janvier 2015

Chicago Pneumatic Tools

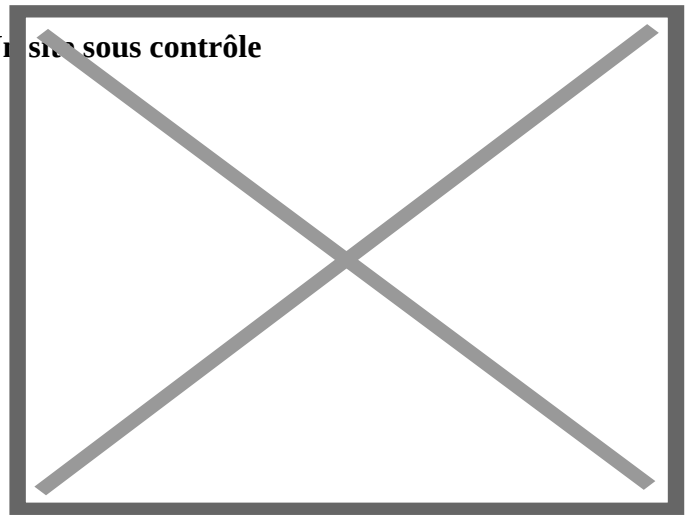
Accueil / BBI / Fournisseurs / Outillage pneumatique

Le Technocentre, l’outil d’excellence

Centre névralgique de la Division Chicago Pneumatic Tools, le site de Saint-Herblain, en Loire Atlantique, abrite la R & D, des laboratoires de test et de contrôle pointus, un site d’assemblage ainsi que les services administratifs, marketing et clients. Saint-Herblain est aussi le siège mondial de la marque.

C’est en 1901 que CP crée le marteau riveteur, à l’origine de la renommée de cette marque américaine spécialiste de l’outillage pneumatique. Un siècle plus tard, l’entreprise a traversé l’Atlantique pour installer son siège mondial à Saint-Herblain en Loire-Atlantique, la marque CP ayant rejoint le savoir-faire de l’entreprise nantaise Georges Renault.
Installée depuis 2007 dans un nouveau bâtiment, la Division Chicago Pneumatic Tools, qui regroupe, entre autres, les marques Chicago Pneumatic (CP), Rodcraft et Fuji, s’appuie sur environ 300 employés sur un total de 1 100 personnes dans le monde. Dans l’Hexagone, la société dispose également d’une division Compresseurs et d’une division Construction CP dont les locaux se situent à Saint-Ouen l’Aumône en région parisienne.

Un site sous contrôle



Appelé le Technocentre, le site de Saint-Herblain est aussi un centre de Recherche et Développement. Il compte une centaine d’ingénieurs qui travaillent sur les futurs produits CP qui seront ensuite diffusés dans le monde entier. Il bénéficie par ailleurs d’un laboratoire de contrôle d’une grande compétence dont la mission est de pousser au maximum les tests spécifiques exigés par les différents cahiers des charges pour certifier la très haute qualité de tous les produits de la marque. Ainsi, le Technocentre de Saint-Herblain est l’un des rares dans le monde à pouvoir imaginer et concevoir des nouveaux produits de A à Z : depuis les dessins, en passant par la fabrication des prototypes jusqu’au produit fini. Certaines pré-séries sont effectivement assemblées sur le site, à partir des pièces qui arrivent du centre d’usinage et des différentes usines du groupe dans le monde. Un contrôle qualité très strict est effectué pour chaque machine assemblée sur place. C’est encore ici qu’a été mise au point récemment la nouvelle clé à chocs 1/2’’ CP6748EX, certifiée Atex pour une utilisation sécurisée dans les environnements à risque explosif.

Tous les outils sans exception sont testés suivant les normes légales qui doivent être appliquées pour mesurer

les vibrations et le niveau sonore émis par chaque outil en fonctionnement. Au-delà de ces tests obligatoires, CP s'impose d'autres niveaux de tests et de contrôles de sécurité comme le test de chute. Il consiste à placer les outils dans un réfrigérateur pendant 48 heures à -18°C. Puis à la sortie, les machines subissent le fameux test de chute provoqué sur six faces, sur de l'acier et du béton, de façon à contrôler leur robustesse et surtout pour s'assurer de la non dangerosité du produit endommagé pour l'opérateur. Par ailleurs, toujours dans le but de protéger au mieux l'utilisateur, CP a créé un système de contrôle de la résistance des carters de protection pour qu'en cas d'éclatement d'une meule, la sécurité reste optimale.

