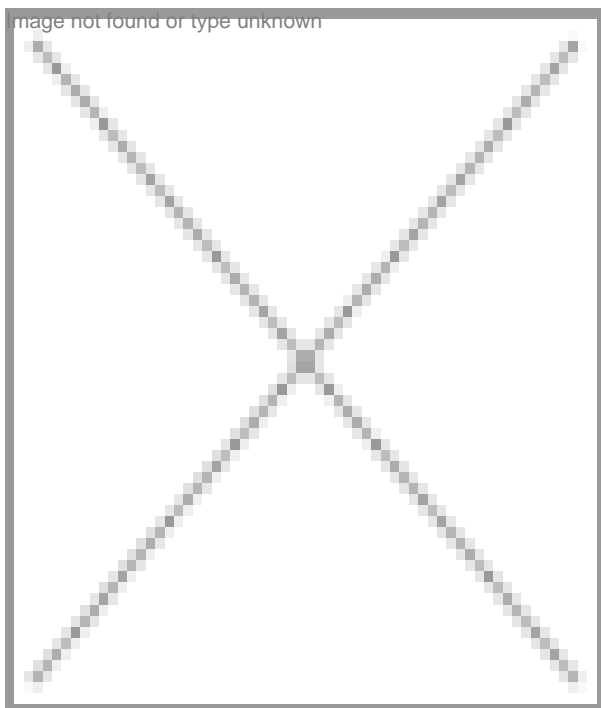


Torbel Industrie

[Accueil](#) / [BBI](#) / [Fournisseurs](#) / [Quincaillerie](#)

Une orientation client unique

Disposant de plusieurs sites de fabrication dans toute la France, Torbel Industrie a repensé entièrement son organisation industrielle et logistique pour gagner en efficacité et améliorer encore son service au client. Disposant aujourd'hui d'une logistique centralisée, le fabricant de ferrures pour volets, fenêtres, portes, portails et portes de garage est en mesure de proposer à ses distributeurs un bon de commande unique, quel que soit le site de fabrication du produit, et se pose comme un interlocuteur global sur un marché des ferrures de bâtiment qui comprend de nombreuses références.



Comme nombre de PME familiales françaises, Torbel Industrie est née de l'esprit inventif d'un homme, Charles Tordo, un artisan-tôlier qui, dans son atelier de Tourrette-Levens (06), a conçu de nombreux prototypes. Puis la société s'est développée grâce aux impulsions qu'ont su ensuite lui donner les générations qui ont succédé au fondateur.

En 1969, Louis Tordo, fils de Charles et Gilbert Belgrano, créent ainsi Torbel, dont l'appellation reprend la première syllabe du nom de chacun d'entre eux, une SARL spécialisée dans les ferrures du bâtiment. Quarante cinq ans plus tard, Torbel Industrie, qui réalise un chiffre d'affaires de 63 millions d'euros pour 480 personnes, est devenue un acteur majeur sur le marché européen des ferrures pour volets, fenêtres, portes, portails et portes de garage.

Organisation rationalisée

Si son siège est toujours implanté à Tourrette-Levens, dans le moyen pays niçois, Torbel Industrie s'est développée au fil des ans dans l'hexagone à travers une stratégie d'acquisitions lui permettant d'acquérir et compléter son expertise dans les solutions techniques et les accessoires pour les fermetures de bâtiment. 90% de l'offre présente en catalogue est ainsi issue de ses usines ou de sa conception. Le groupe s'appuie aujourd'hui sur onze sites implantés dans toute la France, dont huit sites de production, sans oublier deux filiales étrangères pour l'export (en Suisse pour les marchés suisse, allemand et autrichien, et en Italie). « Après plusieurs années de croissance externe, nous sommes actuellement dans une phase de consolidation. A travers une nouvelle organisation, nous avons notamment travaillé sur une rationalisation industrielle, tout en veillant toujours à respecter le côté humain » souligne Laurent Tordo, président du directoire, en rappelant les valeurs familiales de l'entreprise qu'il dirige. Ces dernières années, Torbel Industrie a effectivement complètement repensé son organisation de production et logistique afin d'en améliorer l'efficacité, au profit d'une orientation toujours plus client.

