



SOCAMEL : des solutions innovantes et de qualité au service de la restauration moderne

Faciliter la distribution des repas dans les collectivités, en particulier celles qui sont dédiées à la santé, est au cœur du métier de Socamel Technologies, depuis près de 70 ans. Le savoir-faire de Socamel réside dans le transport du plateau repas de la cuisine au consommateur dans un parfait respect des normes de sécurité alimentaire. Ce savoir-faire implique des garanties de résultats et de performances, ainsi qu'une notion de traçabilité. Tout au long de son existence Socamel a fait preuve d'innovation. Elle a été la première, en 1965, à proposer les chariots de distribution de repas. Ses solutions sont développées et fabriquées au sein de son siège à Renage (Isère France), en partenariat avec ses fournisseurs locaux et régionaux.



Propos recueillis auprès d'**Aurélien Bône**, directeur commercial France et **Laurent Courneil**, directeur général

Comment définiriez-vous les valeurs de Socamel ?

Socamel est reconnue par ses clients pour la qualité de ses solutions et, notamment, pour le succès, dans les années 90, de sa technologie Double Flow/Ergoserv pour la distribution de repas en liaison froide, alors croissante en France. En tant que leader du marché, elle se doit d'innover et de participer activement à l'évolution des solutions de transport en restauration collective. D'autres valeurs concernent davantage les actions de terrain. Socamel attache donc une grande importance au professionnalisme de ses collaborateurs et à la spécialisation de ses équipes.

Comment Socamel est-elle positionnée sur les marchés français et international ?

La société est leader sur ses marchés. Un lit hospitalier sur deux dans les établissements français bénéficie de repas desservis grâce aux solutions Socamel. Elle maintient son leadership en tant que premier constructeur de chariots de distribution de repas au monde avec près de 2 300 000 repas servis chaque jour.

Quels sont les atouts de votre appartenance au groupe Guillin ?

Socamel fait partie du pôle matériel du groupe Guillin. Notre appartenance à ce groupe nous offre les moyens de développer une stratégie internationale par une politique spécifique et des investissements

nécessaires, notamment, à l'ajustement de nos produits aux normes des différents pays. En tant que leader européen de l'emballage de produits alimentaires, le groupe Guillin nous appuie efficacement dans notre développement international. Durant la période de développement de la liaison froide et la mise en place de notre concept Double Flow/Ergoserv, nous avons créé des machines dédiées ainsi que des barquettes. Ces deux activités développées séparément ont été clairement dissociées en deux sociétés distinctes lors de notre rachat par le groupe Guillin. Cependant, nous conservons des activités et un développement parallèles, la liaison froide étant le processus le plus utilisé en France. Or, sur le plan international, le potentiel de développement des solutions en liaison froide est très important. En tant que leader sur ce segment, Socamel peut efficacement contribuer à l'optimisation des procédures de distribution de repas en Allemagne, en Espagne ou en Angleterre dont les besoins sont croissants dans ce domaine. Ainsi, le groupe Guillin est un allié de poids dans le développement de nos solutions et nous permet de proposer une offre globale grâce à nos compétences complémentaires.

Sur quelles filières vous appuyez-vous pour développer vos offres en Belgique ?

Pour la Belgique, nous collaborons avec Sabemaf, un installateur de cuisines professionnelles extrêmement bien implanté sur le marché belge. Nous intervenons dans le cadre du SAV et soutenons notre partenaire pour les opérations de vente. Le marché belge est très proche du marché français avec lequel il entretient de nombreuses interactions et coopérations techniques.

Quelle plus-value apportez-vous par vos réponses auprès des marchés suisse et belge ?

Cette plus-value se caractérise par la mise en place du système à technologie dissociée de bornes navettes Double Flow Ergoserv, pour la remise en température et le transport des repas.

Comment vos équipes sont-elles organisées ?

