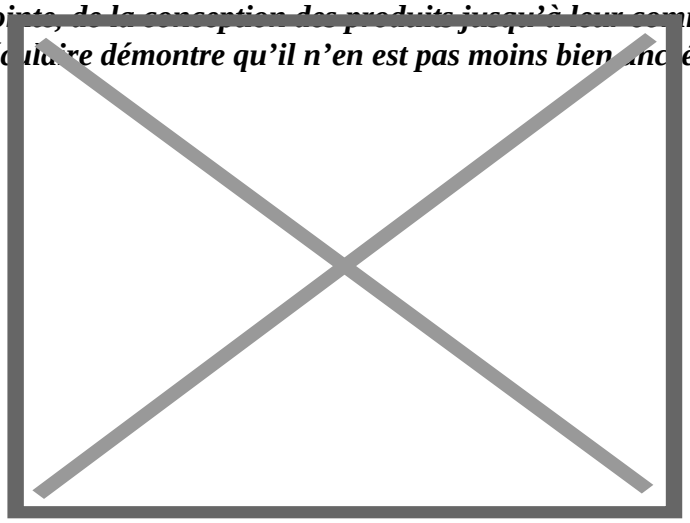
juin 2014

Osborn

Accueil / BBI / Fournisseurs / Abrasifs

Tradition et high tech

Membre d'un groupe américain prochainement coté à Wall Street, Osborn, une entreprise dirigée depuis l'Allemagne, fabrique dans ses onze unités de production implantées dans les différentes régions du monde une gamme complète pour le traitement des surfaces. En mettant en œuvre des technologies de pointe, de la conception des produits jusqu'à leur commercialisation, cet industriel au savoir-faire séculaire démontre qu'il n'en est pas moins bien ancré dans le 21e siècle.



Spécialisée dès l'origine dans la fabrication de brosses, l'entreprise américaine créée à Cleveland (Ohio) en 1887 par John J.Osborn révolutionne l'industrie de la fonderie près d'un siècle plus tard avec l'invention du galet de roulement pour charges lourdes. A la fin des années 1990, Osborn intègre Jason incorporated, un groupe américain tourné vers la fabrication de produits pour l'automobile et pour l'industrie qui emploie 3 500 collaborateurs, exploite 30 unités de production dans 11 pays et réalise un chiffre d'affaires de 650 M$. Détentrice d'une expérience de plus de 125 ans dans le traitement des surfaces, l'entreprise qui connaît depuis sa création une croissance régulière tant interne qu'externe et dont l'expertise s'est étendue au polissage depuis son intégration de Lippert-Unipol il y a huit ans, est la composante la plus importante de Jason Finishing Group, l'une des quatre divisions du groupe Jason qui prépare son entrée au New York Stock Exchange. Le développement mondial d'Osborn est piloté par une équipe basée à Burgwald, dans le land allemand du Hessen, un site qui abrite également l'une de ses deux plus grandes unités de production européennes ainsi que sa plate-forme logistique centrale pour l'Europe.

Une gamme complète

La plupart des onze unités de production de Jason Finishing Group (JFP), implantées en Amérique du Nord et du Sud, en Asie et en Europe, sont dédiées à la fabrication des produits Osborn et Unipol, dont la majeure partie est destinée au traitement des surfaces, Osborn produisant également des galets de roulement et rails de guidage de sa propre fabrication (gamme Load Runners) pour la manutention précise de charges lourdes qu'il commercialise à de nombreuses industries. L'une des particularités d'Osborn sur le marché des brosses et produits de polissage est d'avoir une implantation mondiale, contrairement à la plupart des autres acteurs de ce marché qui jouissent d'un rayonnement le plus souvent national, et de développer une gamme de produits complète. Avec quelque 10 000 références standard inscrites au catalogue de la marque et plus de 100 000

