



LE PROFESSIONNEL DU CAFÉ
POUR VOTRE ENTREPRISE

FOUNTAIN[®]

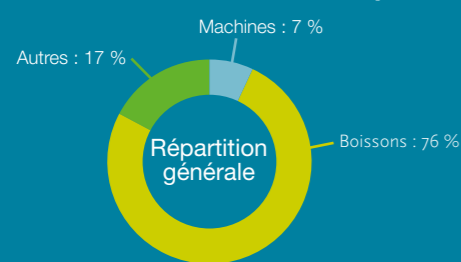
CHIFFRES-CLÉS

Chiffre d'affaires 2010 : 33.324.424 €

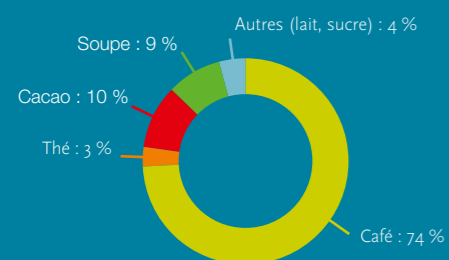
Rebitda : 7.320.661 €

Résultat net consolidé : 1.423.949 €

Ventilation du chiffre d'affaires par marché



Répartition du chiffre d'affaires par produit



Le café
représente
77 %
du chiffre
d'affaires
boissons

LE GROUPE FOUNTAIN

Le groupe Fountain, créé en 1972, est le leader européen de l'offre boissons la plus complète pour les structures professionnelles de 5 à 50 personnes et les grands comptes multi-sites.

Le Groupe, présent dans 28 pays, met à disposition des entreprises, via un réseau de distribution de proximité, l'ensemble des éléments nécessaires à un service global : machines à cartouches ou automatiques, machines à capsules, fontaines à eau, accessoires et épicerie. Chaque jour sont consommées un million de tasses de boissons Fountain.

Fountain est coté sur Euronext depuis 1999.

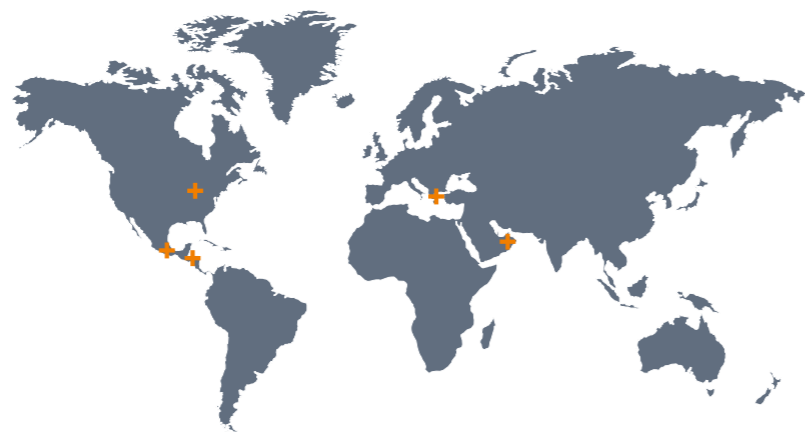
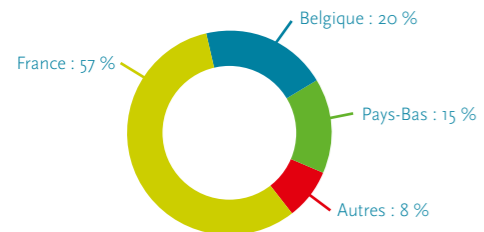
TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	02
LA CARTE FOUNTAIN	04
L'ACTUALITÉ FOUNTAIN	06
RENCONTRE AVEC PASCAL WUILLAUME, CEO ET PIERRE VERMAUT, PRÉSIDENT	08
DES CLIENTS PARTENAIRES	10
UNE OFFRE A LA CARTE	14
La gamme machines	16
Les boissons	19
L'essentiel et les accessoires	20
Le service Fountain	21
DISTRIBUTION SOUS CONTRÔLE	22
LA QUALITÉ PASSIONNÉMENT	26
L'ENGAGEMENT AU QUOTIDIEN	28



LA CARTE FOUNTAIN

Présence géographique



Fountain est
un acteur majeur
 du marché des boissons en
 entreprises en France et en Belgique

