



Témoignage d'un utilisateur

« Evolution de l'industrie du luxe chez Parfums Christian Dior »

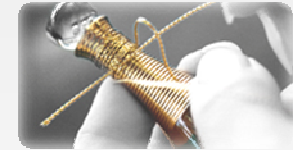
Juin 2011

Arnaud DOURLENS, Responsable Ingénierie Parfums Christian Dior

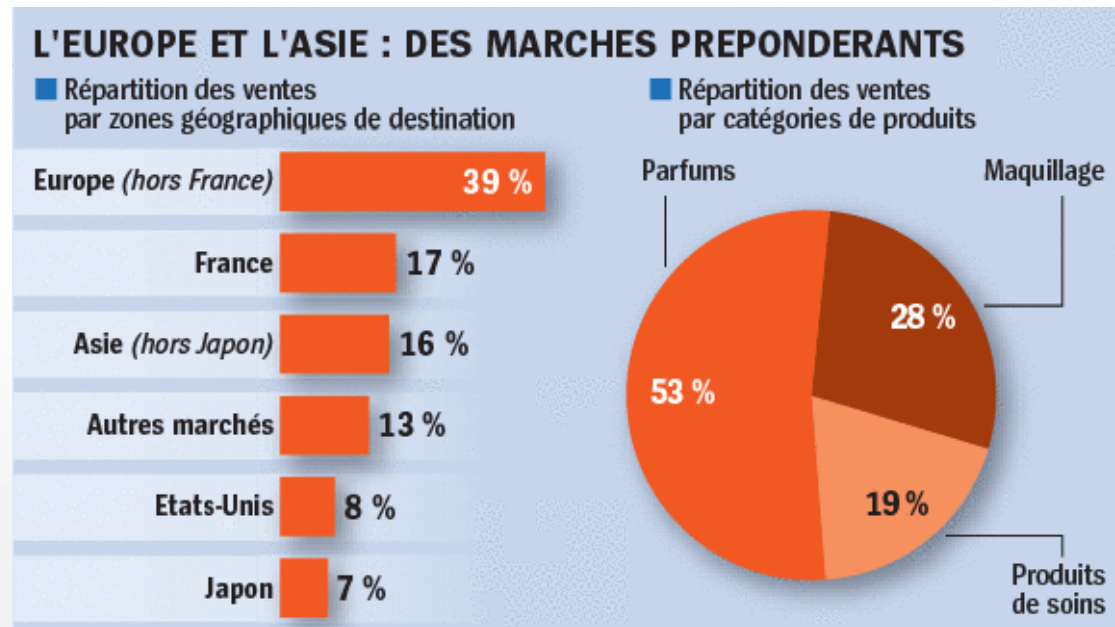
Dior

Parfums Christian Dior en quelques mots

1/ Les activités Parfums Christian Dior



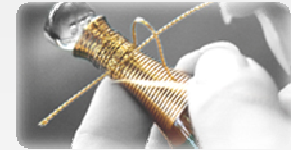
La société Parfums Christian Dior a été créée en 1947. Aujourd'hui au sein du groupe LVMH elle conçoit, produit, distribue et commercialise des parfums et cosmétiques de luxe dans le monde entier



Dior

Parfums Christian Dior en quelques mots

2/ L'évolution du marché



Parfums Christian Dior a la chance d'être sur un marché porteur et qui devrait le rester encore de nombreuses années. Le secteur des cosmétiques est en permanente évolution. C'est un marché d'offre qui se construit par des nouveaux produits, l'innovation est un moteur de compétitivité essentiel.

De plus, la beauté est un besoin essentiel, éternel et universel. La mondialisation du marché des produits de beauté ne fait que commencer. Actuellement les pays émergents consomment 13 fois moins de cosmétiques que l'Europe ou le Japon, mais le désir est en revanche bien présent.

3/ Les valeurs clés Parfums Christian Dior

« Le Sens du spectaculaire » et « L'Energie Créatrice » sont au centre de la Politique qui anime Parfums Christian Dior. Cela se retranscrit dans les produits proposés par la marque qui sont l'expression du luxe et de l'exclusivité.

Pour son image, la marque n'hésite pas à faire appel aux plus grandes stars : Charlize Theron pour "J'adore", Sharon Stone pour les soins "Capture" et bien sûr Monica Bellucci, qui a posé pour différents produits.

La Qualité des produits est proche de la perfection. C'est ce qui construit la marque, son image, c'est aujourd'hui la plus grande valeur du groupe. Ceci impacte directement le fonctionnement industriel au sein des Opérations Parfums Christian Dior.

Dior

L'Excellence Qualité, quels impacts industriels?

« Tailleur Bar »

Qualité et exclusivité : édition limitée à 3 000 exemplaires



3 Evolutions majeures de nos activités

La répétabilité de la Qualité produite

Une accélération de l'automatisation des procédés,
Hausse de l'exigence de fiabilité des équipements,

L'innovation procédé au service de la Qualité produit

Une évolution rapide des procédés et des technologies,
Un accroissement de la complexité des procédés

L'amélioration permanente de notre niveau de Qualité

Un système managérial basé sur l'amélioration continue,
Une implication des agents de maîtrise dans les processus d'amélioration,

Dior

L'Excellence Qualité, quels impacts industriels?

