



Août 16 2022

## **Partage de compétences : comment améliorer la relation fournisseur-client afin de répondre aux défis du marché de la boulangerie industrielle.**

*« L'industrie de la boulangerie a du pain sur la planche en 2022 » dit Robb MAckie, Président et PDG de l'American Bakers Association (ABA). À la fin de l'année 2021, il a clairement souligné cinq stratégies impératives en 2022 afin de répondre aux défis actuels du secteur de la boulangerie industrielle. Parmi ces défis, deux en particulier ont retenues l'attention de Olivier SERGENT, Président de MECATHERM, un équipementier de référence dans le secteur. Ces défis sont les tensions de la chaîne d'approvisionnement et la pénurie de main-d'œuvre. Pour Olivier, la solution se situe dans la création d'une relation plus intime entre les entreprises de boulangerie industrielle et leurs fournisseurs, de même que l'extension du partage des compétences. Pour renforcer cette proximité et permettre l'anticipation, il devient essentiel pour les industriels du secteur de la boulangerie de s'équiper d'outils informatiques appropriés et de conserver une « réelle » proximité géographique avec les fournisseurs. Cette nouvelle façon de travailler augmenterait la valeur du travail des employés dans le domaine, contribuant ainsi à des stratégies de main-d'œuvre plus adaptables pour l'avenir.*

### **Tension de la chaîne d'approvisionnement et des ressources humaines**



Depuis la pandémie, les boulangers industriels connaissent des tensions dans la chaîne d'approvisionnement et des difficultés à obtenir des matières premières. Lorsque le calme revient et que les leçons commencent à être tirées de manière significative, il est rappelé à tous que les employés restent la ressource la plus précieuse de l'entreprise. En fait, rien qu'aux États-Unis, 12 000 postes sont actuellement ouverts dans l'industrie. Il serait facile de répéter comme un mantra que les

entreprises doivent embaucher, former et retenir les talents, mais pour beaucoup, cela ressemble à un vœu pieux, voire à une impossibilité structurelle. Tout le monde ne peut pas se permettre d'avoir des techniciens spécialisés sur chaque équipement et pour chaque machine de son usine.

Pour Olivier SERGENT, les derniers mois ont révélé avec une importante acuité que deux facteurs sont essentiels pour la croissance d'une entreprise : le fournisseur et le personnel. Pour lui, ces deux leviers peuvent être activés mutuellement par la mise en place d'une relation opérationnelle de plus en plus intime entre le fournisseur et le fabricant. *« La frontière entre les deux doit devenir poreuse afin que les compétences puissent passer librement et rapidement entre le fournisseur et le boulanger industriel »*, explique-t-il.

« Chez MECATHERM, nous pensons que les outils digitaux, qui permettent cet échange de compétences et la proximité géographique, sont tout aussi nécessaires pour surmonter les défis auxquels l'industrie de la boulangerie est confrontée », complète-t-il.

Une autre réponse est la robotique, bien sûr, et elle a définitivement gagné en pertinence. Grâce au partenariat de MECATHERM avec ABI Inc, une autre filiale du groupe TMG, l'entreprise est également en mesure de fournir des solutions pour l'automatisation de certaines tâches, notamment les plus pénibles.

### **L'anticipation pour plus de sécurité, d'efficacité et de rentabilité**

Lorsque les opérateurs utilisent des équipements plus complexes, cela peut générer du stress, des pertes, des inefficacités et des risques physiques potentiels. En anticipant ces événements (panne, problèmes de qualité, perte de performance), les outils digitaux permettent à l'opérateur de se préparer à intervenir calmement, en toute sécurité et efficacement.

Comment les opérateurs peuvent-ils anticiper ces événements inattendus ? Les solutions logicielles adéquates, développées par MaMaTa, fournissent les bonnes informations au bon moment à la bonne personne de manière intuitive. En effet, trop d'informations peuvent avoir un impact négatif et générer du stress ou un manque de compréhension. Cependant, en recevant les bons avertissements à l'avance, l'opérateur a



le temps de se préparer. La préparation est basée sur les informations disponibles à l'intérieur de l'outil digital mais peut également être complétée par le fournisseur qui reçoit l'avertissement exactement au même moment. En fin de compte, le problème identifié sera résolu de manière sûre, efficace et rentable, au bénéfice de l'opérateur lui-même, et contribuera finalement à une meilleure rentabilité.

Cependant, il est important que l'équipementier reste disponible, même à distance. « Pendant plus de deux ans, les entreprises étaient limitées dans leurs déplacements chez les clients », explique Olivier SERGENT. « Nous avons donc jugé nécessaire d'accélérer le développement et la mise en place d'outils digitaux qui permettent, malgré la distance, un soutien et des interventions précises sur les équipements installés. »