références créées dans le système informatique dont beaucoup de brosses sur plan en fonction d'un cahier des charges client, la gamme Osborn est vraisemblablement la plus étendue du marché. Adaptée à toutes les applications de l'industrie (nettoyage, ébavurage, traitement de surface, applications spéciales), la gamme Osborn de brosses, manuelles ou adaptables à tous types de machines stationnaires ou portatives, relève de divers procédés de fabrication quant aux fils eux-mêmes qui peuvent être droits, torsadés ou ondulés, et à la manière de les fixer à leur support. La fabrication de cette offre déclinée dans toutes les formes (brosses coupes, circulaires, à main, pinceaux, écouvillons, rouleaux...) et tailles (de la brosse micro abrasive de 0,7 millimètre aux brosses rouleaux de plus de 6 m de longueur) fait appel à une grande variété de matériaux, pour le support des brosses (bois, plastique, métal…) comme pour les fils qui les garnissent (acier et acier inoxydable, laiton, nylon imprégné de grains abrasifs, matières de haute technologie comme le Novofil et le Novoflex...). Du côté du polissage, une spécialité complémentaire à son métier historique, la gamme proposée par Osborn est structurée autour des pâtes à polir (pâtes en tubes et en pots, pâtes solides en pains, pâtes liquides en fûts et conteneurs) et des disques, depuis les micro-outils de polissage jusqu'aux disques à polir de plus d'un mètre de diamètre. La gamme Osborn comprend également des produits pour la voirie dont le Broomate, un balai destiné aux travaux intensifs dans l'agriculture et dans l'industrie adaptable à toutes sortes d'engins sur roues (chariots élévateurs et tracteurs notamment), actuellement en cours de lancement. Outre son étendue, l'offre d'Osborn se caractérise par une qualité élevée – plus de 700 produits sont certifiés par l'organisme de sécurité allemand Tüv – reconnue par les utilisateurs finaux si l'on en juge par la liste des nombreuses marques de réputation mondiale partenaires (souvent de longue date) de la marque, qui comprend notamment la quasi-totalité des grands constructeurs automobiles.

Une offre élaborée à partir des besoins des clients

Dans le souci d'adapter parfaitement son offre aux besoins de ses diverses catégories de clients, qu'il s'agisse des industries approvisionnées en direct ou de distributeurs, Osborn a dégagé huit marchés-clés qui représentent pour elle autant d'axes de développement. Ces différents marchés qui relèvent d'un secteur de l'industrie (sidérurgie, pipeline, industrie automobile), d'un type d'applications (voirie), d'un mode de distribution (vente au détail et distribution professionnelle) ou d'un univers produits (polissage, load runners) correspondent à des typologies de clientèles ayant des besoins communs satisfaits par des gammes Osborn spécifiques. Ils sont animés par des équipes dédiées qui bénéficient de la synergie créée entre elles pour améliorer sans cesse la performance des produits.

Visant un développement fort, Osborn a également dégagé six régions (pays ou groupes de pays) correspondant à des marchés émergents qui recèlent un potentiel de développement important : Amérique du Sud, Inde, Chine, Russie, Mexique, Moyen-Orient/Maghreb.

L'apport de technologies de pointe

Le site allemand de Burgwald où sont implantés le siège mondial d'Osborn ainsi qu'une importante unité de production de brosses et la plate-forme logistique centrale pour l'Europe (nous évoquons ces deux structures dans un encadré de cet article) abrite également le laboratoire d'essais de l'industriel. Les outils qui y sont mis en œuvre ont permis de moderniser une gamme de produits traditionnelle par l'apport des technologies les plus récentes. Parmi ces outils figure une unité robotisée permettant d'appliquer des procédures d'essais précises et reproductibles. Comme l'expose Albrecht Teich, vice-président Opérations Monde d'Osborn « *Nous sommes ainsi en mesure de surveiller la qualité de notre production en permanence et de façon totalement fiable et également de simuler les process parfois très complexes de nos clients. Tout ceci favorise la mise au point de produits aux paramètres optimisés et nous permet de poursuivre en continu le développement de la gamme Osborn.* »

Les multiples tests réalisés dans les conditions réelles de travail par ce robot ont permis à l'industriel de se constituer une banque de données sur les performances de ses produits et celles de certains produits concurrents qui a donné lieu à l'établissement de nombreuses fiches produits. Grâce à une application iPad

développée par l'équipe R&D Osborn, ces fiches sont accessibles à la force commerciale de la marque qui dispose ainsi d'un argumentaire de vente très convaincant. Il est même possible de faire suivre à un client via internet un test produit en cours de réalisation au laboratoire de Burgwald. Parmi les équipements relevant des technologies les plus récentes équipant le laboratoire Osborn, on peut également mentionner une imprimante 3D permettant la fabrication rapide de prototypes.