1 million de tasses
 consommées quotidiennement

215 millions de tasses
 consommées annuellement

8 filiales
 avec 19 implantations

250
 collaborateurs

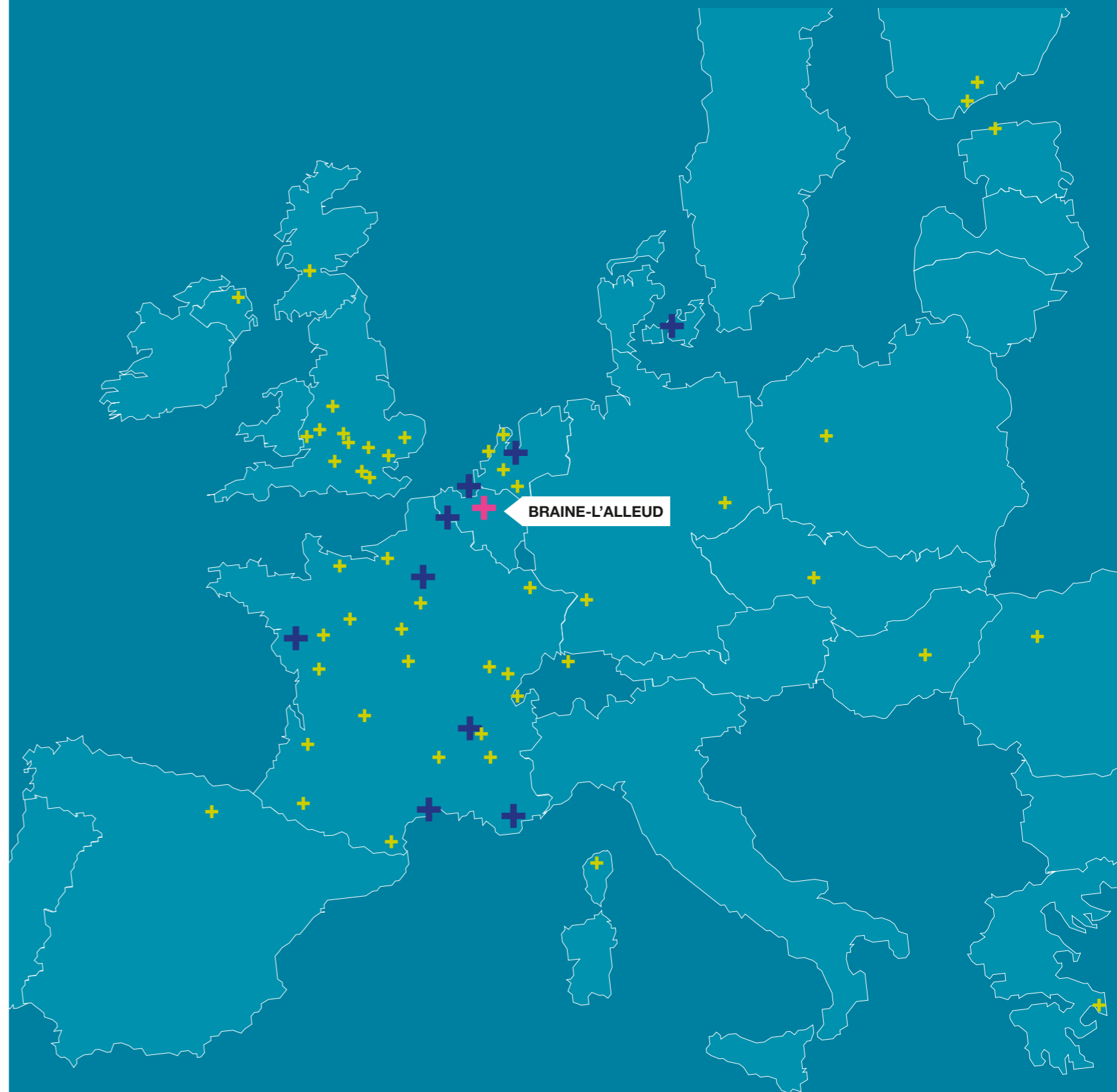
99
 indépendants

350.000 cartons Fountain
 expédiés chez nos distributeurs à travers le monde

Filiales Fountain

Indépendants Fountain

Siège social Fountain



L'ACTUALITÉ FOUNTAIN

Offre

Rapsody Luxe

Rapsody Luxe est la nouvelle génération de la gamme Rapsody, compatible avec le système de paiement pièces/ jetons et Rfid. L'offre boisson a été élargie avec le cappuccino noisette et le thé vert menthe, très tendance aujourd'hui.

Rapsody Turbo

Les nouvelles machines Rapsody Turbo Café et Rapsody Turbo Chocolat ont été conçues pour répondre aux besoins de débit et capacité boissons plus importants des cafétérias et restaurants.

Ice One

La dernière version d'Ice One, sortie en octobre 2010, est dotée d'un système de filtre performant Maxtra Brita de la nouvelle génération.

Nouvelles capsules espresso

L'offre Fountain s'est encore enrichie avec le lancement de nouvelles capsules espresso d'un excellent rapport qualité/prix et d'une gamme de thés et infusions capsules. De nouveaux accessoires illy sont également proposés pour une utilisation et un rangement plus pratiques.

Nouveautés 2011

La nouvelle **Ice Deluxe Freeze** dispense eau froide et gazeuse.

illy innove encore avec le lancement de la **i3** au design pur et au confort d'utilisation optimal grâce à son nouveau brevet d'éjection automatique des capsules.

La gamme **Mitaca**, les plus petites machines illy, est proposée en version manuelle ou automatique pour les clients souhaitant disposer d'une solution complémentaire à une machine existante.

Le nouveau **Gobelet Fountain**, en versions 15 cl et 18 cl, s'adapte à toutes les machines et tous les besoins (petit, moyen ou grand café).

