

Maison Berjac (44) remporte le Prix de l'Excellence Opérationnelle [TPE/PME] lors de la 26^{ème} Cérémonie des Prix Nationaux de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle



Les collaborateurs de la Maison Berjac gèrent chaque client de bout en bout pour un service ultra-réactif et sur-mesure : l'entreprise triple son CA en 20 ans

Paris, le 31 janvier 2019. Depuis 1992, les « Prix Nationaux de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle » sont organisés par l'Association France Qualité Performance (AFQP, dite France Qualité), la Direction Générale des Entreprises (DGE), et, depuis 2017, avec le MEDEF. Ces prix récompensent des entreprises, institutions, étudiants et auteurs d'ouvrage pour leurs démarches/analyse de management par la qualité et d'excellence opérationnelle au service de la performance.

Parmi les [12 lauréats de l'édition 2019](#), la Maison Berjac (Nantes) remporte le Prix de l'Excellence Opérationnelle dans la catégorie TPE/PME. Ce prix vise à favoriser le déploiement de la démarche d'excellence opérationnelle, levier majeur de la compétitivité hors coût d'une entreprise. Ce prix a pour objectif d'honorer et de valoriser des entreprises ou collectivités publiques de toutes tailles qui l'ont déjà engagée, et de sensibiliser celles qui ne la connaissent pas encore. ([+ d'infos sur les Prix dans le DP](#)).



LA VIANDE

Nos viandes (bœuf, veau, porc, agneau et abats) sont sélectionnées et travaillées à façon dans notre atelier par une équipe de bouchers professionnels.



LA MARÉE

Notre équipe effectue ses achats en criée au quotidien en sélectionnant les espèces adaptées à votre demande. Nous effectuons sur demande le filetage et le portionnage du poisson.

La problématique

Acteur indépendant face aux mastodontes des métiers de bouche (Métro, Pomona ...), la Maison Berjac évolue dans un environnement où **la consommation de viande a fortement diminué depuis 10 ans** tandis que l'exigence des clients (eux-mêmes soumis au verdict de leurs propres clients sur les réseaux sociaux) est croissante. Dans ce métier, **la sentence est immédiate : le client satisfait recommande le lendemain, dans le cas contraire, il disparaît**. Dans ce contexte, et lorsqu'on est un petit indépendant, comment maintenir la satisfaction du client et son chiffre d'affaires ?

La démarche

Depuis 1981, l'entreprise familiale Maison Berjac s'est exclusivement organisée autour du client, pour garantir l'« ultra-réactivité » nécessaire à la profession :

- **Chaque commercial gère seulement 50 clients, mais il s'en charge de la prospection au suivi des paiements** : c'est ainsi chaque jour la même personne qui prend la commande, la prépare et la livre. Cette organisation, qui implique autonomie et responsabilisation, offre surtout un véritable intérêt et un **épanouissement** à ses salariés. Or cet épanouissement réduit l'absentéisme, point noir de la chaîne logistique.
- Lorsque les métiers de bouche ont pris le virage de la livraison, en 2005, la Maison Berjac s'est **totalelement équipée en camions pour maîtriser son service de bout en bout**.
- Pour garantir une livraison à H+4, la Maison Berjac a développé **une application mobile qui remplace – la nuit – les messages sur répondeur afin de fiabiliser les informations**. Une commande peut être passée jusqu'à 4h du matin, elle sera livrée à partir de 8h.
- En 2013, l'entreprise s'équipe d'une **chambre de maturation pour proposer - sur-mesure - une viande plus goûteuse**. La viande peut mûrir jusqu'à 2 mois, selon la demande précise du client et les recommandations de la Maison Berjac.
- Son installation au **nouveau MIN de Nantes**, dès février 2019, lui permettra de **recycler 100% de ses déchets alimentaires et non alimentaires**, et de **proposer à ses clients de se débarrasser de leurs propres déchets** (une contrainte de plus en plus complexe pour les restaurateurs).

Des enquêtes de satisfaction auprès des clients sont réalisées tous les mois afin de s'assurer de la qualité des produits et du service.

