

## DOSSIER DE CANDIDATURE AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE

### I – PRESENTATION DE L'ENTREPRISE :

**Raison sociale :** **MACHINES-3D**

**Statut :** SARL

**Date de création de l'entreprise :** Nov. 2013 en Belgique, Fév. 2014 en France.

**Activité :** Démocratisation de l'impression 3D

**Territoires d'action :** France et Belgique

**Effectifs :** 11 personnes

**Adresse :** 2 rue Pécelet 59300 VALENCIENNES

**Téléphone :** 03 62 02 40 40

**Site Internet :** <http://www.machines-3d.com/>

**Contact :**

**Antoine MOTTE**, Co-gérant, 06 20 32 43 58, [sales@machines-3d.com](mailto:sales@machines-3d.com)

Nature	Montant
Chiffre d'affaires HT 2014	1 450 000 €
Résultat net 2014	100 000 €

**Bilan carbone :** non

**Bilan Gaz à Effet de Serre\* :** non-non concerné par la réglementation

\*Obligatoire pour les entreprises >500 salariés.

**Rapport RSE :** non-non concerné par la réglementation

**Prix et nominations :**

- « BV Awards Innovation 2014 », prix Bureau Vallée décerné par les 230 franchisés

**Certification :**

- Agrée « centre de formation »

### Contexte et activité

- 1) **Quelle est l'activité de l'entreprise et dans quel contexte la démarche RSE s'inscrit-elle (contexte légal, pratiques habituelles du secteur, du territoire) ?**
- 2) **Quelles sont les raisons pour lesquelles l'entreprise a initié cette démarche ?**

Antoine Motte est entré dès 2006 en contact avec l'impression 3D<sup>1</sup> pour la production de pièces de décors. Fin 2012, il réalise l'ampleur de cette avancée technologique qui permet la production rapide d'objets réels dans différentes matières à partir de fichiers numériques.

De sa complémentarité et envie de travailler avec un autre ingénieur ICAM, Charles-Antoine Delaby, ayant lui-même déjà deux entreprises en pleine croissance et une expertise certaine en logistique, est né un business modèle de services et de négoce viable.

En novembre 2013, Machines-3D est créée d'abord en Belgique, puis en France en Février 2014. Machines-3D développe et vend des technologies 3D : imprimantes 3D, scanners 3D, hologrammes et stylos 3D.

Depuis janvier 2015, Machines-3D est implantée à la Serre Numérique à Valenciennes, où cohabitent école de Design (Groupe RUBIKA, ISD) et entrepreneurs. C'est un réel espace de vie propice au développement, à l'entrepreneuriat et au co-working (synergie d'entreprises).

La démarche RSE est une raison d'être de l'entreprise. Dès le départ, le bien-être au travail, le lien direct avec les acteurs de demain, les emplois locaux et la valorisation des circuits courts sont des lignes directrices de la stratégie de Machines-3D.

<sup>1</sup> *L'impression tri-dimensionnelle permet de produire un objet réel : un opérateur dessine l'objet sur un écran en utilisant un outil de Conception assistée par ordinateur (CAO). Le fichier 3D obtenu est envoyé vers une imprimante spécifique qui le découpe en tranches et dépose ou solidifie de la matière couche par couche pour obtenir la pièce finale. Le principe est donc assez proche de celui d'une imprimante 2D classique : les buses utilisées, qui déposent la matière, sont d'ailleurs identiques à celles des imprimantes de bureau. C'est l'empilement de ces couches qui crée un volume.*

*Selon le procédé une panoplie de matériaux peut être utilisée : le plastique (ABS), la cire, le métal, le plâtre de Paris, les céramiques et d'autres encore. Les applications vont de l'industrie - la production de voitures, d'avions, de biens de consommation, etc., à la visualisation de projets, de vérification d'ergonomie pour l'architecture ou les études de design.*

Machines-3D inscrit l'année 2015 dans un mouvement d'évolution forte qui se décline sur 2 nouvelles branches : **Robots-3D** et **Constructions-3D**.

Dans les 2 cas, la cohérence du développement est liée à l'application de l'impression 3D à des domaines dans lesquels Machines-3D dispose déjà de savoirs faire propres importants.

