



## PIONNIER DE L'IMPRESSION 3D

Le spécialiste du bureau Top Office, qui s'apprête à fêter ses 20 ans en 2016, a lancé un nouveau concept de magasin intégrant notamment un service d'impression 3D qui lui permet de figurer parmi les pionniers de ce nouveau secteur. Explications avec Raphaël Vanneste, directeur général de Top Office

### Pouvez-vous présenter l'enseigne Top Office ?

Fondée en 1996 dans le Nord (59), l'enseigne a été créée sur un concept de discount pour les professionnels qui a ensuite évolué vers une cible mixte, particuliers et professionnels, ces derniers demeurant le cœur de cible. Depuis, nous avons repositionné l'enseigne sur les projets de nos clients dans une démarche qui réunit produit et service. Nous développons ainsi des services à valeur ajoutée sur nos différents métiers : papeterie, mobilier, multimédia et atelier d'impression. Cela nous permet de ne pas seulement nous fixer sur le prix. Nous avons également développé nos propres lignes de produits notamment sur la papeterie (1 000 références en propre pour 7 000 références au global).

### Vous avez développé en 2015 un nouveau concept de point de vente. Quel sont les grands principes qui ont présidé à sa création ?

Le nouveau concept de magasin a été revu pour offrir plus de modernité à nos clients et développer de nouveaux services. Nous avons ainsi repris et ajusté les codes de chaque univers pour recomposer l'espace de vente de nos magasins. Le noir pour l'univers du multimédia, nous avons créé une pyramide de classeurs pour la papeterie. L'atelier d'impression a été placé

au centre du magasin car c'est désormais le cœur du magasin. Cela correspond en effet à une démarche « artisanale » de notre part, dans le bon sens du terme, cela nous permet d'accueillir chaque client et chaque projet différemment. Les choses sont faites sur place. L'arrivée de l'impression 3D s'inscrit d'ailleurs dans cette démarche de service sur-mesure que nous proposons à nos clients.

### Top Office est précurseur sur ce secteur de l'impression 3D. Quand avez-vous débuté votre activité dans le domaine ?

La mise en place dans les deux premières boutiques test remonte maintenant à plus de 2 ans et demi, 3 ans et demi en comptant le temps de réflexion. Au départ, nous avons réfléchi à l'opportunité de vendre directement des imprimantes 3D et les consommables. Finalement la solution d'un atelier 3D sur un mode de service s'est imposée. Nous pensons que la démocratisation de l'impression 3D passera par le service. En effet cette activité demande une parfaite connaissance du fonctionnement de l'imprimante. Les petits aléas de fonctionnement des imprimantes 3D nécessitent une bonne connaissance de la machine (le nettoyage régulier par exemple). Nous avons fait le choix d'une imprimante Makerbot. Sa notoriété, sa fiabilité et le prix nous ont paru les plus adaptés à nos besoins.

### Quel est l'état de la demande ?

Aujourd'hui l'intérêt pour l'impression 3D ne cesse de croître. Pour l'instant, la demande émane de professionnels à 95 %. Seule une poignée de particuliers, geeks ou de bricoleurs vient nous demander d'imprimer un objet ou une pièce. En général, cela intervient dans beaucoup de métiers avant la phase de prototypage. L'impression 3D permet la réalisation d'un projet pour 10 à 30 euros et de s'entourer des garanties nécessaires avant de passer à l'étape suivante. J'ai en mémoire la réalisation d'un gabarit de brosse à dent, une éolienne ou d'un bouton de simulateur de vol pour un sous-traitant d'Airbus. Désormais, nous apportons de la valeur à nos clients dans la chaîne de production. On peut également aider à trouver des solutions concrètes comme pour un client du bâtiment qui avait besoin d'une gouttière plastique d'une forme spéciale.

### Quel est le bilan ?

A ce jour, nous avons réalisé plus de 3 000 projets. Nous avons débuté avec 2 magasins en test en 2013. Nous étions alors le précurseur du segment. Désormais 14 de nos magasins sont équipés d'imprimantes 3D et les autres boutiques peuvent également s'adresser à la plus proche pour la réalisation d'un projet.



Atelier impression

### Quelles sont les autres composantes de votre nouveau concept ?

En plus de proposer une réponse spécifique pour contribuer à la réussite des projets de nos clients, nous avons équipé nos vendeurs de tablettes en magasin, ce qui leur permet d'accéder à la fiche du client, d'avoir accès à son historique détaillé, aux stocks, etc. Notre site Internet a également intégré la fonction click and collect avec une disponibilité sous 1 heure, des places de parking réservées. De cette façon, nous devenons le partenaire privilégié de nos clients. ■

### Top Office en chiffres

1996 : Création de l'enseigne  
Siège : Villeneuve d'Ascq (59)  
37 magasins  
106 millions de C.A. (2014)  
500 collaborateurs  
3 000 objets 3D imprimés



Atelier impression 3D



Offre multimedia