

Laboratoire de proximité : L'expertise à portée de main

Pour répondre favorablement aux exigences du marché en matière de services et de réactivité, Pall a mis en place un réseau de laboratoires d'analyses des huiles hydrauliques directement chez ses distributeurs.



Photo Pall

« Le laboratoire de proximité apporte une compétence technique reconnue par le client, avec les avantages de la réactivité »

Que de chemin parcouru depuis le premier Laboratoire de Proximité Pall installé fin 1999 ! L'ensemble des moyens techniques et humains déployé en quelques années avec l'implication totale des distributeurs Pall comprend aujourd'hui 20 laboratoires d'analyses de la pollution des huiles hydrauliques validés et opérationnels sur l'ensemble de la métropole. Ils évoluent dans un cadre très formalisé directement piloté par Pall Fluides & Systèmes, qui a élaboré des procédures très précises pour à la fois ne pas déroger aux règles de l'art et empêcher toute dérive éventuelle. « Le réseau est arrivé aujourd'hui à maturité », se félicite Christophe Goasdoué, Responsable Marketing de Pall Fluides et Systèmes en charge de son développement.

Pall délègue une partie de son expertise technique à ses distributeurs pour offrir aux utilisateurs de systèmes oléo-hydrauliques ou de lubrification des prestations de laboratoire encore plus en phase avec les réalités du terrain car en prise directe avec elles. Le panel de ces prestations a bien évidemment été validé par les Services de Laboratoires déployés sur son site de Saint-Germain en Laye. « Avant le milieu des années quatre-vingt-dix, l'envi-

ronnement technique et de communication (internet) dans lequel nous évoluons ne nous permettait pas de mettre en application ce type de projet », explique Christophe Goasdoué. Depuis quelques années seulement, avec notamment l'utilisation de la technologie Laser dans le comptage automatique de particules ou la création de bases de données en réseau, les pratiques de laboratoire et de gestion documentaire se sont considérablement transformées. La mise en commun de savoir-faire, de compétence croisée (hydraulique industrielle et laboratoire), fait que « chacun de nos distributeurs peut légitimement revendiquer être devenu un pôle d'excellence en terme d'analyses de pollution, de qualité de services et de traçabilité documentaire ».

Une compétence reconnue

C'est aussi pour le distributeur un vecteur de communication important : il apporte une compétence technique reconnue par le client, avec les avantages de la réactivité induite par la proximité. De plus, « le suivi technique renforce la relation

entre Pall et ses distributeurs par un accompagnement quasi-quotidien », constate Christophe Goasdoué. En effet, Pall maintient le niveau technique de l'ensemble des laboratoires par des audits de suivi périodiques et des essais inter-laboratoires programmés, qui constituent un label de qualité à part entière. Ainsi, certains laboratoires (mis en place, pour la plupart, en l'espace de trois ans et demi !) ont déjà accédé à la certification ISO 9000. « Cette formule confère également une grande valeur ajoutée à la simple analyse de pollution solide ou aqueuse. La complémentarité naturelle existant chez nos partenaires techniques entre le « vécu terrain » et l'expertise de laboratoire contribue à une meilleure pertinence des commentaires et du diagnostic final sur l'état fonctionnel des systèmes hydrauliques ou de lubrification », souligne Christophe Goasdoué.

Le projet présente en outre l'avantage d'être vivant : des journées portes-ouvertes et autres événements rythment le calendrier et dynamisent le réseau. Pour le distributeur, il s'agit de se faire connaître et

UNE AIDE PRÉCIEUSE

Eqhyp a installé son laboratoire d'analyse de la pollution des fluides Pall en 2000 dans ses propres locaux. « C'est un outil indispensable à la maintenance externalisée, il apporte une aide précieuse au diagnostic et une grande précision d'investigation », remarque Alain Beaurain, directeur de l'entreprise.

Le laboratoire implique quelques contraintes : l'étalonnage annuel et les évolutions de matériel engendrent forcément des coûts, et il faut obtenir l'homologation de Pall chaque année. Mais, ce même laboratoire « crédibilise la société dans ses métiers de service à l'hydraulique ». La preuve ? « Les demi-journées techniques organisées environ deux fois par an remportent un très vif succès », se félicite Alain Beaurain. En mars dernier, 63 participants de 29 entreprises sont venus assister aux ateliers mis en place pour l'occasion : « le laboratoire d'analyse » et « la nouvelle normalisation CE des appareils sous pression ». La prochaine manifestation est d'ailleurs prévue courant novembre.

Eqhyp a été certifiée ISO 9001 version 2000 en mars 2004.

« Une complémentarité naturelle entre le « vécu terrain » et l'expertise de laboratoire »

reconnaître : les clients assistent en direct à l'analyse, trouvent les réponses à leurs questions et une écoute à leurs remarques. Enfin, d'autres laboratoires s'ouvrent qui ont des moyens complémentaires

correspondant aux besoins du marché, telle l'analyse des fluides aqueux et la propreté des composants. De belles opportunités d'acquisition de savoir-faire en perspective !

E.B.