### Mission et valeurs

#### 1) Quelle est votre mission ?

- ✓ La mission de Machines-3D est de développer et de vendre des technologies 3D, conseiller et guider les clients en proposant toujours plus de nouveautés.

#### 2) Quelles sont vos valeurs ?

- ✓ Machines-3D s'inscrit dans une démarche d'innovation et de partage des connaissances. Elle accorde beaucoup d'importance à la place de l'Homme dans l'entreprise, **elle vise à faire du profit sans oublier d'agir pour l'Homme**.
- ✓ Constructions-3D, dans son objectif à donner un logement pour chacun, cherche aujourd'hui à décupler ses forces en s'associant aux structures établies qu'elles soient administratives régionales, nationales et européennes ou privées afin de donner ses lettres de noblesses à l'humanisme dans le développement technologique.

### Parties prenantes

- **Actionnaires** : Antoine Motte (50%) et Charles-Antoine Delaby (50%)
- **Salariés** : 11 personnes
- **Clients** : Entreprises, Revendeurs spécialisés, Ecoles, Monde médical, Particuliers.
- **Concurrents** : Imaker (Angleterre), Igo 3D (Allemagne)
- **Partenaires** : Entreprises voisines de la Serre Numérique et partenaires issus du territoire
- **Fournisseurs** : Tiertime (Chine), Makerbot et Formlabs (US), Zortrax (Pologne), Dagoma (France)
- **Monde universitaire** : Serre Numérique, Groupe Rubika, Université de Valenciennes, Ecole des Mines de Douai, CHU de Dijon, CHU de Valenciennes.
- **Environnement**.

## Enjeux et objectifs de la démarche RSE

### ⇒ Economiques

- Dynamiser le bassin d'emploi du territoire.
- Modifier les habitudes de consommations et ne plus être dépendant d'un système de production en créant ses propres produits en circuits courts.
- Développer un système qui renforce l'autonomie de Machines-3D et de ses clients.
- Créer de nouveaux services et produits dans différents domaines (Bâtiment, Robotique, Médecine).
- Développer la société au niveau national et international.

### ⇒ Sociaux

- Intégrer le travail collaboratif dans le management de l'entreprise en impliquant les salariés, les clients, les fournisseurs et les étudiants.
- Favoriser le dialogue social et l'équilibre vie privée/professionnelle à travers un espace de travail convivial et des horaires flexibles.
- Pour les salariés, s'épanouir dans leur domaine de compétences et d'excellence.

### ⇒ Environnementaux

- Travailler au maximum avec des matières recyclables et bio-sourcées.
- Réduire son impact environnemental au niveau des transports.

### ⇒ Sociétaux

- Mettre en place un projet collectif au service de tous via le projet Constructions-3D en open source avec un mode de réflexion humaniste.
- Faire participer les étudiants de la Serre Numérique à des challenges en rapport avec l'impression 3D. (Concours et clubs de l'impression 3D).

## II – LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

### 1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence

#### 1) Comment votre entreprise intègre la RSE dans sa stratégie ?

- La RSE se traduit à de nombreux stades de la stratégie, que ce soit au niveau du service pour le client final, de la vigilance par rapport à l'utilisation des matières premières ou de la recherche et de l'innovation pour résoudre des problèmes de santé. C'est à travers chaque étape de la stratégie que les associés et les collaborateurs tentent de trouver la solution adéquate en cohérence avec leurs valeurs. Mettre en place des projets open source et partager les informations montre que la RSE fait partie intégrante de la stratégie de l'entreprise.
- La stratégie de Machines-3D est tournée vers **l'innovation** et s'inscrit dans la **Troisième Révolution Industrielle**. Elle cherche à aller au-delà de la vente d'imprimantes 3D seule :
  - A la fin 2014, Antoine Motte s'est associé à un chercheur en robotique (rachat de 51% des parts de la société Easy-Robotique qui était en fin de parcours) afin d'accompagner son créateur Nicolas Daddato, génie de la robotique, dans le développement et la pérennisation de son entreprise. Grâce à ce rachat, de nombreuses recherches ont démarrées, notamment pour la médecine appliquée.

