



## Candidature au Grand Prix ESSEC du Commerce Responsable

Edition 2024.  
Projet collaboratif du commerce et de ses  
partenaires.

Enseigne : Camif • Secteur d'activité : Ameublement • NAF : 4791B  
Adresse : 66 Rue Jacques Daguerre - 79000 Niort

Dossier déposé par l'entreprise **Camif** via Kelly TINCHON (Manager de la mission).

kelly.tinchon@camif-matelsom.com - Tél. : 0615945197

Date de création initiale du dossier : 3 août 2023.

### **Initiative : L'optimisation innovante des retours produits et la réduction de leurs impacts**

Date de l'initiative : Septembre 2022 --> aujourd'hui

## Pitch

Pionnière de l'entreprise à mission, Camif prône un modèle de consommation responsable et de production locale. Camif.fr est le site déco responsable de la maison, proposant une sélection de mobilier, literie, linge de maison de qualité, Made in France avec une démarche éco-circulaire. Travaillant avec 125 fabricants français réalisant 76% de son chiffre d'affaires, Camif a renoncé aux produits importés en dehors d'Europe.

En qualité de société à mission, l'ensemble des activités de l'entreprise s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue. C'est dans ce cadre que notre responsable Supply-Chain, Pierre-Yves est entré en contact avec Smartback pour lancer une collaboration afin que la start-up Française gère les retours produits.

Grâce à ce partenariat engagé, SmartBack permet de réemployer 100% des retours clients Camif qui lui sont confiés, à 27 km du particulier environ. Ces résultats sont possibles grâce au réseau de 400 partenaires du réemploi de SmartBack et à son expertise dans la qualification des biens d'équipement de la maison. La collaboration, lancée en septembre 2022 a déjà permis de revendre 60% des retours confiés à Smartback, 40% ont été revalorisés en boutiques solidaires locales et Camif a économisé 15% de coûts logistiques.

Le projet nous permet de répondre à notre objectif de mission : "Faire de l'économie circulaire notre standard" en réduisant l'impact environnemental de nos retours produits.

Ce partenariat prouve que l'on peut lancer des partenariats qui font du bien à la planète et aux entreprises !

## Critère 1 - Caractère innovant

Le projet éco-socio-conçu de Smartback étant novateur, nous n'avons pas eu pléthore de concurrents à sonder pour lancer ce projet d'optimisation de nos retours logistiques. Il y avait clairement un marché à développer en ce sens. Ainsi, nous avons donc co-construit un projet qui correspondait aux besoins de Camif et à la proposition de valeur de Smartback.

La légende dit que les projets d'éco-socio-conception sont souvent peu rentables, du moins dans un premier temps ! Chez Camif, on aime relever les défis et rendre les "impossibles" possibles puisqu'on peut observer avec cette collaboration :

- Un gain environnemental grâce à la baisse des émissions carbone induites par les kilomètres parcourus, le gaspillage de produits, ...
- Un gain économique : nous avons trouvé notre structure de coûts dès les premiers mois
- Un gain social : Smartback collabore avec des structures de l'ESS partout en France et permet de développer leurs activités économiques

Enfin, nous avons à cœur de développer des projets innovants avec notre écosystème ou avec de nouveaux partenaires tels que Smartback. Nous sommes persuadés que des projets collaboratifs tels que celui-ci contribueront à changer le monde par essaimage !

## Critère 2a - Mise en œuvre

Les retours clients sont compliqués à gérer pour les vendeurs en ligne : que faire de ces produits qui ont de petits défauts, qui ne peuvent pas être remis en stock et qui ont un impact sur notre environnement (destruction, kilomètres parcourus, stockages) ?

Dans le cadre de la feuille de route de mission Camif, nous réfléchissons à réduire nos impacts environnementaux, et ce, dans l'intégralité de notre chaîne de valeur.

Smartback et Camif se sont alliés avec une mission commune : faire de l'économie circulaire un standard dans le secteur de l'équipement de la maison. Ainsi, pas question de jeter ou abandonner des produits qui pourraient avoir une autre vie !