Distribution

La Corse et le nord-est (France)

Le groupe Fountain s'est encore agrandi en juin 2010 avec l'arrivée d'un nouveau revendeur basé en Corse et d'un second, en septembre 2010, actif dans le nord-est de la France (gammes Fountain et Rapsody).



RENCONTRE

AVEC PASCAL WUILLAUME, CEO
ET PIERRE VERMAUT, PRÉSIDENT

« Nous sommes toujours très attentifs à l'évolution des goûts de nos clients, aux nouvelles tendances. »



Dans quel contexte économique s'est inscrite l'activité de Fountain en 2010 ? Avez-vous continué à ressentir les effets de la crise qui a marqué l'exercice 2009 ?

P.V. : On n'est pas encore sortis de la crise, en particulier chez les PME. L'activité est restée relativement réduite. Certains clients ont gardé leur machine à café mais ont fait l'impasse sur les chocolats et les biscuits par exemple. Cette activité accessoire, que nous appelons les « petits plus », et qui représente quand même 10 à 15 % de notre business, en a été un peu affectée. Nous n'avons heureusement pratiquement pas perdu de gros clients. Mais ils ont réduit leur consommation.

P.W. : Nous avons été conduits parfois à changer le type de machine ou la variété de café pour garder nos clients. L'avantage de disposer d'une offre assez large, c'est qu'au sein de notre gamme on a pu proposer des solutions alternatives. Ce phénomène de crise a aussi un avantage pour nous, surtout en France où beaucoup de décisions ont été centralisées au niveau des achats. Le fait que nous couvrons toute la France à travers nos filiales et notre réseau d'indépendants nous a permis d'acquérir de nouveaux grands clients grâce à des appels d'offre.

« Notre marché évolue vers de nouveaux modes de distribution. »



P.V. : Nous avons par ailleurs été confrontés, comme toutes les sociétés actives dans le secteur alimentaire, à la hausse du prix des matières premières : café, cacao et lait en poudre en ce qui nous concerne. Chez Fountain, l'avantage c'est qu'il s'agit en grande partie de café lyophilisé. La forte hausse du prix du café vert est donc un peu diluée dans nos prix d'achats. Nous n'avons donc pas ressenti aussi fortement les conséquences négatives de la hausse du prix du café vert.

Comment a évolué votre marché en 2010 ?

P.W. : Nous avons constaté que notre marché évolue vers de nouveaux modes de distribution. La distribution automatique devient la norme chez nos plus gros clients : c'est plus simple pour eux. Au niveau du modèle économique les choses ont énormément évolué car la vente de machines a pratiquement disparu. Elle a été remplacée par des contrats de consommation qui comprennent, d'une part la location de la machine, d'autre part la maintenance et une consommation minimum de café. Cette tendance on la retrouve aux Pays-Bas, en Belgique, en France. Ce n'est pas lié à un marché spécifique mais à un phénomène plus large.

Quelles sont les lignes directrices de la stratégie que vous avez adoptée en 2010 ?

P.V. : Nous avons poursuivi la stratégie initiée il y a trois ans qui consiste à intégrer le réseau de distribution. L'année dernière a ainsi été marquée par l'acquisition de deux concessionnaires Symfoni aux Pays-Bas qui nous ont permis de constituer un embryon de plateforme de distribution intégrée dans le pays. En 2011 nous intégrerons deux sociétés françaises dont l'une d'elles se trouve à proximité de Lyon et l'autre à Nancy. Ces deux acquisitions nous permettront d'établir une quatrième plateforme de distribution en France et de couvrir ainsi 80% du potentiel du marché français.

P.W. : Le problème que nous avons dans le Sud Ouest était le nombre de toutes petites entités, difficilement gérables de façon rentable et au niveau managérial parce que trop petites. Le fait de disposer d'une grande plateforme permet de rentabiliser et de consolider notre présence.

Notre réorganisation en France est un des éléments marquants de l'année. Nous avons, au niveau interne, restructuré notre société en supprimant un niveau de

management pour optimiser notre structure. Le comité de direction belge s'est rapproché des filiales. D'autre part l'installation progressive de SAP, qui s'est achevée par l'installation de Fountain Ouest, nous a permis de changer de façon substantielle notre façon de travailler et de réduire nos coûts. Ainsi la préparation et la livraison des commandes pour Paris et Lyon est faite à partir de Lille. Et depuis quelques mois la télévente de Paris et de Lyon s'effectue à partir de Nantes. SAP a rendu tout cela possible. Nous voulons concentrer nos efforts locaux vers une force commerciale qui s'occupe de la prospection, de l'écoute des besoins des clients et une force technique qui est là pour le service après-vente.

Comment Fountain continue à se différencier de ses concurrents ?

P.V. : Notre offre étendue et notre maillage géographique sont deux atouts clés. Le client ne souhaite pas que sa machine reste en panne. Donc notre proximité et le contact personnel, dans ce segment marché de PME, jouent encore un rôle important. Lorsqu'il s'agit de répondre à une offre de prix l'aspect relationnel joue moins : c'est avant tout la qualité de votre dossier qui compte.

P.W. : Si le client évolue, s'il veut réduire ses coûts de service nous disposons d'une offre suffisamment large pour répondre à ses besoins.