### Robots-3D : la personnalisation de la robotique au service de l'Homme.

- Travaillant sur un catalogue existant de robots éducationnels modulables, Robots-3D vise à démocratiser l'intégration de robots ou organes robotisés, de plus en plus capables de répondre à des besoins spécifiques exprimés par des handicaps ou les contraintes du vieillissement. La première étape est de proposer aux écoles des modules de travail pour multiplier les pôles de recherche et faire émerger en France une culture robotique forte et collaborative.
- Les produits et usages regardés en ce moment sont variés :
  - o Robots suiveurs, marcheurs, araignées,
  - o Bras manipulateurs, prothèses,
  - o Drones roulants,
  - o Drones volants,
  - o Robots d'accompagnements...
- Révélée début 2015, Machines-3D développe depuis 9 mois Constructions-3D, en mode associatif. C'est un véritable projet innovant de construction : créer des maisons à coût marginal nul grâce à l'impression 3D avec des matériaux sourcés en cycle court, et quand c'est possible, recyclés.

### Constructions 3D : un projet à impact social et collaboratif

- Ce projet vise à appliquer l'impression 3D au bâtiment en réalisant des maisons couche par couche de façon automatisée. L'objectif annoncé est de baisser les coûts de construction de logements, de première nécessité mais durables, par 10 voir par 100 dans un futur proche.
- **Le but : « Imprimer une maison en 24 heures pour un coût marginal nul »**
- Cofondée avec Gaël Collaro, designer 3D belge, Constructions-3D se rapproche en ce moment des principaux acteurs mondiaux en la matière. Ce sont principalement des valeurs communes dans un projet de Troisième Révolution Industrielle tel que le conçoit l'économiste Jérémy Rifkin qui ont convaincu les deux protagonistes de travailler ensemble dans une logique d'open-source. Car c'est tout l'intérêt du projet, lui donner une portée utile à l'ensemble de l'humanité.
- Fort des avancées technologiques faites dans le recyclage et les composites de construction, les matériaux apportés dans l'édification des maisons pourront être la plupart du temps trouvés en cycle court et partiellement à base de matière de réemploi.
- Constructions-3D ne vise pas à créer un énième acteur du bâtiment qui profiterait à lui seul de l'innovation technologique, mais bien à intégrer le plus d'intervenants possibles dans la construction d'un outil collaboratif et évolutif Open-Source adapté en fonction des contraintes environnementales de son lieu d'utilisation. Cet outil doit permettre de combler le manque de logement (1 milliard de personnes en 2015), rapidement et en impactant le moins possible l'environnement.
- Le groupe de travail (acteurs régionaux principalement) est en cours de constitution et une association à but non lucratif et reconnue d'utilité publique sera rapidement mise sur pied.

**2) Comment votre entreprise implique-t-elle les collaborateurs ou d'autres parties prenantes lors de décisions stratégiques de l'entreprise ?**

**« Les vraies Victoires sont celles que l'on partage »**

- Durant son expérience dans le bâtiment, Antoine Motte a développé et acquis des valeurs essentielles qui l'ont aidées à comprendre et à valoriser l'importance de l'humain. Grâce à ces valeurs, les relations de travail sont marquées par la proximité et la solidarité de l'équipe.
- L'entreprise compte aujourd'hui plus de 10 personnes dédiées à conseiller et guider ses clients. La volonté de l'entreprise est de s'inscrire dans une démarche d'innovation et de partager les avancées technologiques avec le plus grand nombre et notamment via les écoles pour lesquelles des tarifs spécifiques sont appliqués.
- La liberté de création et la prise d'initiative dans un mode de management latéral font la force de l'entreprise.
- Les collaborateurs de Machines-3D sont choisis pour leur diversité culturelle et de compétences. Chacun apporte ainsi son expertise et devient un acteur du développement de son entreprise.