Aujourd'hui, notre chiffre d'affaires est équitablement réparti entre la France et notre activité d'exportation, à travers nos filiales en Angleterre et en Espagne ainsi que nos distributeurs. Concernant le marché français, Socamel bénéficie d'une synergie efficace entre ses services clients, commercial et d'assistance technique. Les équipes de notre pôle France sont pluridisciplinaires. Le pôle France comprend une quarantaine de personnes, dont 8 responsables de secteur animant, chacun, 8 à 12 départements et un animateur de notre réseau d'installateurs en cuisine professionnelle pour accompagner notre logique de proximité. Nous comptons parmi nos collaborateurs trois conseillers hôteliers chargés des actions de démonstration, de mise en route et de formation. Il s'agit d'ingénieurs en restauration de formation qui bénéficient d'une expérience professionnelle en établissement hospitalier. Leur concours nous permet de nous différencier de nos concurrents par la mise en place d'un suivi et d'une formation tout au long du processus de négociations avec nos clients. Avec notre responsable du Service d'Assistance Technique (SAT), nous souhaitons promouvoir les contrats d'entretien, accompagner leurs actions d'exploitation et sensibiliser nos clients à la maintenance préventive. Les qualités humaines et relationnelles de nos collaborateurs ainsi que leur capacité à accompagner efficacement le client constitue notre savoir-faire différenciateur au même titre que l'innovation et la qualité de nos produits. La marque Socamel étant désormais bien reconnue, nous devons poursuivre sur cette voie en multipliant nos actions et en renforçant nos prestations. La synergie entre les différents corps de métier composant nos équipes pérennise nos relations et renforce notre proximité avec nos clients.

Comment favorisez-vous la responsabilisation de vos collaborateurs ?

Leurs profils sont adaptés aux missions dont ils ont la charge dans l'entreprise. En revanche, ils partagent des objectifs communs de satisfaction et de fidélisation du client. Ainsi, au travers de leur présentation et de leurs actions, ils doivent respecter et maîtriser l'image ainsi que les valeurs véhiculées par Socamel. Nos équipes sont connectées avec les différents acteurs aussi bien au niveau des services informatique et technique, des AGV, du nettoyage ou de la maintenance. Aussi, notre bureau d'études constitué de sept personnes est chargé des produits standards et de l'adaptation de nos chariots aux besoins de nos clients. Aujourd'hui, nous sommes capables de superviser à distance nos différentes solutions pour les adapter aux attentes de nos clients, de gérer la structure de nos solutions et d'effectuer des travaux d'installation de réseau en froid. Nos commerciaux exercent dans des domaines plus proches de l'hôtellerie que du service, et s'attachent à la qualité de remise en température, du service au repas ou de l'ergonomie.

Quels produits et solutions proposez-vous aux établissements de santé ?

Nous proposons aux acteurs de santé une distribution de repas sous contrôle. Nous leur fournissons une logistique repas optimisée entraînant un gain de temps, une réduction des coûts d'exploitation et des besoins en énergie. Son contrôle garantit au client la livraison précise d'un produit de qualité. Nous disposons de nombreuses solutions adaptées à diverses situations, besoins et configurations, que ce soit les systèmes isothermes, chauds, froids ou de maintien. Chacun de nos produits est étudié et ajusté pour répondre précisément aux attentes du client.



Comment sont réalisées les études menées par vos équipes en amont de l'intégration de vos solutions ?

Nos commerciaux sont parfaitement capables de réaliser un audit du parc existant ou du besoin du client en fonction de son organisation. Par la suite, nous assurons la maîtrise d'ouvrage par une réunion de chantier. À cette occasion, le responsable du service technique intervient afin de définir les différentes étapes de l'opération et de s'engager dans son lancement.

Quels types de services intégrez-vous aux solutions proposées à vos clients ?

Notre Service d'Assistance Technique propose des actions d'audit, de formation, de démonstration, de prêt et de réparation de matériel, de chantier et de déménagement ou d'études. Nos prestations annexes comprennent, entre autres, la maintenance et la télémaintenance, la fourniture de pièces détachées. Nos relations en amont de l'intégration de ces solutions apportent une valeur ajoutée très importante, auprès de nos clients. Notre réponse en matière de service concerne également le financement. Socamel est, aujourd'hui, la seule structure capable de proposer une location financière à ses clients dans le cadre de nos solutions de distribution. Ainsi, nous leur proposons une alternative de financement qui s'adresse aux acteurs de la santé faisant face à des problématiques économiques et budgétaires très contraignantes.

Quelles sont les exigences actuelles du secteur de la santé ?

Les acteurs de la santé ont un besoin croissant de flexibilité au niveau du financement de nos solutions, notamment par une limitation des investissements. Nous constatons aussi une volonté de réaliser des économies d'énergie. À la demande de nos clients, nos solutions peuvent être adaptées aux réseaux de refroidissement existant dans leurs établissements. La traçabilité fait également l'objet de demandes croissantes. Depuis 2 ans, nous y répondons avec des appareils interconnectés et un enregistrement instantané des événements et de la température. Les informations sont transférées en temps réel par une connexion constante dans le système du client ou dans nos installations. Aujourd'hui, nos chariots peuvent être connectés en Wi-Fi, Bluetooth et Ethernet et s'intègrent parfaitement au réseau informatique de l'hôpital.