Les produits CP devant être fidèles à leur réputation de robustesse et de performance, d'autres tests sont effectués, avant tout lancement, dans le laboratoire intégré d'expertise, d'essais et d'observations des outils, comme le contrôle des niveaux de couples ou les tests d'endurance.

Suivi de l'après-vente

Le Service E.S.D. (Engineering Services Department) est, quant à lui, chargé de contrôler les produits tout au long de leur vie. Il est en contact avec les services après-vente du monde entier grâce à un système informatisé qui permet de remonter les informations automatiquement.

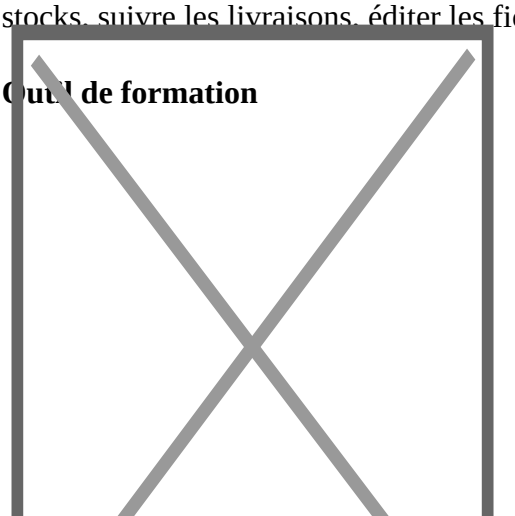
En ce qui concerne la réparation et l'entretien, un SAV intégré réceptionne les outils, établit et envoie les devis dans les meilleurs délais pour toutes les machines à réparer de la gamme industrielle. Chargé de définir les nouveaux produits en fonction des besoins des clients, le service marketing international met également à disposition des vidéos sur YouTube pour montrer comment démonter les outils et effectuer soi-même la maintenance. Il conçoit également des vidéos qui comparent la productivité des outils CP à celle des outillages concurrents.

Réactivité

Le site de Saint-Herblain abrite par ailleurs les services administratifs, achats et approvisionnements de la division ainsi que le Centre Client France. Celui-ci est animé par une équipe à l'écoute des distributeurs formée d'un directeur commercial, d'un chef des ventes distribution industrielle, de trois commerciaux pour l'industrie, d'un chef des ventes distribution automobile, de cinq commerciaux pour l'automobile, d'un responsable marketing et administration des ventes et de trois chargés de relation client.

Commercialisant exclusivement ses produits à travers la distribution, la marque CP s'appuie sur une chaîne logistique performante. Toutes les commandes enregistrées au service commercial de Saint-Herblain sont transmises en temps réel au centre logistique à Hoeselt, en Belgique, la plate-forme unique pour tous les pays européens. Cette unité d'une superficie de 30 000 m², qui comprend un stock d'une valeur de plus de 80 millions d'euros (100 000 articles différents), emploie environ 200 personnes. Elle traite en moyenne 7 500 lignes de commandes par jour grâce à un système entièrement automatisé et au « voice picking » qui permet de réduire les risques d'erreur au moment de la préparation des commandes. L'organisation est telle qu'un client en France qui commande un produit stocké avant 12h peut-être livré dès le lendemain. Par ailleurs, les clients peuvent commander directement en ligne grâce à l'interface internet eConnect, accessible 24h/24h et 7 jours sur 7. Pour gagner encore en réactivité, cette interface permet aussi de connaître la disponibilité des stocks, suivre les livraisons, éditer les fiches techniques des produits, etc.

Outil de formation



accueillir et former les commerciaux des distributeurs sur les produits de la marque, notamment sur les meuleuses et les clés à chocs. Des formations peuvent aussi être dispensées par le personnel CP directement chez le distributeur, le but étant de conserver un contact étroit avec le revendeur sans lui imposer un lieu de formation. Régulièrement, des commerciaux CP du monde entier viennent également passer une semaine en Loire-Atlantique pour des formations produits intensives.

Un showroom très bien équipé complète les locaux du Technocentre, avec tous les produits CP exposés. Il est bien entendu à la disposition des distributeurs qui viennent en formation mais également de tous les visiteurs internationaux. Saint-Herblain est véritablement le centre névralgique de Chicago Pneumatic.

Agnès Richard

L'équipe commerciale dispose d'un véhicule de démonstration qui se déplace dans toute la France et chaque commercial a avec lui les dernières nouveautés commercialisées par CP. Il a également accès à différents moyens de communication iPhone, iPad avec les applications CP Tool-Box et les différentes offres promotionnelles en cours.