**3) Mesurez-vous les performances RSE de votre entreprise en fonction de vos objectifs ? Et comment ?**

- Avis consommateurs systématiques via un tiers (cf. 6. Clients et consommateurs)
- Pour son siège d'activité, Machines-3D a fait le choix d'un tout nouveau bâtiment aux performances énergétiques fortes, la Serre Numérique à Valenciennes, et envisage de déplacer son centre logistique le long de l'Escaut pour améliorer son mode d'importation en profitant du réseau de péniches entre Anvers et St Saulve.

**4) Quels outils utilisez-vous pour communiquer en interne et en externe ? Comment sensibilisez-vous vos parties prenantes au développement durable ?**

**En interne :**

- Tous les lundis matins, des réunions de coordination ont lieu avec toute l'équipe pour partager les informations de l'entreprise, les résultats et les missions de chaque collaborateur.

**En externe :**

- Dès le lancement : Showroom à la cité des échanges (8 mois), La Plaine images (3 mois), Serre Numérique : Learning Center en pleine activité avec un salarié dédié (6 machines)
- Site internet FR/EN : présentation du concept d'impression 3D et E-commerce, newsletters régulières pour les clients et revendeurs.
- Facebook et Twitter
- Articles de presse : La Voix du Nord, 3D Natives, Additiverse, Le Journal des Entreprises...
- Les clients sont sensibilisés à la RSE via les diverses conférences et showroom qu'organise Machines-3D. Ils sont aussi sensibilisés lors des présentations du projet « Construction 3D ».
- Situation au sein de la Serre Numérique, permettant d'être accessible et visible par les étudiants et les autres entreprises du « cluster 3D ».

**2) Droits de l'Homme : Respecter les droits essentiels de la personne**

**1) Comment votre entreprise favorise-t-elle la Diversité, l'égalité des chances ? (lutte contre les discriminations, égalité homme/femme, personnes en situation de handicap, senior, insertion...)**

- Les co-gérants de Machines-3D assurent une non-discrimination lors des embauches et favorise l'emploi de personnes éloignées de l'emploi.
  - Emploi dès le départ d'une personne accompagnée au sein d'un groupe dynamique d'embauche avec le Réseau Alliances : c'est aujourd'hui le principal responsable commercial.
  - Depuis l'installation à la Serre Numérique de Valenciennes, l'entreprise est installée dans une ZFU (zone franche urbaine) et ses salariés en sont issus.
- **Répartition Homme-Femme**
- Une femme a été embauchée début 2015 avec trois autres nouveaux collaborateurs (dont deux nouveaux stagiaires, les précédents ayant été embauchés).

	Femmes			Hommes			Total		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
<b>Effectif salarié au 31 décembre</b>	0	0	1	2	7	10	2	7	11
<b>Dont CDI</b>	0	0	1	0	4	3	0	4	4
<b>Dont CDD</b>	0	0	0	0	1	3	0	1	3
<b>Dont contrats en alternance/stage/contrat pro</b>	0	0	0	0	0	2	0	0	2
<b>Direction</b>	0	0	0	2	2	2	2	2	2

- ⇒ Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés
- ⇒ Accord ou plan d'action égalité Hommes/ Femmes obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

○ **Emploi de personnes en situation de handicap**

- Non concerné par la réglementation (**Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total**).
- Dans le cadre du projet #RepairMyHand, Machines-3D participe à la réhabilitation d'une personne en situation de handicap. Cette personne a été victime d'un accident de la route et a perdu l'usage de son bras. Le projet permet en ce moment le développement un gantelet motorisé pour utiliser à nouveau son bras gauche. Son embauche est souhaitable dès la fin du projet. Il termine actuellement une formation dans le bâtiment et s'avèrera être un élément moteur pour Constructions-3D.

○ **Emploi des jeunes et des seniors**

La moyenne d'âge des collaborateurs est de 25 ans. C'est une équipe très jeune, seuls les co-gérants ont plus de 25 ans (la trentaine).

**3) Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme.**

**1) Comment est organisé l'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur (y compris stagiaires, intérimaires, apprentis) ?**

- L'entreprise est, à ce jour, composée de 11 personnes, l'intégration d'un nouveau collaborateur ne fait donc pas encore l'objet d'une procédure écrite.
- L'accompagnement du nouvel arrivant se fait par les dirigeants et les plus anciens en commençant par la technique et le relationnel client comme terrain d'entraînement.

