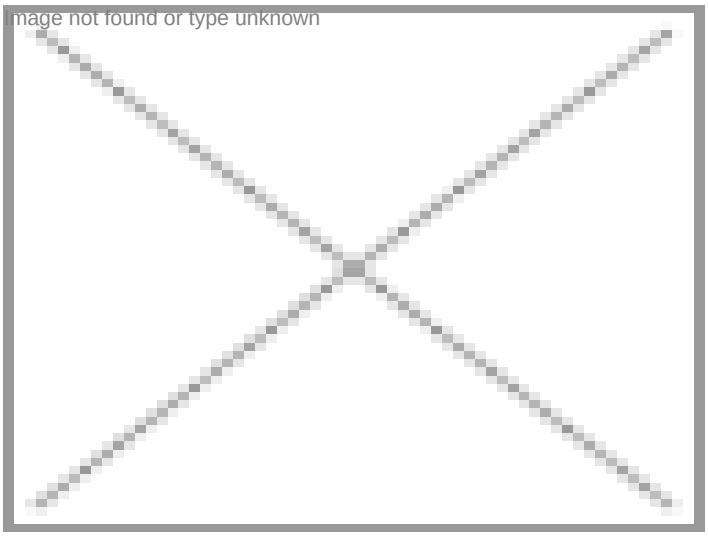
juin 2017

CRC Industries

La maintenance au cœur de la stratégie

Fabricant de spécialités chimiques pour le professionnel de la maintenance et de la réparation, CRC Industries a réorganisé ses équipes en France pour mieux valoriser ses produits dans le secteur industriel, d'abord dans le ferroviaire et l'agro-alimentaire. Sur ce secteur, elle s'appuie aussi, notamment, sur des produits pointus et spécifiques, assurant la sécurité des process de production.



Vingt millions d'aérosols techniques, dédiés à la maintenance électronique, industrielle et automobile, vendus en Europe, sont issus des usines de CRC Industries et plus particulièrement de celles de Bridgewater, au Royaume-Uni et de Zele, en Belgique qui, avec les sites des États-Unis, d'Australie, et de Nouvelle-Zélande, figurent parmi les cinq unités de production du fabricant mondial de spécialités chimiques pour le professionnel de la maintenance et de la réparation.

Des marques fortes

Depuis 1981, l'entreprise fait partie du groupe Berwind, un groupe créé à Philadelphie en 1886 et aujourd'hui dirigé par la 5e génération de la famille fondatrice, dont l'objectif est d'investir dans des sociétés qui lui donnent les moyens d'être leader sur des marchés des niches dans différents secteurs d'activités. Également originaire de Pennsylvanie, CRC Industries doit sa création en 1958 à un entrepreneur américain convaincu du potentiel d'un nouveau produit chimique anti-corrosion. Ce dernier fonde alors sa propre société de fabrication qu'il baptise Corrosion Reaction Consultants. Elle laissera ses initiales à la marque.

Réalisant aujourd'hui globalement un chiffre de 300 millions de dollars, soit environ 268 millions d'euros, dont 77 à 80 millions en Europe, le spécialiste a depuis étoffé son portefeuille de marques et de produits à travers des opérations de croissance externe destinées à affirmer et compléter son positionnement sur ses différents marchés, en termes d'offres comme de zones géographiques. Ainsi, dans l'Hexagone, CRC Europe a acquis successivement Siceront KF, en 1993, alors leader sur le marché français des produits chimiques spéciaux destinés aux marchés électrique, industriel et électronique, et les Établissements Robert, en 1998, spécialiste de solutions de moulage et de démoulage pour l'industrie de la plasturgie. Ces deux fabricants se sont donc retrouvés dans le même giron que d'autres acteurs référents de cette activité comme l'Allemand Kontakt Chemie, spécialisé dans les produits pour l'électronique ou le Britannique Ambersil, fabricant de produits de maintenance et de réparation, dont le site est aujourd'hui l'unité de production britannique du groupe. « A travers sa stratégie d'acquisitions, CRC donne les moyens à chacune de ses marques de prendre le meilleur au sein d'une offre de 4 000 formules. Chacune profite des performances des autres » explique Eric Prioux, directeur général de CRC

Industries France. Créée en 1994 et implantée à Argenteuil, en région parisienne, la filiale française réalise un chiffre d'affaires de 13 millions d'euros, à travers trois marques : Kontakt Chemie, KF et CRC, la marque internationale du groupe. Les produits pour applications industrielles de moulage et démoulage commercialisés auparavant sous la marque Robert viennent, eux, de rejoindre la marque CRC.

L'Industrie, un potentiel de développement

Chaque marque répond aux besoins de cibles de clients finaux bien définies. Ainsi, la gamme Kontakt est dédiée aux secteurs de l'électronique de l'informatique. KF s'adresse aux artisans du bâtiment et aux entreprises de secteurs divers qui s'approvisionnent chez les quincailliers et les généralistes de la fournitures industrielles. De son côté, CRC s'oriente sur les clients de type industrie, ainsi que pour le secteur de la réparation automobile. Son offre se segmente d'ailleurs en deux gammes, identifiées par un code couleur : CRC Red pour l'automobile et CRC Green pour l'industrie, qui se compose d'environ 500 produits anti-corrosion, des adhésifs, des nettoyants et dégraissants, des lubrifiants, des peintures, etc., proposés essentiellement dans des formats de 650 ml bruts. « Notre offre est segmentée en fonction du client final pour bien prendre en compte ses besoins en termes de maintenance mais nous ne commercialisons nos produits qu'à travers la distribution » rappelle Eric Prioux. Tous les produits commercialisés en France sont acheminés sous 48/72 heures depuis le centre logistique européen de Zele, en Belgique.