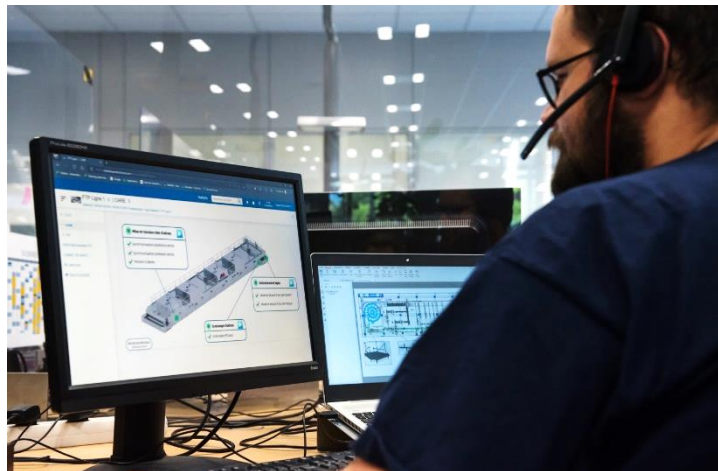
Par exemple, voici un boulanger industriel qui a reçu une notification indiquant un problème de lubrification sur sa ligne de production. Tout d'abord, les outils numériques ont permis au technicien d'identifier la dérive et lui ont fourni des conseils pour effectuer facilement et rapidement les premiers contrôles nécessaires. Ensuite, les techniciens de MECATHERM ont pu guider les opérateurs, étape par étape, jusqu'à ce que le problème soit résolu. « *Tout cela s'est fait à distance, en moins d'une heure, et sans arrêter la*

*production* », ajoute Olivier SERGENT. Cet exemple, parmi tant d'autres, illustre l'importance du fournisseur dans la boîte à outils du technicien. La technologie digitale apportée par le fournisseur permet aux opérateurs d'accéder à cette connexion immédiate.

### **Une relation étroite à tous les niveaux**

Jusqu'à présent, pour obtenir des informations du fournisseur, un technicien devait passer par plusieurs intermédiaires au sein de son entreprise jusqu'au niveau habilité à les contacter. Le fournisseur devait également passer par deux ou trois intermédiaires avant d'obtenir la réponse du technicien le plus compétent. L'information devait ensuite repasser par le même chemin pour finalement atteindre la personne qui en avait besoin. La perte de temps et d'efficacité dans ce scénario est indéniable.

Grâce à des outils digitaux précis qui alertent le technicien approprié en temps réel, l'opérateur peut accroître son autonomie et son efficacité en contactant directement la personne la plus qualifiée du côté du fournisseur. « *Cela implique une relation entre l'industriel et le fournisseur à tous les niveaux et pas seulement de cadre dirigeant à cadre dirigeant. Ce n'est qu'à cette condition que les compétences peuvent être transmises librement du fournisseur au boulanger industriel* »,



insiste Olivier SERGENT. « *J'aime comparer cette relation à une fermeture éclair. Elle tient tant que toutes ses dents sont imbriquées, pas seulement les deux premières !* » ajoute-t-il.

Cependant, une précision doit être apportée ici. Ces outils digitaux ne doivent pas nous faire oublier un grand principe qui vaut également pour toute organisation. Il est absolument nécessaire que les gens soient au plus près des problèmes qu'ils ont à résoudre. Cela est crucial pour l'efficacité et la qualité du travail effectué. Le travail à distance et l'automatisation, présentés comme la seule solution à la pénurie de main-d'œuvre, reposent sur l'idée que la plupart des travaux humains sont abstraits ou conceptuels. C'est loin d'être toujours le cas. « *Un technicien doit avoir les mains sur sa machine. Il doit sentir les vibrations, ressentir la température, et voir les mouvements. La technologie digitale ne peut et ne doit pas s'y substituer* », insiste M. SERGENT.

## Une proximité géographique optimisée

La proximité géographique de MECATHERM avec ses clients est donc une priorité. Sa capacité à déployer du personnel compétent dans leurs usines ne fera qu'augmenter avec sa présence croissante en Amérique du Nord. « *Rappelons que les outils numériques ne sont pas là pour compenser un éloignement géographique, mais au contraire pour permettre une utilisation encore plus intelligente et optimisée de cette proximité dans laquelle MECATHERM s'est engagée* », précise Olivier SERGENT. Grâce à la technologie, les boulangers industriels ont la possibilité de recevoir la bonne assistance, au bon endroit et au bon moment. Ainsi, en donnant plus d'autonomie à ses techniciens et en mettant des outils intelligents entre leurs mains, le boulanger industriel apportera une valeur ajoutée considérable au travail de ses employés.

## L'autonomie pour valoriser le travail humain



Les enjeux de main-d'œuvre doivent inciter l'industrie à valoriser le travail et à le rendre plus attractif tout en compensant le manque de personnel. Ces deux exigences peuvent être satisfaites grâce à l'utilisation des dernières technologies. Le travail humain sera d'autant plus humain que ces outils donnent aux opérateurs le temps d'effectuer des tâches qu'eux seuls peuvent accomplir. L'anticipation, la stratégie et la prise de décision sont des actes de la raison humaine et doivent le

rester. De plus, la relation directe entre le travailleur de terrain et l'équipementier renforce cette autonomie et permet de responsabiliser le personnel. De cette manière, ils seront valorisés dans leur prise de décision.

Les défis auxquels sont confrontés les boulangers industriels sont multiples. Pour y faire face, le digital doit être pensé comme un moyen de renforcer la relation avec leur équipementier et ainsi valoriser encore plus le travail des ouvriers dans les usines. « *Chez MECATHERM, notre vision est que ce n'est qu'en mettant cette technologie au service des relations humaines et du travail qu'elle prendra tout son sens et son attrait* », conclut M. SERGENT.

En savoir plus : [Five Baking Industry Imperatives for 2022](#)