Nous sommes par ailleurs toujours très attentifs à l'évolution des goûts de nos clients, aux nouvelles tendances. De plus en plus de jeunes boivent du café... ce qui n'était pas le cas avant. Ils consomment du café aromatisé. Nous avons donc lancé l'année dernière un machine avec un nouveau café « goût de noisette ». L'offre thé, s'est enrichie avec un thé menthe vert qui séduit une clientèle plus jeune.

Comment envisagez-vous l'avenir ?

P.V. : Nous pensons que notre croissance viendra d'un mix, d'une combinaison de progression de chiffre d'affaires par la prospection mais aussi par l'acquisition de fonds de commerce. Nous disposons au sein de nos marchés clés que sont la Belgique, les Pays-Bas et la France, d'une structure avec des plateformes existantes qui nous permettent d'accueillir de petits fonds de commerce. Le marché est encore très fragmenté en France avec des opérateurs locaux qui aujourd'hui nous intéressent parce que nous disposons d'une plateforme et d'un système informatique qui nous permet de les intégrer plus facilement.



« Notre offre étendue et notre maillage géographique sont deux atouts clés. »



DES CLIENTS PARTENAIRES

Fountain propose aux entreprises des formules uniques liées à leur structure et à leurs besoins. L'offre Fountain, la plus complète du marché, rencontre les souhaits d'une clientèle diversifiée, attentive au service très personnalisé qui lui est offert, que ce soit auprès de petites et moyennes structures ou auprès de grands comptes multi sites.

Petites et moyennes structures

Les petites et moyennes structures professionnelles, de 5 à 50 personnes, constituent le cœur de la clientèle de Fountain. La gamme machines et produits Fountain, les services afférents, la logistique, les réseaux de distribution, ont été développés et pensés pour rencontrer leurs exigences et spécificités.

Grands comptes

Depuis plusieurs années, l'offre Fountain séduit également des clients implantés dans différents pays et régions cherchant à optimiser la gestion de leur service boissons, tant à destination de leur personnel que de leur clientèle. La couverture géographique de Fountain, par le biais de son réseau de concessionnaires unique, permet de répondre de manière efficace par une offre harmonisée, tout en correspondant aux attentes spécifiques de ses clients.



LOXAM

“ Nous recherchions un prestataire qui puisse répondre à l'ensemble de nos critères de sélection en nous présentant une offre globale: Fountain a su y répondre, en assurant la même offre sur l'ensemble de nos 450 sites en France, tant pour les machines à café que pour les fontaines à eau.

- Les machines sont connectées au réseau d'eau, compactes et faciles d'utilisation et d'entretien. C'est important pour l'ensemble de nos sites puisque les machines sont mises à disposition de nos clients et de nos collaborateurs.
- La maintenance est assurée par Fountain durant toute la vie du contrat, ce qui pérennise la qualité sanitaire des machines.
- Les boissons référencées sont notifiées sur un bon de commande type.
- Les prix sont rationalisés et ont permis de réduire significativement notre budget.

La collaboration entre Fountain et Loxam est bonne.

Bâtir une relation durable avec nos fournisseurs est important. Pour nous acheteur, il est important, de pérenniser la relation avec le fournisseur pour qu'il devienne partenaire.

L'interlocuteur commercial unique est un atout ; ceci permet de centraliser l'ensemble du dossier, des questions, des encours et le référencement est ainsi plus facile à piloter.

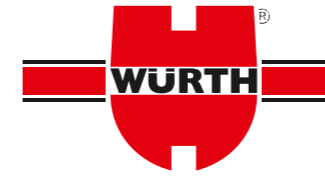
L'offre standardisée a pu être déployée sur l'ensemble du réseau de façon fluide. Suite au référencement, chaque site est devenu autonome: les régions commandent les machines et les agences commandent les consommables. Je n'interviens qu'à quelques rares étapes pour ajuster ou demander une action de Fountain ; ce qui est appréciable et permet d'aller à l'essentiel.

Fountain a su écouter et offrir la solution adaptée à notre besoin, avec une offre tarifaire intéressante.

La présence nationale de Fountain est un critère très important. Le déploiement en Europe est aussi un atout (déjà 2 pays ont bénéficié de la même offre, en adaptant le choix des boissons au pays).

Le service, la disponibilité, la réactivité qu'offrent le prestataire sont essentiels pour le bon déploiement national, pour la vie du contrat, et aussi pour installer une relation de proximité avec chacun de nos sites. ”

Anne Marie GRAIGNIC,
LOXAM DIR CENTRALE
Responsable Achats Frais Généraux



“ **Quels ont été les critères qui ont influé dans votre décision de choisir Fountain comme partenaire 'boissons' pour votre société ?**

La renommée de Fountain ainsi que les réactions positives quant aux produits et aux services offerts ont été déterminants dans notre choix.

Etes-vous satisfaits de la façon dont se déroule la collaboration ?

Oui. Extrêmement. Les approvisionnements dans nos 35 shops, répartis sur tout le territoire belge, sont effectués rapidement. C'est exactement ce que nous souhaitons. La mise en place d'un 'coin' Fountain nous permet d'offrir des boissons à nos clients professionnels pendant qu'ils visitent nos shops et choisissent leurs produits.