**2) Comment assurez-vous le développement professionnel de vos collaborateurs ?**

- Le développement professionnel des collaborateurs est assuré par la grande autonomie qui leur est donnée et par des formations diverses et variées.
- Pour les dirigeants, un collaborateur apprend mieux par lui-même et apprend énormément de ses erreurs.

➔ **Exemple :** le responsable du service après-vente n'était pas expert dans la réparation de Machines-3D. Il lui a été demandé de démonter et d'en remonter des dizaines depuis son arrivée. Ce collaborateur est aujourd'hui force de proposition et référant dans la réparation des imprimantes 3D. Grâce à ce collaborateur, Machines-3D est maintenant la seule entreprise française agréée par « Makerbot » (fournisseur américain de Machines-3D) pour le service après-vente de leurs machines sur le marché français.

- Les formations proposées aux collaborateurs ont pour but de développer de nouvelles compétences afin de leur confier de nouvelles missions toujours plus innovantes.

➔ **Exemple :** Formation à de nouveaux logiciels par l'expert pour étendre les compétences et pouvoir participer au design de certaines pièces imprimables en 3D.

- L'autoformation est encouragée par les dirigeants de l'entreprise : les collaborateurs sont invités à partager leurs compétences entre eux afin de développer les compétences de chacun. Le but est de rendre chaque collaborateur de plus en plus compétent et d'acquérir une grande capacité d'adaptation et une polyvalence.

**3) Quelle est la politique de votre entreprise en matière de prévention des risques professionnels ?**

Des trousse de secours sont mises à disposition en cas d'accident au niveau du SAV et les outils et protections individuelles sont à dispositions (gants de différents types, masques, lunettes). A ce jour, il n'y a jamais eu d'accident dans l'entreprise.

**4) Quels sont vos taux de fréquence et de gravité (Accidents du travail) ?**

	2012	2013	2014
<b>Taux de fréquence *</b>	0	0	0
<b>Taux de gravité**</b>	0	0	0

\*Taux de fréquence (TF) = (nb des accidents avec arrêt/heures travaillées) x 1 000 000

\*\*Taux de gravité (TG) = (nb des journées perdues par incapacité temporaire/heures travaillées) x 1 000

**5) Comment favorisez-vous le dialogue social ?**



**6) Quels dispositifs ou aménagements avez-vous mis en place pour favoriser le bien-être de vos collaborateurs ? Comment votre entreprise est attentive à l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle ?**

- Machines-3D porte une grande importance au bien-être de ses collaborateurs.
- Les collaborateurs forment une équipe dont les membres viennent en aide aux autres membres en difficulté, et où le rythme de travail est très différent d'un collaborateur à l'autre.
  - o Aucune contrainte d'horaires ou de congés n'est fixée. Le home office est autorisé quand c'est nécessaire. Les horaires sont très flexibles, permettant d'avoir un très bon équilibre vie professionnelle/vie personnelle et sont adaptables en cas d'empêchements personnels.
- Cette manière de procéder est source de créativité et supprime le stress, tout en permettant des disponibilités des collaborateurs lors d'événements le week-end ou sur des plages horaires tardives.
- Les collaborateurs de Machines-3D déjeunent régulièrement ensemble au restaurant cela permet de renforcer l'esprit d'équipe, favoriser la création de liens sociaux forts et de créer un climat convivial au sein de l'entreprise.
- Les locaux situés à la Serre Numérique de Valenciennes sont neufs et accueillants. L'épanouissement des collaborateurs est assuré par tous les moyens matériels mis à disposition.
  - o Les réunions se font dans un bureau équipé d'un canapé prévu à cet effet, les collaborateurs peuvent travailler dans d'autres fauteuils disposés dans leurs bureaux.
  - o Les locaux de la serre numérique proposent de nombreuses salles de conférences, de travail et d'espaces de vie pour les pauses déjeuner entre autres.
  - o Des zones de détente avec des tables de ping-pong sont accessibles.
- Les dirigeants restent toujours à disposition pour discuter des problèmes personnels des collaborateurs et trouver une solution.