Dans le cadre de la restauration différée, comment élaborer-vous des produits de haute technicité et simples d'utilisation ?

Nous essayons de donner à nos solutions une apparence simple afin que l'utilisateur ne se sente pas déconcerté au premier abord. Dans un écosystème aux freins multiples, nos réponses doivent s'insérer facilement. Les révolutions se font en douceur afin que les clients puissent utiliser nos solutions tout en restant concentrés sur leur tâche première. Ainsi, nous maintenons une utilisation intuitive et ergonomique du produit pour tous nos utilisateurs. Pour accompagner cette apparence simple, nous décorons nos chariots afin de les rendre plus conviviaux pour l'utilisateur au quotidien, tout en collaborant avec la DSI afin de mettre en place nos réponses les plus techniques et technologiques. Enfin, la technicité de nos solutions n'est pas une fin en soi car nous constatons, notamment avec le développement de solutions de traçabilité, qu'une solution trop technique éloigne notre réponse des besoins et des attentes de l'utilisateur.

Comment abordez-vous les règles d'hygiène très strictes liées à la conservation de plats préparés dans un établissement hospitalier ?

Nous respectons nos protocoles de validation par le biais d'un laboratoire intégré et sous le contrôle d'un hygiéniste. Les réglementations en vigueur sont intégrées à nos installations et tous les examens de contrôle nécessaires sont réalisés avant la mise en services des chariots. Ces protocoles préétablis sont adaptés à chaque pays dans lesquels nous déployons nos solutions.

Comment définiriez-vous la technique de l'air pulsé utilisée dans vos solutions ?

L'air pulsé - ou thermoconversion - est une technique de réchauffement ou de refroidissement par circulation d'air. L'air peut être chauffé par des résistances ou refroidi par des évaporateurs. Cette technique offre une très grande qualité de remise en température. Elle englobe totalement le produit et permet de le conditionner dans sa globalité. Le rendu est homogène sur les plans qualitatif et visuel, et nous permet de restituer fidèlement la qualité du travail des équipes en cuisine. Elle offre également une grande économie d'énergie. Contrairement à un assembleur, Socamel maîtrise l'intégralité du processus de fabrication et de développement de ses solutions. Ainsi, elle peut fournir à ses clients les pièces détachées 10 à 15 ans après leur intégration.

Quelles ont été les innovations majeures de vos solutions au cours de ces dernières années ?

La traçabilité a été un point essentiel de nos innovations les plus récentes. Nous faisons encore évoluer nos solutions dans le domaine de la communication et de l'interaction avec le développement d'envoi de SMS ou d'alarme et envisageons le développement de communications via Smartphones. La supervision en temps réel nous permet d'intervenir avant une avarie ou de signaler instantanément le moindre dysfonctionnement.

Quelle est la place de la recherche et du développement ?

Ces activités occupent une place très importante. Elles sont assurées par 4 ingénieurs engagés à temps plein dans l'innovation et le développement de nos solutions au sein d'un bureau d'études. L'innovation est une philosophie partagée par l'ensemble de l'entreprise. Notre forum interactif Innova s'adresse à tous nos collaborateurs et permet de rassembler nos équipes et nos clients au sein d'un incubateur d'idées. Parce qu'une innovation n'a de valeur que si elle se révèle véritablement utile, nos techniciens nous remontent les problématiques quotidiennes liées à la qualité de nos produits et nos commerciaux se font les relais directs des attentes et des besoins de nos clients. Ainsi, l'innovation est inenvisageable sans une grande capacité d'écoute.

Comment envisagez-vous l'évolution des chariots de distribution pour les 10 prochaines années ?

Au regard de la généralisation de TMS en milieu hospitalier, nous renforçons nos recherches dans les domaines de l'ergonomie et de la maniabilité de nos solutions. Nous envisageons une aide par la robotisation et une plus grande automatisation de nos produits avec un maintien de leur simplicité d'utilisation. Nos réponses devront être plus performantes sur le plan énergétique et s'intégrer plus efficacement dans les systèmes hospitaliers. Elles devront interagir davantage avec les éléments logistiques de l'établissement. Elles se développeront grâce à une meilleure intégration de nos solutions au cœur de l'hôpital et parallèlement à l'évolution de la place de la robotique et de l'automatisation au sein des ERP.