Chaque site de production est désormais spécialisé sur son activité de fabrication. En revanche, l'activité logistique est assurée par deux plates-formes, en fonction de la cible clients. Ainsi la distribution grand public (30% du chiffre d'affaires de l'entreprise) est desservie par la société Afbat, acquise par Torbel en 2000 et située à Guéret, dans la Creuse. La partie dédiée aux quincailleries et fournitures industrielles, ainsi que l'activité de sous-traitance pour des industriels du volet et du portail, qui globalement représentent 70% du chiffre d'affaires de Torbel Industrie, sont entièrement assurées sur le site de Sault-Brenaz, dans l'Ain. « Nous avons fait le choix de la logistique centralisée et d'une production spécialisée. Quel que soit le site de fabrication de nos produits, tout ce qui est destiné à la distribution pour les professionnels passe par Sault-Brenaz. »

Efficacité et information

En parallèle, une démarche de qualité et certification a été mise en place, la majorité des sites du groupe en France étant désormais certifiés Iso 9001. « Cette démarche nous a permis d'améliorer l'efficacité de notre process et d'uniformiser nos systèmes de gestion » poursuit Laurent Tordo. Elle s'accompagne d'indicateurs (production, taux de charge, performance...) affichés dans chaque site et permettant à chacun d'être dûment informé. Depuis deux ans, une démarche "à l'échelle" a également été mise en place contribuant, là encore, à améliorer les flux de production et de manière générale, le service client, à travers le renforcement de l'implication des opérateurs. « Nous cherchons à responsabiliser les équipes sur le terrain. Cela permet à chacun de s'intéresser à ce qu'il fait, de travailler aussi avec plus de confort puisque tous ont la possibilité de remonter leurs problématiques » explique Emmanuel Bordelais, directeur des opérations industrielles du groupe.

Cette efficacité de production est liée aussi à une excellente communication, à tous les niveaux. Pour améliorer l'information tant de la direction vers le terrain que dans l'autre sens, des rituels de communication ont été mis en place, selon différents rythmes en fonction des services. En production par exemple, ils ont lieu trois fois par jour pour évaluer le taux de charge, les éventuels problèmes, etc. « Cela nous permet de réagir tout de suite. Cela nous donne une souplesse plus importante au profit souvent d'une réduction des délais de fabrication et donc d'une meilleure satisfaction client. » Par ailleurs, grâce à un système informatique ERP qui relie tous les sites, un commercial peut savoir à tout moment, en temps réel, à quelle étape de fabrication en est le produit qui intéresse son client ou s'il est bien présent sur la plateforme logistique.

Une organisation opérationnelle

La nouvelle organisation est déjà opérationnelle sur plusieurs sites de production : Jardinier Massard (paumelles, crémones, ferrures et articles de quincaillerie), entreprise ardennaise acquise en 2006, Clémenson Industrie (paumelles), en Haute-Loire, qui a été reprise en 2008, et bientôt J.Bros (finition de paumelles et crémones) dans la Loire et Bouvet, dans l'Orne, spécialisée dans les poignées de portes, qui ont rejoint le groupe en 2012, sans oublier donc Torbel Centre, l'unité de production la plus importante du groupe (pentures, gonds, espagnolettes). «

Nous avons mis ainsi plus de cohérence dans notre fonctionnement. C'était important puisque nos sites industriels sont éclatés un peu partout en France... » Issu de la reprise de la société SIDM en 1983, Torbel Centre se décline en plusieurs unités de production implantées dans la vallée du Gier, face au Forez, à Saint-Martin La Plaine, petite bourgade ligérienne qui grâce au charbon de son sol a, au fil des siècles, développé de nombreuses activités de forge.

Un taux de service accru

S'appuyant sur une trentaine de personnes, Torbel Centre 1 est dédié aux productions de grande série. Première unité à avoir profité, dès 2012, de la réorganisation globale, son fonctionnement s'appuie en premier lieu sur le service planification qui, en lien avec le service commercial situé à

Tourrette-Levens, s'assure que toute commande pourra être réalisée dans les délais. Au siège, quinze commerciaux sédentaires travaillent en effet, sur l'activité professionnelle, avec les quatre directeurs régionaux et les quatre commerciaux présents sur le terrain.