Jan Blockx ,
WÜRTH
Manager Expansion & Facility Shops

Sur quelles machines s'est porté votre choix ?

Par son offre et son design, la machine Rapsody Office Plus 5 convient parfaitement pour nos shops. Cette machine permet de proposer différentes sortes de boissons chaudes à nos clients. En complément nous avons choisi la machine « Ice Deluxe » qui offre de l'eau froide. Nous disposons donc de boissons pour toutes les saisons.

Quels sont les points auxquels vous êtes particulièrement sensible dans le cadre de votre collaboration avec Fountain ?

Le fait d'avoir un seul interlocuteur qui gère le suivi de nos commandes est très important pour nous. Grâce à cette personne de contact, la gestion administrative et technique se déroule d'une manière très fluide, facilitant la collaboration entre Fountain et Würth. ”

UNE OFFRE A LA CARTE

L'offre boissons et machines proposée par Fountain est aujourd'hui la plus large et la plus complète du marché. Fountain offre à ses clients des solutions sur mesure en fonction de leurs besoins, souhaits et goûts. Nombre de consommateurs par poste de boissons, utilisation de la machine, choix du café, variété des boissons et recettes, options techniques et pratiques, entrent en ligne de compte pour déterminer la solution la plus avantageuse pour l'entreprise.

L'offre boissons et machines Fountain est la plus étoffée du marché.

La gamme machines

Machines à Cartouches

Lancé par la société dès 1972, le concept des machines à cartouches Fountain demeure une valeur sûre. Il a évolué au cours des années pour répondre au mieux aux attentes des clients en termes de design et de facilité d'utilisation, notamment avec le système breveté « Push and Go ». L'ensemble des modèles disponibles répondent à une série de critères tels que : le côté pratique, la facilité d'entretien et la taille compacte. Ils sont tous munis d'une sortie « eau chaude ». La gamme boisson compte quarante variétés de cafés, thés, chocolats, cappuccinos, soupes... Les clients peuvent ainsi disposer leurs quatre cartouches préférées dans la machine et les interchanger à leur guise.

La gamme Classic et Opéra

Deux gammes machines sont disponibles : la ligne Silverline, avec la CF4 Classic, un modèle robuste pérenne dans la gamme Fountain, et la ligne Opéra.

La machine à cartouches Opéra est équipée du système « Push and Go ». Outre le modèle Classic à quatre cartouches, l'Opéra Creamy propose une variété de quatre cafés à l'image d'un véritable espresso. Cette machine est munie d'un système de brassage qui donne un café crémeux en petite ou grande tasse. De plus, elle permet la sélection de trois cartouches Fountain à choisir parmi l'ensemble de la gamme.

Le principe de la cartouche présente l'avantage d'être à la fois un système hygiénique (la cartouche est hermétique), économique et écologique car elle peut contenir jusqu'à 115 doses de café !

Machines Automatiques

Deux gammes sont proposées selon la fréquence des consommations et les besoins particuliers du client. Flexibilité, choix des boissons et encombrement minimal des machines sont les meilleurs atouts de ces distributeurs automatiques.

La gamme Rapsody

Chaque machine de la gamme Rapsody présente une série d'options permettant de la personnaliser selon les critères et besoins du client. Machine autonome ou connectée sur le réseau d'eau, monnayeur accepteur et/ou rendeur à pièces ou jetons, paiement par carte RFID, présentation automatique du gobelet, version grain ou soluble... le panel des possibilités est large. Rapsody Office, Rapsody Office Plus, Rapsody Office Pro, et plus récemment Rapsody Turbo et Luxe, avec leur offre étendue de boissons (cafés, chocolats, thés, soupes, cappuccinos), rencontrent les souhaits d'une clientèle exigeante.

La gamme Symfoni

Les modèles Symfoni 1000, 3000 ou 3000 Maxi sont des distributeurs en inox résistants qui fonctionnent sur le principe de la cartouche. Ils sont particulièrement appréciés dans les cafétérias ou points de ventes 'à emporter' et disposent des fonctions carafe ou thermos et sortie de deux cafés en instantané. Les clients peuvent faire leur sélection parmi un très large assortiment de recettes : café, café crème, chocolat, mokaccino,...

Les Machines illy

Inventeur de la dosette en papier en 1970, illy a fait évoluer son concept vers une capsule à destination des professionnels. Acteur de premier plan sur le marché, réputé dans le secteur horeca ainsi que chez les particuliers, illy a fait de l'espresso un art. Il offre le meilleur de son savoir-faire aux entreprises.

La gamme Mitaca

La gamme Mitaca, disponible en version manuelle ou automatique, est proposée en complément d'une solution machine existante.

La gamme Cube

Compactes, intuitives les Cube Manuelles et Automatiques répondent parfaitement aux attentes des PME, tant en termes d'accessibilité que de facilité.

La i3

Par son côté pratique et sa technologie, la i3 représente la nouvelle génération de machines. Elle est équipée de trois niveaux de tasses réglables, de chauffe tasses et d'un système breveté d'éjection de la capsule.

