

# Une stratégie d'innovation centrée clients

Ces dernières années, Pavailler n'a eu de cesse d'innover et d'améliorer son offre. Aujourd'hui, le fabricant souhaite introduire l'expérience clients au cœur de sa stratégie. C'est le cas du four Saphir sorti au printemps.

**RARES SONT LES ENTREPRISES QUI PEUVENT SE TARGUER D'AVOIR RENOUÉ AVEC LA CROISSANCE EN PÉRIODE DE RÉCESSION.** Pavailler et ses partenaires (CFI pour le froid et Bertrand-Puma pour la mécanisation des pâtes) comptent certainement parmi celles-ci. En 2007 (année de rachat de ces PME par le groupe Ali), le fabricant de fours situé à Portes-lès-Valence dans la Drôme lance un vaste plan de restructuration. « Un gros travail sur la modernisation de la production et de notre structure a été entrepris avec un objectif : mériter la confiance de nos partenaires installateurs. Il nous a fallu également reconstruire une partie de notre réseau de distribution sur certains secteurs géographiques. Les produits ont aussi été repensés pour se plier aux exigences des clients en termes de fiabilité, d'ergonomie et de design », explique Virginie Riboulet, chef de produit.

## Marketing coopératif

Avec sa nouvelle génération de fours inaugurée avec la gamme Style (lignes Opale, Topaze et Rubis), la PME française a repris son envol

dans l'Hexagone (80 % du chiffre d'affaires) et à l'export (20 %). Mais elle sait qu'elle doit désormais constamment se remettre en cause pour rester sur une trajectoire ascendante. « Nous nous sommes dotés de moyens opérationnels pour rapprocher le monde de la R & D de celui des utilisateurs finaux, à savoir les boulangers évidemment, mais aussi les installateurs qui prennent en charge le montage et la suivi des fours. Pour faire remonter les besoins du terrain et les transformer en nouveaux services ou produits, nous impliquons davantage nos partenaires dans notre réflexion. Cette stratégie centrée clients joue inévitablement en faveur d'une politique d'innovation plus active et plus pertinente car la boulangerie change et les besoins évoluent », indique-t-elle. Le four à soles électriques Saphir, dernier né de la gamme Style, illustre clairement ce repositionnement.

## Modèle réduit

Lancé en version 4 étages (et disponible dès septembre en 5 étages), ce four, avec 2,8 m<sup>2</sup> d'emprise au sol pour une surface de cuisson de 5,12 m<sup>2</sup> (ou



La nouvelle poignée ergonomique permet de positionner l'élevateur avec précision.

6,4 m<sup>2</sup> en 5 étages) est ce qu'on appelle un modèle compact. Encastrable des trois côtés, le produit constitue une réponse intéressante pour les entrepreneurs en quête d'espace. « La cuisson contemporaine (ouverte sur le magasin et étalée sur la journée) n'exige plus forcément d'avoir un équipement encombrant. Par contre, la qualité de cuisson, l'ergonomie ou les économies d'énergie demeurent plus que jamais essentielles. Nous nous sommes inspirés de notre gamme Opale dont la qualité de cuisson et de buée n'est plus à démontrer et avons travaillé sur sa compacité. La consommation a par ailleurs été optimisée pour les boulangeries qui ont un abonnement inférieur à 36 kVA (tarif bleu). Un système de délestage oriente la puissance là où elle est prioritaire : la cuisson ou la production de buées (fonction qui peut

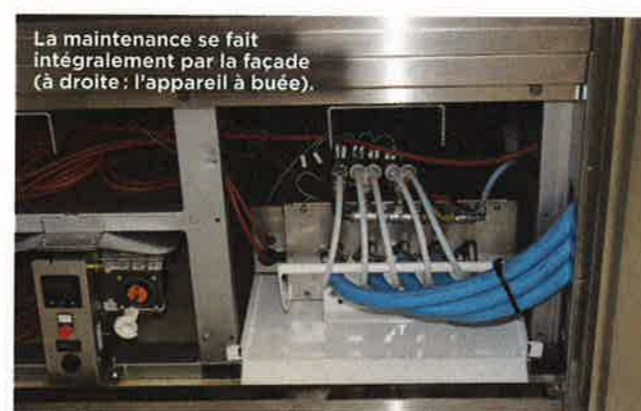


Chef de produit, Virginie Riboulet assure depuis près d'un an l'interface entre l'entreprise et les besoins du marché.

être désactivée au besoin », revendique Virginie Riboulet. À chaque niveau, le Saphir dispose de toutes les fonctionnalités de l'Opale (voir encadré). De nouvelles résistances ont



Le Saphir permet de cuire à chaque étage 20 baguettes tradition ou 4 plaques de cuisson.



La maintenance se fait intégralement par la façade (à droite : l'appareil à buée).

été conçues pour améliorer la régularité de cuisson à proximité des vitres. La diffusion de buées a par contre été repensée pour un balayage plus homogène de la chambre (sans risque d'encrasser la vitre). L'autre grande nouveauté de série : un élévateur totalement intégré en façade, qui peut être rangé en hauteur grâce à un système de coulissement au niveau de la hotte (voir photo) :

## Montage optimisé

Les tests clients le confirment : le four est souple, facile à prendre en main et assure une haute qualité de cuisson aussi bien sur les produits de boulangerie (en process traditionnel ou blocage en froid) que sur les pâtisseries sucrées ou salées. Le modèle est

également bien pensé sur le plan de la maintenance. « Le four est livré en plusieurs éléments pré-assemblés transportables facilement (les caissons rentrent par la porte!). Avec un peu d'habitude, le montage se fait en 8 heures à deux personnes. Des aides sont proposées (NDLR : notamment un indexeur qui sert à positionner les différents éléments avant serrage). Chez un nouveau distributeur, on envoie systématiquement un technicien de chez nous. La maintenance est également simplifiée. Tous les éléments sont accessibles en façade : appareil à buée (sur châssis coulissant), résistances, vitres, coffret électrique... Nous sommes toujours disponibles en cas de souci. Le SAV est réactif et l'envoi de pièces

## Les fonctionnalités du Saphir

À chaque étage :

- > une platine de commande électronique avec régulation indépendante de la température de sole et de voûte (en °C ou °F), minuteries de mise en chauffe (sur 7 jours) et de temps de cuisson, commandes de l'appareil à buée (dose fixe), de l'éclairage et de l'extracteur ;
- > un oura mécanique pour évacuer l'humidité de la chambre de cuisson ;
- > un bouton de rappel des buées à utiliser en cas de besoin complémentaire ;
- > une vitre panoramique, thermo-réfléchissante, démontable facilement.



La façade de la hotte se soulève afin que l'enfourneur puisse atteindre sa position haute de rangement.

détachées immédiatement sur les éléments stratégiques du four », assure-t-elle. Si le boulanger en quête de performance peut trouver là un équipement

conforme aux canons de la production française pour un prix raisonnable, l'installateur a aussi de quoi être séduit. ❖

Armand Tandeau

## Nouveau chez CFI La chambre de pousse lente double flux

Le système de ventilation double flux assure une convection douce et naturelle de l'air qui préserve l'humidité des produits, sans contrôle d'hygrométrie. La chambre (qui peut accueillir jusqu'à 18 chariots) est destinée aux boulangeries qui pratiquent les pousses lentes (directes) au froid à +2°C jusqu'à +12°C. Pour toujours plus de performance, un nouveau dispositif de fermeture hydraulique assure l'étanchéité parfaite de la porte.