La cible industrielle s'inscrit aujourd'hui au cœur de la stratégie de développement de CRC Industries France. Si la filiale française réalise 69% de son chiffre d'affaires avec les artisans du bâtiment, un poids d'ailleurs largement supérieur à celui de ce secteur dans les autres filiales de CRC Europe, ses ventes dans l'industrie laissent entrevoir un potentiel de développement important. « Le marché de la construction est mature. Mais nous pouvons aller chercher de la croissance dans l'industrie, où nous sommes sous-représentés par rapport aux autres filiales européennes. »

Une nouvelle organisation

Avec la nouvelle organisation des équipes mise en place depuis quelques mois, CRC Industries France se donne les moyens de ses ambitions. Depuis le début de l'année, Thierry Mongrelet, précédemment responsable grands comptes, a été nommé directeur commercial et marketing. Il dirige donc à la fois le service client, la force de vente et le marketing. Ce service vient d'ailleurs de s'étoffer avec l'arrivée de Sybil Ollivon, responsable marketing et business développement. Sa mission, outre le fait d'apporter un regard neuf sur le marché, est d'être notamment à l'écoute des besoins des distributeurs, des remontées terrain de la force de vente et de coordonner entre les chefs de vente les différentes actions mises en œuvre.

Sur le plan commercial, CRC Industries France dispose de deux équipes dédiées, l'une à la marque KF qui comprend huit personnes sous la houlette de deux chefs de vente (Angelo Papa et Xavier Salvetti), l'autre à la marque CRC. Cette dernière s'appuie depuis un an et demi sur un nouveau chef des ventes, Florian Boutet, et sur cinq responsables de secteur, dont l'objectif est de porter les ambitions de la marque sur l'industrie, plus particulièrement sur le ferroviaire et l'alimentaire avant, dans un deuxième temps, de viser les secteurs de l'aéronautique, de l'énergie et de la production Oil et Gaz. « L'objectif est de renforcer nos positions sur le fret ferroviaire et de dupliquer cette expertise sur l'ensemble des marchés liés au rail » explique Eric Prioux.

Concernant l'alimentaire, CRC dispose déjà de produits spécifiques, homologués NSF, sur lesquels l'entreprise compte bien asseoir son développement. Privilégiant la prévention à la détection, la marque propose notamment son nouveau capuchon diffuseur Perma-Lock. Le capot et l'embout étant inamovibles, il est donc impossible de les laisser tomber accidentellement dans

la chaîne de transformation des aliments, ce qui évite tout risque de contamination de la production et tout arrêt de la ligne. « D'après nos enquêtes, seulement 10% des chaînes alimentaires sont équipées de détecteurs magnétiques. Le système Perma-Lock permet donc de répondre aux besoins de maintenance de toutes les chaînes de la transformation des aliments. C'est un niveau de sécurité des process inégalé sur le marché » souligne Eric Prioux.

La force de vente de CRC Industries cherche également à mieux valoriser le savoir-faire de l'entreprise, à travers notamment des tournées accompagnées chez les clients finaux et en effectuant un travail de prescription pour faire connaître la performance et la spécificité de ses produits. « CRC a fait un choix clair de ne travailler qu'avec la distribution, ce qui la distingue de son principal concurrent sur ce secteur d'activité, positionné à la fois sur la distribution et le direct » souligne Eric Prioux. « Et par rapport à la multitude de petits acteurs qui opèrent sur ce marché, nous avons une gamme très large et très pointue pour l'industrie qui s'appuie aussi sur l'expertise de nos collèges européens dans le groupe. » Au-delà des produits, la mission de l'équipe commerciale de CRC Industries est aussi de véhiculer auprès des distributeurs l'esprit de convivialité et le sens de la proximité qui anime l'entreprise. « Nous essayons de véhiculer dans nos relations avec les distributeurs cet état d'esprit familial qui est le nôtre. Nous veillons à trouver des solutions aux problématiques rencontrées. Le but est d'avancer ensemble. »

Agnès Richard

Les acquisitions de CRC Industries en Europe

• En 1984, Kontakt Chemie, un fournisseur allemand de produits chimiques pour l'électronique.

• En 1993, Siceront KF, leader du marché français pour les produits chimiques spéciaux destinés aux marchés électrique, industriel et électronique.

• En 1998, les Ets Robert, une société française qui distribue des produits industriels pour applications de moulage et de démoulage.

• En 2004, Ambersil, fabricant britannique de produits pour la maintenance industrielle et la réparation

• En 2011, Cosmos Technochem, en Inde, qui permet à CRC d'entrer sur un marché au potentiel important.

• En 2015, partenariat de distribution exclusif des produits CRC avec Panvulk, en Norvège

• En 2016, Action Can, spécialiste britannique d'aérosols haut de gamme pour l'industrie, les process alimentaire, l'agriculture, les transports et la maison.