La gamme Forza

Destinée à une clientèle professionnelle, la Forza Uno (une sortie café) et la Forza Due (deux sorties café, eau chaude, vapeur...) rencontre un grand succès, tant par son design que par sa solidité.

Les grands crus illy

Illy travaille à partir d'un même blend, c'est-à-dire d'un même mélange, et intervient à la fois sur la mouture et le degré de torréfaction. Chaque espresso illy est l'association parfaite de 50 grains de café 100% Arabica Premium provenant de neuf variétés de cafés dans treize pays.

Pour illy le café est un art. Cinq grands crus, le Scuro, caractéristique du ristretto italien, le Medio (l'espresso par excellence), le Lungo (café long et doux) et encore les Decaffeinato, en version court et long, disponibles récemment par quantité de cinquante, convaincront les plus grands amateurs de café.

Les capsules espresso

Cette nouvelle gamme propose trois cafés à un prix très compétitif : le Supremo (100% Arabica) et le Forte (Arabica et Robusta) disponibles par boîte de 100 capsules et le Leggero en version décaféiné et conditionné par boîtes de 50.

Les thés et infusions

Thé citron, thé noir en feuille ou infusion camomille... convaincront les clients désireux de varier les plaisirs.

illy c'est également tout un univers, une ambiance, avec ses accessoires permettant une dégustation optimale.





Les Fontaines Ice

Les Fontaines Ice, autonomes ou raccordées au réseau d'eau courante, sont équipées d'un filtre pour offrir une eau exempte d'odeur, de goût chloré ou de particules en suspension.

Gamme autonome

Autonome, la nouvelle version Ice One, disponible en eau froide/eau tempérée, est dotée d'une bonbonne permanente et d'un filtre performant Brita de la dernière génération. Son kit d'entretien breveté garantit une hygiène parfaite des pièces en contact avec l'eau. Manipulations limitées, gain en surface de stockage, les avantages de la Ice One sont multiples.

Gamme réseau

En réseau, les fontaines Ice et Ice Deluxe Freeze (eau froide et eau tempérée/ eau froide et eau chaude/eau froide et eau gazeuse) offrent un haut débit d'eau froide et une hygiène parfaite.

Le partenariat illy

La société illycaffè, qui a vu le jour à Trieste (près de Venise, en Italie) en 1933, est partenaire de Fountain depuis 2006. illy est le créateur de la « illeta » (1935), la première machine automatique pour espresso. illy est également l'inventeur de la pressurisation, de la dosette ainsi que de la machine à sélection électronique des grains (400 grains/seconde).

Le savoir-faire illy, c'est outre les quatre inventions précitées, 114 contrôles, du café vert à la capsule, quinze universités du café au Brésil et à Trieste (10.000 personnes formées par an), ainsi que des labels Qualité (ISO), et une nouvelle certification développement durable avec DNV (Det Norske Veritas).

illy se fournit en café directement auprès des producteurs, et non en bourse, et entretient un échange permanent avec les cultivateurs (300 jours de formation). illy leur garantit un prix minimum pour un gain équitable.

La société est particulièrement sensible à la sauvegarde de l'environnement et y contribue activement. illy s'investit pour un développement durable via notamment la collecte sélective des déchets et la réduction de la consommation d'énergie.

Par ailleurs, illy coopère avec l'ONU en Ethiopie et soutient un projet de micro-entreprises au Guatemala.



Les boissons

La gamme Café

Pause plaisir qui rythme notre quotidien, le café est une invitation au voyage : de sa culture à sa torréfaction.

Fountain opère une sélection rigoureuse, privilégiant les crus des meilleures origines. Plus d'une dizaine de cafés sont disponibles en cartouches : torréfaction forte, médium ou légère, arômes intenses, doux, rond, 100% Arabica ou mélange Arabica et Robusta, commerce équitable...

Chocolats et Lattès

Le chocolat éveille à sa seule évocation toutes nos papilles. Moment gourmand, le chocolat offre également un apport non-négligeable en minéraux, oligo-éléments et vitamines.

Fountain propose cinq recettes de chocolats uniques issues de l'alliance et du dosage de chocolats noirs de différentes provenances et de lait.

La gamme des Lattès est large : cappuccino saveur caramel ou vanille, mokaccino, Wiener Kaffee (café viennois) ou le très tendance cappuccino noisette.

Les Thés

Le thé est avant tout un art de vivre : un monde de saveurs et de rituels. C'est la boisson la plus ancienne du monde. Désaltérant et antioxydant, le thé est apprécié depuis des siècles pour ses bienfaits : tanin, vitamines, fluor.

Nature, Darjeeling, fruité, menthe... la gamme Fountain est une invitation à la découverte.

Boissons Froides

La gamme des fontaines à eau Ice peut, selon les goûts et les humeurs, se conjuguer avec le thé citron, le thé pêche ou orange. Thé menthe, thé vert menthe et thé cassis peuvent être aussi servis en chaud ou froid.

Les Soupes

Pour satisfaire les petits creux à chaque instant de la journée les soupes Fountain sont confectionnées à partir de recettes exotiques, originales ou classiques.