**7) Comment évaluez-vous la satisfaction de vos employés ?**

Mise en place des entretiens individuels en cours.

	2012	2013	2014
<b>Turn Over*</b>	0	0	0
<b>Taux d'absentéisme</b>	0	0	0

\* (Départs année N + Arrivées année N)/2)/effectif moyen N-1) x100

**8) Quelle est votre politique de rémunération ?**

- Les prétentions salariales des jeunes embauchés étant raisonnables lors des entretiens d'embauche, elles ont toutes été respectés voir revues à la hausse.
- Les collaborateurs de Machines-3D ont depuis le 1<sup>er</sup> Avril 2015 une mutuelle de qualité prise en charge à 100% par l'entreprise.
- Sur chaque formation, machine, ou autre forme de produit ou service vendu, les collaborateurs perçoivent un intéressement direct. Le co-gérant souhaite que les gains faits sur la vente d'un produit ou d'un service soient partagés entre l'entreprise et les collaborateurs.

**9) Quel est le rapport d'échelle des salaires (gérant compris) ?**

Les co-gérants ont décidé de ne pas se donner de salaire pour les débuts, afin de réinvestir dans l'entreprise et faire bénéficier aux collaborateurs de nombreux avantages et d'un cadre de vie exceptionnel. Les seuls salaires versés sont donc pour les salariés.

**4) Environnement : Préserver la Planète.**

**1) Quelles sont les ressources utilisées dans votre production ? (matières premières, eau, énergies)**

Les ressources utiles à l'activité de Machines-3D sont :

- L'électricité,
- Le carburant pour les déplacements (Show),
- Les filaments plastique (ABS, Acrylonitrile Butadiène Styrène, d'origine fossile – PLA, Acide Polylactique, filament biodégradable fabriqué principalement à partir d'amidon de maïs).

**2) Comment prenez-vous en compte l'impact de vos activités sur l'environnement ?**

- Machines-3D est conscient du besoin important en filament de ses clients, ils recherchent donc de nouveaux matériaux. Des recherches ont été menées pour obtenir des filaments recyclables, ils ne sont cependant pas viables (perte des caractéristiques mécaniques) sans ajouts de produits chimiques nocifs pour l'environnement. L'utilisation de filaments PLA est donc privilégiée par l'entreprise. Machines-3D travaille de façon collaborative avec ses fournisseurs pour que les imprimantes 3D puissent utiliser au maximum la matière PLA (plutôt que l'ABS d'origine fossile).
- Leur fournisseur de filament principal est italien et un des fournisseurs d'imprimante se trouve à Tourcoing.
- Lorsque les clients de Machines-3D souhaitent obtenir un modèle plus récent d'imprimante 3D, l'entreprise propose une reprise de leurs machines. Après vérification et réparation, ces machines d'occasion sont remises en vente sur le marché par le biais du site internet.
- Le service après-vente de Machines-3D assure la réparation de leurs produits vendus mais aussi ceux de ses concurrents qui n'ont parfois pas de SAV propre.
- Le projet « Construction 3D » permettra de construire des maisons écologiques à coût marginal nul avec des matériaux recyclés différents selon les zones géographiques afin de favoriser un circuit court (exemples : béton recyclé en Europe, Argile ou autre en Afrique, etc.).
- Les salariés de Machines-3D se déplacent pour la plupart en transport en commun. Leurs abonnements sont pris en charge à 100% par l'entreprise. Ceux qui ne prennent pas de transports en communs habitent à proximité de l'entreprise dans la ville de Valenciennes.

**5) Bonnes Pratiques d'affaires : Etre acteur loyal et responsable sur les marchés.**

**1) Qui sont vos fournisseurs ?**

Constructeurs de machines et de filaments (matière première pour l'impression 3D), américains, chinois et polonais. Le fournisseur de l'imprimante 3D « Just Make It » (imprimante à monter soi-même) est un fournisseur situé à Tourcoing.

