

# Caractériser et analyser les systèmes industriels

## Cas Les 2 Marmottes

La société **Les 2 Marmottes** est une PME française créée en 1976 et basée à **Bons en Chablais** (Savoie). Elle produit et commercialise des infusions et des thés positionnés sur du haut de gamme, Made in France et à base de plantes naturelles. En 2016, elle a réalisé un chiffre d'affaires de 12,5 millions d'€ avec environ 53 salariés. Pendant de nombreuses années, la production des infusions et des thés a été sous-traitée auprès de différents partenaires. La qualité de cette production était correcte mais afin de monter en gamme, **Jean- Marc Stezycki**, le propriétaire dirigeant (actionnaire à 100%), décide dès le début des années 2000 de construire sa propre usine.

En 2003, il construit usine à Bons en Chablais (Savoie) et contrôle l'ensemble de la production, de la coupe des plantes à la commercialisation des boîtes. Face à une forte croissance des ventes et donc de la production, la société a investi, en 2013, près d'1 million d'€ sur la partie amont de la production (élaboration des infusions et thés) puis en 2015, près d'un 1 millions d'€ sur la partie conditionnement. Le parc de machines a doublé et la capacité de production est aujourd'hui de plus de 5 millions de boîtes par an. L'usine fabrique 35 références d'infusion et de thé, avec environ 40 salariés. En 2016 elle a fabriqué 4 millions de boites de tisanes ou de thé.

L'approvisionnement est soumis à un cahier des charges qui stipule que les plantes utilisées doivent être cultivées plein champs et récoltées dans l'année. 20% des plantes proviennent de France (fenouil, menthe poivrée...) et les autres de pays dans lesquels elles poussent naturellement. Les 2 Marmottes s'appuient sur un réseau d'une douzaine d'agriculteurs dans le monde (« des producteurs de confiance triés sur le volet »), auxquels Jean-Marc Stezycki rend visite 3 fois par an.

Le procédé de fabrication enchaîne plusieurs étapes : le découpage des racines, des graines, des pétales ou des feuilles utilisées ; l'aseptisation à la vapeur, puis le mélange et la mise en sachet (dans des sachets biodégradables). Des analyses sanitaires sont réalisées lors du premier traitement des plantes puis sur les mélanges avant la mise en sachet.

Les 2 Marmottes pilotent ensuite la vente vers les GMS (grandes et moyennes surfaces) (plus de 80% des ventes), les magasins chics parisiens comme Le Bon Marché, les spas, les hôtels de luxe, et via leur site de e-commerce. Les produits sont expédiés directement de la plateforme logistique des 2 Marmottes située à côté de l'usine de Bons en Chablais (Wall to Wall).

Les 2 Marmottes investissent chaque année entre 5 et 6% de leur chiffre d'affaires dans la R&D afin d'améliorer leurs procédés de fabrication et de lancer des nouveautés. La R&D recherche de nouvelles saveurs (test sur de nouvelles plantes) et renouvelle le packaging tous les 2 ou 3 ans. L'apparence actuelle des paquets d'infusion, leurs saveurs naturelles et haut de gamme, leurs noms comme « l'infusion des marmottes » ou « l'infusion anti-rouille » ont fait croître fortement les ventes. Les 2 Marmottes visent à présent l'international et un chiffre d'affaires de 20 millions d'€.

En mai 2017, Les 2 Marmottes ont lancé Ze Fresh Touch, une gamme 4 tisanes « Prêtes à boire glacées » composées à 60% de tisanes et 40% de mélange de jus de fruits, conditionnées en bouteilles de 50 ml. Le lancement de ce nouveau produit a nécessité 2 ans de R&D et pour 2017 « la production a été entièrement sous-traitée ». Jean Marc Stezycki promet que « si ça marche, je fais une usine ».

Le fabricant de tisanes Les 2 Marmottes soutient son positionnement éco-responsable en intégrant la CEC (Convention des Entreprises pour le Climat), une initiative privée lancée le 9

septembre dernier par plus de 150 dirigeants. Ces cadres vont travailler pendant huit mois sur des solutions concrètes pour faire baisser les émissions de gaz à effet de serre, et aligner le monde de l'entreprise en France avec l'accord de Paris (traité international sur le réchauffement climatique).

Dans sa démarche, l'entreprise Les 2 Marmottes multiplie les initiatives pour réduire l'impact de ses activités sur l'environnement. À ce titre, il privilégie les emballages sans plastique et achète aux producteurs des fleurs uniquement découpées. Pour proposer des produits qualitatifs et vertueux, les plantes des tisanes font l'objet de tests aux métaux lourds et d'analyses poussées.

Notons que la société est certifiée Bio depuis 2015, avec ses recettes artisanales 100 % plantes sans arôme ajouté. Depuis 2017, elle est également certifiée IFS (International Featured Standard) avec ses produits qui répondent aux exigences des distributeurs européens en matière de qualité et de sécurité des produits alimentaires.

Sources :

### Questions :

- 1- Caractériser la production des infusions et des tisanes pour l'entreprise Les 2 Marmottes : conception et pilotage de la production (flux poussés ou flux tirés).
- 2- Qu'est-ce que la chaîne logistique d'une entreprise ? Faites un schéma de la chaîne logistique des 2 Marmottes le plus complet possible, en faisant apparaître les contrôles qualités.
- 3- Comment peut-on garantir la qualité des produits fabriqués dans une usine ? Comment peut-on améliorer la qualité des produits finis ? Comment font Les 2 Marmottes ?