L'offre varie au rythme des saisons pour combler les envies de chacun. La gamme compte plus d'une dizaine de soupes : soupe à la tomate, soupe chinoise, campagnarde, velouté de champignons des bois,... La plupart des soupes proposées sont à faible teneur en graisse avec notre label « Low Fat ».



L'essentiel et les accessoires

Epicerie Fountain

Pour la pause gourmande, tout un éventail de produits est proposé par Fountain, en agrément ou complément de l'offre boissons : sucre et lait, carrés de chocolat Noir, Lait, Crunch, Amandes. Et pour les petites faims Spéculoos, Galettes Bretonnes ou biscuits chocolat sont également disponibles.

Les accessoires Fountain

Pour optimiser les moments de dégustation dans la gamme étendue de produits développés sous le label Fountain, une série d'accessoires design et pratiques, tels que gobelets, mélangeurs, présentoir de rangement, meuble, sont proposés aux clients.



Le service Fountain

La notion de service prend chez Fountain tout son sens : qualité de l'accueil, solutions sur mesure, disponibilité du personnel... le client est une priorité de chaque instant. Il est assuré de trouver chez Fountain des formules adaptées à ses besoins, tant au niveau de l'achat ou de la location de machines que de leur maintenance. Respect des délais, variété de l'offre, qualité des produits, réactivité des vendeurs et techniciens, Fountain développe un véritable partenariat avec chacun de ses clients.

Chaque client bénéficie de l'écoute d'un conseiller Fountain pour l'orienter au mieux dans ses choix et être informé régulièrement des dernières nouveautés.

Maillage européen

Le réseau de revendeurs de Fountain et son maillage européen garantissent aux clients disponibilité et réactivité. Pour les grands comptes, le réseau Fountain est la garantie de bénéficier d'une offre et d'un service identiques pour toutes leurs filiales ou points de ventes.

Enquêtes de satisfaction

Fountain est très attentif à la satisfaction des clients. Ces derniers sont invités à participer à des enquêtes dont le but est de mesurer en temps réel leur sentiment par rapport au service offert mais également leurs attentes actuelles et futures. Les résultats de ces enquêtes permettent à Fountain de déduire quels sont les points auxquels les clients sont sensibles, afin de s'y investir plus particulièrement. Les enquêtes ont ainsi par exemple démontré que

« professionnalisme et serviabilité » sont un point fort de la télévente et que l'impact est important pour la satisfaction générale des clients.



Chaque client bénéficie de l'écoute d'un conseiller Fountain



DISTRIBUTION SOUS CONTRÔLE

Pour une réactivité et efficacité optimales dans la distribution et l'approvisionnement de ses produits, de même qu'au niveau de la maintenance des machines, le groupe Fountain a mis en place une série d'outils performants. Gestion des stocks, suivi des commandes, envoi des marchandises, tout est pensé pour anticiper et répondre dans les meilleurs délais aux besoins et souhaits des clients.

Plus de
350.000 cartons
Fountain ont été
expédiés chez nos
distributeurs aux
quatre coins du
monde en 2010.

FOUNTAIN®

The



Un service client optimal

La densité du réseau de revendeurs Fountain est la meilleure garantie de pouvoir offrir aux clients un service proche et personnalisé.

Au sein de chaque concession, les vendeurs machines prospectent, conseillent et assurent un suivi.

Le pôle télévente et les vendeurs produits sur route gèrent l'approvisionnement des clients en les contactant régulièrement et en anticipant leurs besoins et les éventuelles ruptures de stock. Ils proposent les offres produits et promotions « éditions limitées » du moment.

Le service technique, équipe de terrain, veille au bon fonctionnement de la machine lors de visites préventives, selon un planning défini, en tenant compte du type de contrat et de la consommation du client.

Une logistique pointue

Les stocks du groupe Fountain sont situés à Maubeuge, dans le nord de la France à la frontière belge, chez une société partenaire : ITS. ITS a une expertise dans le monde de la logistique depuis 1900 et dispose actuellement de plus de 80.000 mètres carrés de surface de stockage. Fountain bénéficie de l'expérience ITS pour l'entreposage de ses machines et produits ainsi que pour leur envoi dans les différents réseaux du Groupe, à travers le monde. En 2010, 1.200 palettes Fountain ont été stockées dans l'entrepôt de Feignies, plus de 5.000 ont été réceptionnées, soit l'équivalent de près de 400 arrivages sur l'année. Plus de 350.000 cartons Fountain ont été expédiés chez nos distributeurs aux quatre coins du monde pour la même année.



LA QUALITÉ PASSIONNÉMENT

Attentif à des critères pointus de sélection, tant en termes de qualité, de goût que de méthode d'élaboration des produits, Fountain s'approvisionne auprès des meilleurs producteurs dont il contrôle toujours au préalable les certificats techniques et d'analyse. Le Groupe a élaboré et implanté un Système Qualité efficace pour une maîtrise parfaite de toute la chaîne de production, depuis l'achat des matières premières jusqu'à leur conditionnement, qui répond aux exigences les plus strictes de la législation belge et européenne en vigueur.



Fountain accorde une importance particulière à la qualité des produits qu'il sélectionne et conditionne pour la gamme cartouches Fountain et Symfoni.