**2) Comment la RSE s'intègre dans votre démarche d'achats ?**

- Machines-3D est en constante recherche de nouveaux fournisseurs, afin de proposer des produits toujours plus innovants et plus compétitifs. Avant de travailler avec un fournisseur, une vérification sur place est réalisée afin de s'assurer que les droits de l'Homme, le respect de la dignité humaine, etc. sont respectés.
- Lors du choix des fournisseurs, les dirigeants vérifient que ce dernier est en accord avec les valeurs de l'entreprise : le but de la collaboration envisagée n'est pas le simple profit mais prend en compte le bien commun.
- L'entreprise n'hésite pas à refuser de travailler avec certains fournisseurs lorsque ces derniers ne partagent pas les valeurs de l'entreprise. Cette vérification se fait via des rencontres et audits.
- Machines-3D cherche à se fournir le plus possible localement. Pour les machines, d'abord en provenance des USA ou de la Chine, Machine 3D a développé un partenariat avec une entreprise de Tourcoing. Pour le fil, Machines-3D fait aujourd'hui appel à des fournisseurs Européens.
- L'entreprise oblige ses fournisseurs à utiliser au maximum la matière PLA qui est plus respectueuse pour l'environnement.

**3) Comment auditez-vous vos fournisseurs (audit interne ou externe) et à quelle fréquence ?**

Les fournisseurs sont audités de façon aléatoire mais automatiquement dès le début de leur collaboration. Ils sont, au minimum, audités une fois par an (même ceux d'Asie et d'Europe de l'est). M. Motte se rend directement sur site.

**4) Quelles règles éthiques avez-vous établi vis-à-vis de vos concurrents ?**

- Machines-3D s'engage à ne pas recopier les notices d'utilisation et les fiches techniques des concurrents, même si cela représente énormément de travail de leurs parts.
- Machines-3D n'hésite pas à aider ses concurrents lors de « crises ».
  - ➔ **Exemple :** Suite au retard de livraison dû au nouvel an Chinois, un de ses concurrents ne recevait pas ses commandes de Chine et s'est donc retrouvé sans stock. Machines-3D n'a pas hésité à lui fournir des Machines-3D à un prix raisonnable afin qu'il puisse continuer son activité.

## 6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

### 1) Qui sont vos clients ?

- Machines-3D vend ses produits et services directement sur son site internet, mais aussi via un réseau d'une centaine de distributeurs/revendeurs tels que Conrad, Selectronic ou Leroy Merlin, ce qui assure l'accessibilité des produits et services à tous.
- Les clients finaux de l'entreprise Machines-3D sont :
  - o Les entreprises (50%),
  - o Les écoles (30%),
  - o Les médecins, chirurgiens et dentistes (15%),
  - o Les particuliers (5%).

### 2) Comment fidélisez-vous vos clients ?

### 3) Comment vous assurez-vous de l'accessibilité de vos produits et services à tous ?

- Machines-3D travaille de façon collaborative avec ses distributeurs/revendeurs, ce travail collaboratif se traduit par quatre points essentiels :
  - o Travail en réseau de revendeur (110 en France) et non pas en franchise.
  - o Formations gratuites offertes par Machines-3D pour les revendeurs.
  - o Prix d'achat attractif pour rendre la 3D rapidement accessible.
  - o Service Après-vente de qualité avec des pièces de rechange officielles.

Cela permet d'avoir des relations plus stables et plus durables avec les revendeurs.

- Les acheteurs qui passent par le site internet peuvent bénéficier de services supplémentaires, les responsables commerciaux de Machines-3D restent à disposition des clients pour les conseiller sur leurs achats leur permettant d'acquérir le produit dont ils ont besoin. Les dirigeants mettent l'accent sur la satisfaction du client, les collaborateurs n'hésitent donc pas à prendre le temps nécessaire pour conseiller un client.
- Pour mesurer la satisfaction client, Machines-3D suit trois indicateurs différents :
  - o Le taux de retour machines (5% en 2014, en constante diminution grâce à des machines de plus en plus fiables et avec des notices claires),
  - o La note des avis consommateurs sur leur site internet (9,2/10 en 2014) Ces notes sont issues d'une enquête systémique effectuée par un tiers (**Avis Vérifiés**) et sur lesquelles Machines-3D ne peut pas intervenir.
  - o Taux de réponse aux appels SAV (objectif de 100% de réponse).

