



## L'entreprise

Créée en 1986, l'entreprise est spécialisée dans la fabrication de foyers en fonte et de cheminées. Concepteur de foyers fermés depuis de nombreuses années, Fonte Flamme s'est doté de son propre laboratoire d'essais. Les travaux de recherche ont permis la mise au point de techniques de combustion innovantes permettant d'atteindre de hautes performances tout en garantissant le meilleur prix. Ces travaux ont abouti à 2 dépôts de brevets. Fonte Flamme a également développé un système de distribution d'air chaud. Ce système, couplé à l'installation d'un poêle à granulés, permet une diffusion de l'air chaud dans l'ensemble de la maison. Fonte Flamme compte 12 salariés et a réalisé un chiffre d'affaire de 5 M€ en 2017.

## Pourquoi avoir décidé de modifier votre offre actuelle ?

Le marché du chauffage est concurrentiel et les prix à la vente sont tirés vers le bas par la concurrence des grandes surfaces et de l'international. Il est difficile de se démarquer dans la foule d'offres et de faire percevoir au client la rentabilité de l'offre.

## Quelle solution innovante proposez-vous ? (ou allez-vous proposer)

Nous souhaitons développer une offre incluant un poêle à granulés associé à un service d'accompagnement et de suivi dans l'usage du poêle : diagnostic initial, estimation des consommations, livraison des granulés, entretiens annuels, dépannage, gestion de la fin de vie des équipements.

La solution élaborée consiste à estimer tous les coûts pour une consommation moyenne et de proposer un forfait mensuel fixe qui dépendrait de plusieurs variables: le type d'installation nécessaire (conduits, raccordements...), l'esthétique du poêle souhaité, la typologie de la maison (puissance nécessaire pour chauffer), la capacité de stockage des granulés (récurrence des livraisons), la durée souhaitée du contrat.

Une première phase de recueil des avis clients et de test sur une dizaine de contrats sera mise en œuvre. Cette phase de prototypage permettra d'adapter l'offre et ainsi d'assurer le succès du modèle d'affaire.



Une opération en partenariat avec :



Co-financée par :



## Quels sont les bénéfices pour vos clients ?

Les clients bénéficieront d'un poêle esthétique, d'une chaleur confortable, de l'entretien de leur installation sans effort dans un cadre budgétaire maîtrisé, mais également de toute l'expertise de Fonte-Flamme en matière de chauffage de l'habitat, sans investissement initial prohibitif.

## Quel est l'impact sur votre entreprise et vos équipes ?

- Nouvelle démarche commerciale pour vendre l'usage au lieu du produit, axée sur la gestion maîtrisée du budget, la qualité et le confort ainsi que la connectivité et la gestion connectée.
- Développement de compétences et de procédures pour la gestion du réseau de partenaires

## En quoi, est-ce que cela déplace les facteurs clef de performance ?

Afin de préserver les marges, l'offre de service forfaitaire implique de :

- renforcer la qualité des produits afin de limiter les interventions de maintenance
- améliorer la performance du diagnostic en cas de panne afin de limiter le temps passé et les déplacements

## Quel a été l'apport de l'accompagnement reçu dans cette action ?

L'apport principal est la structuration des idées au travers des entretiens et la formalisation de ces idées sur le papier.

## Quels sont les nouveaux besoins de votre entreprise pour votre transition vers cette offre d'économie de fonctionnalité ?

Les principaux besoins concernent la contractualisation et les questions assurantielles ainsi que les aspects législatifs et réglementaires.

Par ailleurs, nous aurons à développer un réseau de partenaires et sous-traitants (installateurs, fournisseurs de granulés notamment) et à définir avec eux les engagements et les résultats attendus.



Une opération en partenariat avec :



Co-financée par :