Pour aller plus dans le détail, nous cherchions depuis quelque temps à revaloriser au mieux les retours produits qui finissaient par être recyclés avec Ecomobilier car trop abîmés ou dormaient dans nos entrepôts car ne correspondant plus à la demande. Ces produits revenaient pour la plupart dans leur entrepôt de départ faute de solution de revalorisation à dimension nationale. Le challenge était de trouver un partenaire doté d'un maillage territorial qui pourrait récupérer des produits abîmés ou tout simplement refusé par nos clients afin qu'ils soient revalorisés localement (27km en moyenne avec Smartback) et qu'ils aient la meilleure seconde vie possible (60% des retours revendus avec l'aide de Smartback, 40% confiés en boutiques solidaires).

Le projet a été piloté en interne par Pierre-Yves Marteau, Responsable Supply Chain et fonctionne par principe d'abonnement qui s'élève à 500€ par mois au bénéfice de Smartback. Les ventes des produits revalorisés par Smartback sont réparties de la façon suivante :

- Smartback conserve 20% du chiffre d'affaires
- Camif facture les 80% restants

## Critère 2b - Communication

Le Pôle Supply Chain a été sensibilisé aux nouveaux processus car piloté par le responsable de l'équipe.

Le Pôle Relation Clients a été formé aux nouveaux processus puisqu'en cas de demande de retour, l'option Smartback est systématiquement proposée et généralement acceptée à chaque fois par nos clients. Smartback prend ensuite la relève.

Le Pôle Marketing et notre agence de Relation Presse ont été impliqués afin de mettre en avant la démarche sur nos supports de communication.

Enfin, l'ensemble de l'entreprise a été informée régulièrement des avancées du projet en Point du Mardi, le point hebdomadaire qui regroupe l'ensemble des collaborateurs.

### Critère 3 - Impact et résultats

A mettre à jour en septembre.

Pour Camif :

- 60 % des retours confiés à SmartBack ont été revendus
- 40 % ont été réparés ou revalorisés en boutiques solidaires par des associations locales (une dizaine d'associations type

Emmaüs, ressourceries, chantier d'insertion ont été soutenues)

- Les produits ont parcouru seulement 27 km en moyenne, contre 450 km à l'origine pour un retour en entrepôt.
- Camif a économisé en moyenne 15% sur ses coûts.
- Le service client et les équipes supply sont déchargés d'une partie de la gestion des retours tout en ayant la certitude que

les produits Camif seront bien valorisés.

Pour les clients de Camif :

Ils ont bénéficié d'une prise en charge rapide par SmartBack, avec des reprises à domicile et remboursement en moins de 10

jours. Ils gagnent en transparence sur la seconde vie offerte à un produit dont ils n'étaient pas satisfaits.

### Critère 4 - Vision

Notre raison d'être agit comme une boussole dans l'évolution de la société et de ses orientations stratégiques. Et l'une des ambitions de Camif est de faire de l'économie circulaire son standard. Nous avons créé la collection Camif EDITION pour aller plus loin dans les réflexions d'écoconception, puis une offre de location pour augmenter la durée de vie de nos produits, l'emballage est repensé pour être réutilisable pour certaines gammes de produits et aujourd'hui nous travaillons sur l'optimisation de nos retours produits pour diminuer l'impact de ceux-ci. Camif se dirige vers un modèle toujours plus circulaire, et ce, dans l'intégralité de sa chaîne de valeur, pour changer le monde de l'intérieur.

## **Annexes**

Rapport de mission 2022 qui évoque Smartback :  
<https://www.calameo.com/read/0060090264d7b1231fbc6>

Site Smatback : <https://www.smartback.io/>

Grande visibilité média B2B, voici deux articles :  
[https://www.univers-habitat.eu/mobilier/2023/01/25/camif-confie-a-smartback-la-gestion-de-ses-retours-clients\\_10667/](https://www.univers-habitat.eu/mobilier/2023/01/25/camif-confie-a-smartback-la-gestion-de-ses-retours-clients_10667/)  
<https://supply-chain.net/minimiser-lempreinte-carbone-des-retours-produits-en-trouvant-une-alternative-locale-pierre-yves-marteau-camif/>