Une revue commerciale quotidienne permet de traiter l'anomalie, c'est-à-dire les cas où les délais risquent de ne pas être respectés pour cause par exemple de rupture de matières premières ou de taux de charge trop importants dans l'usine. « Si pour le service commercial, les délais sont impératifs, nous cherchons une solution, comme par exemple le recours à des intérimaires. Dans les autres cas, nous proposons un nouveau délai. Nous avons 48 heures pour donner une réponse à un client, une date sur laquelle on s'engage. C'est la clé de notre fonctionnement » souligne Emmanuel Bordelais. Sur ce site, le taux de service est effectivement passé de 72% en 2012 à 92% aujourd'hui. A noter que tous les produits commercialisés par Torbel disposent d'un délai de transformation que connaît le commercial. De même, sur le catalogue de la marque, le client peut vérifier si la référence est disponible en stock ou sur commande.

L'unité de Torbel Centre 3 est réservée au service Prodex, une activité en forte progression orientée sur les petites séries et le sur-mesure, qu'il s'agisse de dimension et/ou de coloris. De son côté, le site de Torbel Centre 2 se concentre sur la gestion des matières premières, des composants et des produits semi-finis entrant dans la fabrication des produits commercialisés par les deux sites de production de Torbel Centre. Il comprend 2 500 références en stock. « Auparavant, le stock était présent sur chaque site, avec parfois un manque de place pour stocker toute la matière première. Dans nos réflexions sur l'amélioration de nos processus de production, nous nous sommes rendus compte également que les différents sites de production stockaient parfois les mêmes produits semi-finis pour en faire des produits finis. Ce site dédié nous permet d'être à la fois plus productif et de rationaliser nos stocks » explique Emmanuel Bordelais.

Bon de commande unique

Implanté dans l'Ain, à une centaine de kilomètres de Saint-Martin La Plaine, le site de Sault-Brenaz centralise donc désormais les activités logistiques du groupe en matière de produits finis destinés aux professionnels, sur une surface de 8 500 m². 40 millions de pièces en sortent annuellement pour des expéditions dans toute l'Europe. Ce site a également conservé une activité de production, concernant notamment le traitement antirouille, avec la première chaîne française intégrée de traitement par cataphorèse dans le secteur du bâtiment, une ligne de peinture ainsi que des ateliers dédiés à la production de produits spécifiques (espagnolettes de grandes dimensions...).

Cette organisation centralisée donne les moyens à Torbel Industrie de mettre en place le bon de commande unique pour le client, autrement dit un bon de commande pouvant regrouper les références quel que soit leur lieu de production. « Nous avons la volonté d'être à l'écoute de la demande des distributeurs qui veulent être toujours plus réactifs. Cette organisation leur permet de réduire leur nombre de fournisseurs, avec un interlocuteur unique, et de réduire leurs stocks sur une famille de produits large, mais qui reste un métier de niches » se félicite Laurent Tordo

En écho à cette démarche, pour donner une plus grande visibilité à l'étendue de sa gamme, Torbel Industrie va lancer sur le premier semestre 2016 un catalogue unique reprenant l'ensemble de ses marques. « Cela donnera une meilleure lisibilité de nos marques et de l'offre que Torbel Industrie est en mesure de proposer à ses clients. Le distributeur a ainsi une vision claire de ce que l'on propose. »

Technologiques et design

Estimant être en tête du marché français, Torbel Industrie doit également sa position sur son métier à une stratégie tournée depuis toujours vers l'innovation, avant tout sur la technicité, en témoigne plus d'une quarantaine de brevets déposés. «Notre stratégie aujourd'hui est d'axer notre développement sur le lancement de produits plus design, sur des solutions à la fois techniques et belles. » Les nouveaux produits sont développés par le bureau d'études de Tourrette-Levens. Nouvelles formes et association de matériaux se mettent ainsi au diapason de la technologie. Le fabricant s'apprête ainsi à lancer un nouveau tourniquet marseillais, conçu dans un matériau composite et doté de nouvelles fonctionnalités. Une espagnolette en composite est également annoncée, de même que des verrous en acier inox avec une platine robuste (Jardinier Massard) ou encore une nouvelle collection de poignées de portes, fabriquées en Normandie par Bouvet, l'usine du groupe spécialisée dans ce segment. Ce rajeunissement est aussi l'occasion pour Bouvet, marque créée en 1884, de toucher une nouvelle cible, celles des prescripteurs et architectes qui effectueront ensuite leur acte d'achat chez les distributeurs. «Les poignées de porte traditionnelles sont un marché déclinant. Nous devons les faire évoluer » précise Laurent Tordo.

AR