### 4) Comment prenez-vous en compte la sécurité des utilisateurs dans le choix/développement de vos produits/services ?

- L'équipe de Machines-3D a aussi pour mission d'écrire toutes les notices d'utilisation en français et de rendre les produits conformes aux normes françaises, ce travail permet d'assurer la sécurité de l'utilisateur.
- Toutes les machines vendues sont testées et approuvées par Machines-3D, celles ne respectant pas les critères de qualité et de sécurité sont écartées et ne sont commercialisées.

**7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté**

**1) Comment votre entreprise s'investit-elle dans son environnement territorial (emplois, économie locale, ou autres)?**

- Machines-3D est implantée à la Serre Numérique de Valenciennes. Le bassin Valenciennois est touché par un taux de chômage important et c'est dans ce contexte que l'entreprise souhaite participer à la relance de l'activité de cette région.
  - o Les entreprises (dont Machines-3D) présentes à la Serre Numérique favorisent la relance économique de commerces de proximité (tabacs, bars, restaurants, etc.) dans le quartier.
  - o Les dirigeants ont pour objectif de convaincre un de ses fournisseurs (Asiatique) d'implanter sa zone de stockage dans le bassin Valenciennois (Le passage du canal de l'Escaut à proximité permettra de réduire les coûts de transport en utilisant les voies maritimes). Machines-3D espère favoriser l'emploi et développer l'activité locale avec l'implantation de cette zone de stockage à proximité de l'entreprise.
  - o Avec le projet « Constructions-3D » Antoine Motte espère implanter une usine de production dans le bassin Valenciennois pour la production de grues télescopiques capables d'imprimer des maisons en 3D. Cette implantation d'usine se fera grâce à des fonds publics en partenariat avec la ville de Valenciennes. Elle aura donc la forme d'une association reconnue d'utilité publique et permettra de créer des emplois et relancer l'activité de la région.
- Machines-3D a la volonté de travailler de façon collaborative avec les entreprises et de ne pas déposer de brevets pour ses produits développés. Elle donne ainsi l'occasion à toutes les entreprises de ce secteur d'activité, de travailler de façon collaborative pour atteindre de meilleurs résultats et être acteurs de la **Troisième Révolution Industrielle**.

**2) Quelles actions sociétales sont mises en place ?**

**3) Comment impliquez-vous vos collaborateurs dans ces actions ?**

- Machines-3D est une entreprise impliquée dans la recherche, elle donne l'occasion aux étudiants, présents à la Serre Numérique, de travailler sur des projets innovants, et met à disposition ses imprimantes 3D. Les étudiants, en design et en informatique, ont donc la possibilité de venir rencontrer les collaborateurs de Machines-3D et d'imprimer leurs projets directement sur place.
- Les dirigeants étant soucieux des conditions de vies de l'Homme dans le monde, l'objectif du projet « Construction 3D » est de permettre aux plus démunis de se loger de manière décente, rapidement et le plus naturellement possible, en impactant le moins possible l'environnement.

### III-FACTEURS CLÉS DU SUCCÈS

Qu'est-ce qui permet la réussite de votre démarche (motivation, implication, moyens humains/matériels/financiers, communication) ? (Les difficultés rencontrées et surmontées peuvent apparaître ici).

- La volonté forte des associés de donner une grande place à l'humain au sein de l'entreprise est un élément fondateur.
- La communication et l'implication constante des collaborateurs : grâce à une ambiance de travail positive, les collaborateurs sont motivés, créatifs et sont donc dans l'innovation permanente.
- Machines-3D se donne les moyens humains, matériels et financiers pour avancer dans ses recherches, améliorer la qualité du service et contribuer à la satisfaction du client final.

Propos recueillis auprès de  
**Antoine MOTTE**, Co-gérant

Par **Ludérik PATTIN et Gaétan DESURMONT**, étudiants ICAM  
Accompagnés de **Charlotte CALONNE et Marie-Madeleine CARPENTIER**, Pôle Partenariats, Trophées et Bonnes Pratiques.