Conditionnement des produits

Les unités de production veillent à s'inscrire dans les objectifs fixés par le Groupe. Parmi les missions confiées à ces unités, il y a toute la mise en œuvre des moyens nécessaires pour préserver au maximum les qualités physiques et chimiques des produits conditionnés (contrôle température et humidité dans les locaux de production). Les responsables de la production veillent également à assurer l'innocuité des produits pour une sécurité maximale : monitoring des détecteurs de métaux, analyses microbiologiques des matières et des produits finis, analyses microbiologiques de l'eau et des surfaces en contact avec le produit, utilisation de matériel d'emballage et d'entretien adapté à l'industrie alimentaire. Les emballages directs des produits répondent aux normes alimentaires.

Le Système Qualité appliqué par Fountain au processus de conditionnement est particulièrement performant.

Les fabricants de machines répondent aussi aux règles de déclaration de conformité, aux normes ISO, Rohs, ou adhèrent à Ecosystem.

Contrôles stricts

Fountain respecte les règles HACCP, le système d'analyse des risques et de maîtrise des points critiques.

Les contrôles sont à la fois internes (processus de production, respect de l'environnement, humidité, nettoyage, hygiène du personnel, pest control...) et externes via l'AFSCA (agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire).

Le Système Qualité appliqué par Fountain au processus de conditionnement est particulièrement performant.





L'ENGAGEMENT AU QUOTIDIEN

Préservation de l'environnement, commerce équitable, Fountain apporte sa propre pierre au développement durable via une série de collaborations, d'engagements et de règles qu'elle s'est fixée. Fountain se veut un acteur responsable et démontre dans chacune de ses actions, avec la participation de l'ensemble de son personnel, son engagement citoyen, réfléchi et soucieux d'autrui.

A travers son offre, le groupe Fountain est attentif à une série de critères éthiques et écologiques qui guident son action. Ainsi, lors de référencements, comme les animations commerciales de Pâques ou Noël, la société privilégie les produits sans OGM et sans huile de palme.

Les imprimeurs avec lesquels travaille Fountain ont des certifications de type label « imprim vert », « Pefc », etc.

Commerce Équitable

Fountain a noué un partenariat avec un label de commerce équitable qui est devenu un des plus grands programmes de certification de café dans le monde entier. Ce label assure tout au long de la filière une traçabilité jusqu'au produit fini (provenance, absence de mélange avec un café non certifié...). Le programme assure une gestion de l'exploitation rentable, une reconnaissance, un soutien technique et financier.

Le label commerce équitable est disponible dans la gamme café Fountain (café Moka), Symfoni et Rapsody.

Economie et Développement Durable

Fountain propose à ses clients des emballages à l'encombrement minimum pour une contenance maximale avec le concept cartouches Fountain (jusqu'à 115 cafés), le concept cartouches Symfoni (environ 230 cafés) et le concept Rapsody (jusqu'à 400 cafés).

Les caisses d'emballage Fountain sont en carton recyclé.

Les fontaines à eau Ice, basées sur le principe de la filtration de l'eau courante, apportent une réponse économique et écologique (pas de déchets plastiques, diminution des rejets de CO₂) aux consommateurs de plus en plus sensibles à l'environnement.

Proximité

Le groupe Fountain possède un seul centre de stockage situé à Maubeuge, en France, proche de la frontière belge et donc du site de production de la société : une façon de limiter les déplacements.

Les fabricants de machines avec lesquels collabore Fountain ont, pour la plupart, leur site de production en Europe (Angleterre, France, Italie...).

Des centres de stockage secondaires sont regroupés par mesure de rationalité.



Fountain est attentif à des critères éthiques et écologiques qui guident son action.



MANAGEMENT

1. PASCAL WUILLAUME
CEO, dans le Groupe depuis septembre 2002
2. SORIN MOGOSAN
Directeur des achats, production et technique, dans le Groupe depuis 1985
3. ERIC DIENST
CFO, dans le Groupe depuis février 2010
4. JEAN-FRANÇOIS BUYSSCHAERT
COO, dans le Groupe depuis septembre 2004



LES SOCIÉTÉS IMPORTATRICES DU GROUPE FOUNTAIN

FOUNTAIN INTERNATIONAL S.A.

Avenue de l'Artisanat 17 - B-1420 Braine-l'Alleud - Belgique

FOUNTAIN FRANCE SAS

Boulevard de la Libération 6 - F-93200 Saint-Denis - France

LE SITE DE PRODUCTION DU GROUPE FOUNTAIN

FOUNTAIN S.A.

Avenue de l'Artisanat 17 - B-1420 Braine-l'Alleud - Belgique

ÉDITEUR RESPONSABLE

Pascal Wuillaume

FOUNTAIN S.A.

TVA BE: 412.124.393

Tél: +32 2/389 08 10

Fax: +32 2/389 08 14

www.fountain.eu

RÉDACTION & PRODUCTION

CHRIS - Communication Agency

www.chriscom.eu





Foun

Fountain S.A.

Tel.: +32 2 389 08 10 - Fax: +32 2 389 08 14
VAT BE 0412.124.393 - www.fountain.eu