Le résultat

- En 20 ans, la Maison Berjac a plus que triplé son chiffre d'affaires, elle compte désormais 2 000 clients.
- Elle livre désormais la côte Atlantique de Lorient à La Rochelle (limite de 2h de route depuis Nantes pour garder une grande réactivité)
- Elle embauche régulièrement (passant de 14 salariés en 1992 à 75 en 2018) et maintient une politique fort d'apprentissage (17% de l'effectif)

Citations

Le Jury du Prix Qualité Excellence Opérationnelle : « *Nous avons apprécié le modèle d'organisation par territoire de la Maison Berjac, basé sur des équipes alliant les compétences commerciales et les expertises Métiers de Bouche. La prise en considération de l'écosystème de l'entreprise dans la délivrance de ses produits et services est une valeur ajoutée pour ce même écosystème. Son approche de la relation client et de la maîtrise de la satisfaction client de bout en bout ont renforcé notre volonté d'accorder ce prix à la Maison Berjac* ».

Mikaël Cadio, Président Directeur Général de la Maison Berjac / SVRO : « *C'est l'obsession pour le service client qui nous a permis de développer l'entreprise depuis 1981 dans ce contexte peu évident, tout en maintenant l'épanouissement de nos collaborateurs. Le déménagement au nouveau MIN de Nantes, le 15 février 2019, est une nouvelle étape cruciale pour l'entreprise : nous sommes convaincus que ce nouveau cadre de travail ultra moderne avec des normes qualité et des infrastructures excellentes pour le bien-être de nos collaborateurs, nous permettra de continuer à offrir la meilleure qualité de service à nos clients. Ce nouveau site, pensé par les collaborateurs eux-mêmes, nous fera gagner en productivité et en efficacité tout en nous permettant de recevoir nos clients dans un magasin très agréable et en élargissant l'offre produits (par exemple : production de produits Poissons et viandes fumés)* »

Activité : professionnel des métiers de bouche (viande, marée et autres produits frais) avec ateliers de découpe et filetage, pour les restaurateurs et traiteurs.

Localisation : Nantes (MIN – marché d'intérêt national) (Loire Atlantique - 44)

Effectifs : Maison Berjac : 50 collab., SVRO (filiale distribution) : 25 collab.

CA consolidé : 35 millions € (2018)

Cliquez sur [ce lien](#) pour obtenir :

- Le dossier de presse avec l'ensemble des informations sur les Prix et chaque lauréat (problématique, démarche mise en place, résultats, citations)
- Les visuels HD des lauréats et de la Cérémonie (ajoutés au fur et à mesure)

Contact presse PQEO

Nouvelles Graines

Clémence Rebours

06 60 57 76 43

c.rebours@nouvelles-graines.com

A propos des Prix de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle – Créés en 1992 sous le nom « Prix Qualité Performance », les « Prix de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle » - renommés ainsi en 2017 - sont organisés par l'Association France Qualité Performance (AFQP, dite France Qualité), la Direction Générale des Entreprises (DGE) du Ministère de l'Economie et des Finances et - depuis 2017 - le MEDEF ; ils récompensent des entreprises, institutions, étudiants et auteurs d'ouvrage pour leurs démarches/analyses de management par la qualité et d'excellence opérationnelle au service de la performance. www.qualiteperformance.org/prix-qualite/prix-france-qualite-performance/qu-est-ce-que-le-pfqp

A propos de France Qualité - L'Association France Qualité Performance (AFQP), dite France Qualité, rassemble 1 850 acteurs, publics et privés, présents dans l'ensemble des régions du pays. Petites et moyennes entreprises, grands groupes, administrations, collectivités, mais aussi enseignants, experts, étudiants... tous les adhérents de l'association contribuent au déploiement, au développement de la Qualité - s'entendant comme le tronc commun des différentes démarches de progrès et de maîtrise des risques. www.qualiteperformance.org

A propos de la DGE - La DGE élabore et met en œuvre les politiques publiques relatives à l'industrie, à l'économie numérique, au tourisme, au commerce, à l'artisanat et aux services. Ses 1 300 agents sont mobilisés aux niveaux national et régional à travers les DI(R)ECCTE [directions (régionales) des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi], pour favoriser la création, le développement, l'innovation et la compétitivité des entreprises de toutes tailles, en France et à l'international. La DGE entretient des relations étroites avec les entreprises elles-mêmes et leurs représentants : organisations et fédérations professionnelles, chambres consulaires, réseaux d'accompagnement, etc. www.entreprises.gouv.fr

A propos du MEDEF - Le MEDEF, premier réseau d'entrepreneurs de France, défend et fait valoir les intérêts des entreprises auprès de l'ensemble des décideurs et promeut l'esprit d'entreprendre et de conquête dans un monde en transformation. Le MEDEF dialogue avec l'ensemble des acteurs de la société civile et met au cœur de son action la création d'emplois et la croissance de l'économie. www.medef.com