Le soutien d'équipes spécialisées

L'organisation récemment adoptée par Osborn autour des marchés-clés mentionnés un peu plus haut dans cet article, déclinée en local sur ses différents marchés d'implantation, a conduit à la spécialisation de ses équipes. Celles-ci sont ainsi à même d'apporter à leurs clients un soutien technique constituant avec la gamme du fabricant une offre différenciatrice à réelle valeur ajoutée. Pour prendre l'exemple d'Osborn Unipol France, la filiale commerciale basée à Garges les Gonesse (95) et dirigée depuis une quinzaine de mois par Nicolas Lapalu, son équipe suit une organisation qui croise secteurs géographiques et spécialisations techniques, chacun des cinq ingénieurs commerciaux en charge d'une région géographique étant spécialisé dans un ou deux métiers (polissage, marché automobile, load runners…), ce qui permet d'apporter à tout client industriel, où qu'il soit implanté, une réponse rapide et adaptée à sa problématique. En ce qui concerne les acteurs de la distribution professionnelle, ceux-ci ont un interlocuteur unique chez Osborn Unipol France en la personne du responsable Distribution Michel Dumont qui bénéficie de l'expertise technique des autres membres de l'équipe de la filiale, laquelle profite au même titre que les autres entités d'Osborn d'une synergie des compétences sur un plan mondial.

Etre la référence du marché sur toute la gamme

Avec un chiffre d'affaires de 7 Me réalisé auprès d'environ 4 000 clients, utilisateurs finaux et distributeurs, la France représente le troisième marché derrière les États-Unis et l'Allemagne pour Osborn qui, sur un plan mondial, exploite un portefeuille d'environ 30 000 clients et enregistre un chiffre d'affaires de 180 M$ (l'équivalent de quelque 130 Me). Tel que l'énonce son Directeur Général Nicolas Lapalu, l'objectif de la filiale française d'Osborn est de devenir la référence du marché sur l'ensemble de son offre en brosses et produits de polissage : « *Osborn dispose pour cela d'un certain nombre d'atouts dont la qualité de produits vendus souvent plus chers que d'autres mais dont l'intérêt économique dû à une durée de vie plus importante est facile à démontrer, preuves à l'appui*. » On l'aura compris, le positionnement de la marque est celui d'un industriel qui n'hésite pas à investir pour mettre sur le marché des produits répondant aux besoins des utilisateurs comme des revendeurs de sa gamme. « *Plutôt que de mettre sur pied à l'intention de notre réseau de distribution des actions promotionnelles avec des prix cassés, nous préférons bâtir avec lui un partenariat qui repose sur une présence terrain et un soutien technique importants ainsi que sur des actions de nature pédagogique qui mettent nos revendeurs en mesure de proposer les bonnes solutions à leurs clients* ».

Pour renforcer les liens existant avec sa clientèle et travailler avec elle de manière plus efficace, Osborn élabore actuellement de nouveaux services qui seront prochainement déployés sur le marché français dont un service de vente en ligne (via la plateforme de e-commerce Nextmart) et fax2edi, un système de reconnaissance d'écriture des télécopies, pour pouvoir traiter encore plus rapidement les commandes des clients.

Dominique Totin

Burgwald, centre névralgique d'Osborn

Outre la direction générale d'Osborn pilotant le développement mondial de l'entreprise et la plate-forme logistique centrale pour l'Europe, le site de Burgwald abrite l'une des plus importantes unités de production de brosses. En service depuis 65 ans, cette usine qui couvre 10 000 m² fonctionne de manière flexible avec 1,

2 ou 3 équipes de travail quotidiennes en fonction du niveau des commandes à honorer. Spécialisée dans les fabrications spéciales – l'autre usine européenne principale d'Osborn, implantée en Roumanie, étant quant à elle essentiellement tournée vers la fabrication en gros volumes des brosses standard –, l'unité de production allemande où est implanté un parc d'environ 300 machines fabrique de façon manuelle, semi-automatique et entièrement automatique des brosses de toutes formes et tailles, dont majoritairement des brosses à fils torsadés destinées à équiper des machines portatives (des produits principalement commercialisés à la distribution) ainsi que des brosses rouleaux de grandes dimensions.

Les quelques visuels que nous vous présentons ci-dessous, pris lors d'une visite récente de l'usine Osborn de Burgwald, illustreront, mieux que de longs discours, l'activité de cette unité de production et, au-delà, la stratégie de développement d'Osborn. Il convient également de relever l'aspect « entreprise citoyenne » d'Osborn qui témoigne d'une forte implication sociale. A cet égard, on peut citer l'exemple de la mise en place sur le site de Burgwald d'un atelier protégé où les personnes handicapées sont intégrées à une équipe dédiée au conditionnement. Par ailleurs, le site a en permanence une trentaine d'apprentis en formation à toutes les fonctions de l'entreprise.