore plus loin, d'où notre volonté de nous orienter vers une certification Iso.

Devenir une entreprise performante a-t-il un coût ?

Oui : dans tous les cas, il est financier parce que la formation coûte beaucoup d'argent, mais aussi parce que nous avons fait appel à des consultants extérieurs. Le coût est également humain, tout simplement parce qu'il y a énormément de formalisme, mais aussi parce qu'être chef d'entreprise prend beaucoup de temps. Aujourd'hui, on ne fait plus seulement qu'énoncer ce



D. R.

L'entreprise possède ses propres camions et remorques en pirole, qu'elle met à disposition des clients pour récupérer les palettes abîmées.



D. R.

Les chauffeurs de l'entreprise arborent les couleurs de Palettes Artois Services sur leur uniforme.

que l'on fait, il faut l'écrire. Je pense que nous avons beaucoup gagné en notoriété tout simplement parce que j'ai participé à plusieurs réunions de l'IDM et que j'y ai appris beaucoup de choses fort intéressantes sur la gestion de l'entreprise. Mais, encore une fois, toutes ces démarches prennent du temps.

Depuis la mise en place de cette démarche, avez-vous gagné en productivité, en notoriété ?

Oui, notamment en notoriété, parce que nous sommes connus et reconnus, mais aussi parce que nous participons de plus en plus à des salons de l'emballage et du stockage. Par ailleurs, on parle de plus en plus de nous et il arrive fréquemment que des clients nous appellent spontanément sans que nous ayons à les démarcher. Nous avons aussi beaucoup progressé en productivité. D'abord parce que notre personnel touche des primes en fonction de sa productivité, mais aussi de la qualité de cette dernière. Pour cela, nous avons mis en place un système de traçabilité et

embauché un responsable qualité

Selon vous, cette performance est-elle encore améliorable ?

Je pense que l'on peut toujours faire mieux. Reste que chez Palettes Artois Services, on ne se contente pas uniquement de ce que l'on a, on essaye de toujours aller de l'avant et de mettre la barre encore plus haut, d'innover et de trouver de nouvelles choses. Sur notre marché en perpétuelle évolution, les clients sont de plus en plus exigeants. Sur un type de palettes, nous sommes en train de multiplier les types de palettes de manière à toujours trouver de nouveaux marchés.

Pourquoi avez-vous décidé de participer à ce concours ?

L'idée de départ était de voir comment les clients nous voient. Nous voulions également comprendre comment fonctionne l'étude d'image et pouvoir l'exploiter. Enfin, ce qui nous a également poussés à participer, c'est tout simplement d'avoir des conseils sur ce qu'il est encore possible de faire pour faire avancer l'entreprise. ■