La répétabilité de la Qualité produite

Une accélération de l'automatisation des procédés,

Changement des technologies,
Pneumatique → Tout électrique
Capteur optique → Vision industrielle

Systématisation de l'utilisation des API,
Boutonneries → Interfaces homme machine,
Réglage mécaniques → Paramétrage des procédés, (recettage)
Machines à relais → Logique programmée et réseaux industriels

Robotisation,
Actions manuelles → Pilotage d'équipement,

Nombre important de projets complexes,
Pilotage par la production → Pilotage par l'ingénierie,
Gestion de projet unitaire → Gestion de projet structurée

Hausse de l'exigence de fiabilité des équipements,

Etape de conception nouvelles,
Plan 2D papier → CAO 3D animée
Logique cablée → GEMMA, Grafcet, plateforme automatisation, etc.

Apparition des systèmes complets fiabilisés,
Intégration de composants → Intégration de sous ensembles,

Qualification des équipements,
Implantation en production → Tests préalables chez les fournisseurs



Evolution des compétences nécessaires à la mise en œuvre des procédés

Création d'un service automatisation présent 24H/24H (Tech. MAI)
Formation des techniciens de production aux technologies nouvelles
Les techniciens forment les opérateurs à l'utilisation de l'outil de production

Evolution des compétences nécessaires à la création et à la mise en service des procédés

Création d'un service Ingénierie
Formation des techniciens projet aux technologies nouvelles
Formation des techniciens projet à la gestion de projet et des outils associés
Intégration de la simulation numérique à la validation de conception (QC)
Structuration des protocoles de tests préalables à l'implantation (QI/QO/QP)

Dior

L'Excellence Qualité, quels impacts industriels?

L'innovation procédé au service de la Qualité produit

Un accroissement de la complexité des procédés,

Recours à des expertises externes à l'entreprise,

Expression du besoin → Caractérisation du besoin
Compréhension technique → Approche fonctionnelle
Projet interne à la production → Relationnel fournisseurs

Travail en équipe projet pluridisciplinaire,

Technicien polyvalent → Technicien projet avec une expertise
Priorité production → Intégration des contraintes connexes
Mission de production → Contribution/Animation projet

Autonomie des utilisateurs face à la technicité,

Exploitant technique → Utilisateur assisté par un support technique

Une évolution rapide des procédés et des technologies,

Veille technique et sourcing élargi,

Fournisseurs locaux habituels → Sourcing mondial

Evolutivité des procédés,

Utilisation dédiée → Flexibilité, modularité

Capacité d'adaptation,

Peu d'évolution → Evolution permanente de la technologie

Un travail en groupe projet

Formation des techniciens projet à la gestion de projet
Formations comportementales (animation de réunion, prise de parole, etc.)
Intégration de techniciens de production comme contributeurs projet
Intégration des dimensions réglementaires, sécurité, environnement, etc.

Développement des capacités d'adaptation

Evolution du travail d'exécution de tâches vers une responsabilisation sur l'atteinte des objectifs
Augmentation de l'autonomie dans la recherche de solutions
Développement du raisonnement d'architecte fonctionnel versus concepteur technique

Mise en avant des expertises métiers

Spécialisation des techniciens sur des expertises techniques
Mise en place d'un fonctionnement avec des services dit « supports »
Travail avec des fournisseurs externes en l'absence de support interne

Dior

L'Excellence Qualité, quels impacts industriels?

L'amélioration permanente de notre niveau de Qualité

Un système managérial basé sur l'amélioration continue,

ISO 9001,

Système documentaire → Processus d'amélioration continue

Implication du personnel,

Exécution → Participation à l'atteinte des objectifs,

Une implication des agents de maîtrise dans les processus d'amélioration,

Analyses des indicateurs de performances,

Production → Analyse de la non efficacité, des dysfonctionnements

Pilotage de plans d'action,

Production → Production et amélioration de l'outil de production

Une activité Amélioration Continue à part entière

Formation aux outils de l'Amélioration Continue (ensemble du personnel)

Individualisation des objectifs et augmentation de l'autonomie dans la démarche

Implication dans des systèmes de revues de performances quotidiennes et hebdomadaires

Dior

En synthèse

Le BTS CRSA chez Parfums Christian Dior

Il possède des compétences techniques et de gestion de projet nécessaires à la création, la mise en service ou la mise en œuvre des procédés. Après 5 à 8 ans il aura acquis une ou plusieurs expertises métiers.

Par sa formation il a développé des capacités de travail en groupe qui lui permettent de contribuer à un projet. Elles le conduiront après 5 à 8 ans d'expérience à être capable d'animer un projet (rôle de chef de projet).

Sa capacité d'adaptation lui permet de remplir avec une autonomie croissante les missions ou les objectifs qui lui sont confiés.

L'Amélioration Continue fait partie de son quotidien, il utilise régulièrement les logiques d'analyse et de plan d'action pour faire progresser son outil de production et ses méthodes de travail.



Dior