

Opération « portes ouvertes » chez Parker France

Faire toujours mieux ensemble !



© Parker Hannifin

Visite de la « Sales Company France » de Contamine sur Arve et du nouveau siège suisse d'Etoy, découverte des nouveaux produits et services mis à la disposition de sa clientèle, soirées conviviales et séances de travail, conférences techniques... **C'est une véritable « semaine portes ouvertes » qu'a organisée Parker France en septembre dernier en accueillant successivement intégrateurs, distributeurs, clients, collaborateurs et leurs familles. Une manière originale et efficace de faire se rencontrer les nombreuses équipes et partenaires qui officient au sein du groupe et de leur permettre de toujours mieux travailler ensemble.**



© Parker Hannifin

Les camions Hose Doctor sont des services mobiles de dépannage 24h/24 et 7j/7 de flexibles et de connecteurs hydrauliques dont sont déjà équipés une vingtaine de distributeurs en France

► « **Faire beaucoup mieux ensemble** » ; « **accroître nos parts de marché tout en donnant une ampleur nouvelle à notre collaboration** » ; « **renforcer nos et vos parts de marché** »...

Qu'il s'adresse aux intégrateurs ou aux distributeurs, le discours de Patrice Bourret poursuit le même objectif : démontrer aux nombreux partenaires de l'entreprise que l'avenir est commun et en grande partie conditionné par le renforcement des liens les uns avec les autres. « Nous sommes persuadés que notre succès à moyen et long termes passe par le vôtre, et réciproquement, et que nos trajectoires doivent de ce fait rester intimement liées », insiste encore le responsable de la Sales Company France du groupe Parker Hannifin.

Ce message, tant Patrice Bourret que l'ensemble des responsables de Parker France se sont efforcés de le porter tout au long de l'opération « portes ouvertes » qui s'est tenue du 12 au 17 septembre dernier et a permis à chacun de découvrir, ou redécouvrir, l'impressionnante force de frappe de ce spécialiste des technologies du mouvement et du contrôle.

Modèle opérationnel

Car le groupe Parker Hannifin a fortement évolué au cours de cette dernière décennie. D'abord en termes de dimension, avec un effectif qui atteint maintenant les 58.000 employés dans le monde et un chiffre d'affaires

record de 12,3 milliards de dollars au cours du dernier exercice achevé fin juin dernier. Ensuite au niveau de son organisation interne. En effet, cette dernière a connu une véritable rupture au début des années 2000 avec la mise en place, dans les principaux pays européens, de filiales de ventes

chargées de la commercialisation de l'ensemble de la gamme des produits industriels du groupe en lieu et place des Groupes Produits qui opéraient jusque là de manière plus ou moins indépendante.

Dans l'Hexagone, ce changement de modèle opérationnel remonte à 2004, date à laquelle le site de Contamine sur Arve a été retenu pour accueillir la filiale de vente (« Sales Company ») pour la France. Dans la foulée, ont été progressivement intégrées les offres produits des groupes connecteurs, hydraulique, filtration, pneumatique, instrumentation, Fluid Control... (Voir à ce sujet le numéro 134 de Fluides & Transmissions).

« Nous sommes nombreux à penser que notre groupe, au

niveau mondial, n'a jamais été si bien dirigé et si bien organisé », se félicite Patrice Bourret... « Vous allez continuer à voir nos activités progresser au cours des années qui viennent, tant sur le plan mondial qu'en France », pronostique-t-il. Cette croissance résultera tout à la fois d'une expansion géographique continue - le groupe mettant un point d'honneur à suivre ses clients là où ils sont - d'une croissance organique, qui devrait atteindre 7 à 8% par an, ainsi que d'une politique de croissance externe « relativement agressive » qui voit, quasiment chaque année, l'intégration de nouvelles sociétés au sein du groupe. Des entreprises telles que Socado, SD Parvex, Commercial Intertech, Denison Hydraulics, Domnick Hunter, Zander Hiross, KV Automation, Origa ou Legris Connectique, pour n'en citer que quelques-unes, sont ainsi venues renforcer les capacités de Parker au cours de ces dernières années.

Synergies

C'est sur la base de cette nouvelle organisation et en s'appuyant sur les ressources du tout nouveau siège « EMEA » (Europe, Moyen-Orient, Afrique) du groupe, implanté en Suisse à proximité de Lausanne, que Parker France entend « exploiter toutes les synergies possibles » et accentuer la pénétration des

nombreux segments de marchés où il est impliqué.

A commencer par le premier d'entre eux, celui de la distribution, qui représente 38% des ventes en France et a enregistré une progression de 23% au cours de l'exercice fiscal 2011, atteignant ainsi le montant record de 56 millions d'euros. La stratégie de l'entreprise en matière de distribution est « parfaitement en phase avec celle du groupe », estime Patrice Bourret, qui se montre convaincu que ce marché « est encore appelé à progresser ». Les clients directs, quant à eux, sont constitués en majeure partie de grands constructeurs (OEM), de quelques grands utilisateurs sur des marchés bien particuliers et d'un certain nombre d'intégrateurs de composants, de sous-ensembles et de solutions à valeur ajoutée. Selon Patrice Bourret, ces derniers



Les ateliers de Contamine ont la capacité de livrer chaque mois quelque 50.000 flexibles équipés et plus de 500 systèmes complets

ont vocation à apporter à Parker « un complément indispensable et déjà significatif dans notre capacité à assurer la mise en place

en première monte de bon nombre des composants et des solutions que nous souhaitons mettre à la disposition de nos marchés ».

Des projets particulièrement prometteurs ont déjà été initiés entre Parker et ses intégrateurs, notamment dans des domaines de pointe tels que les énergies renouvelables ou l'entretien du parc français de centrales nucléaires. « Ces projets ont vocation à se multiplier », estime Patrice Bourret qui met notamment en avant les nombreux outils dont son entreprise peut faire bénéficier ses partenaires en termes d'analyses marketing, modules de formation ou support de spécialistes.

Interlocuteur unique

Ce sont ces différents outils, ainsi que toute une gamme de services et produits innovants, que les responsables de Parker ont porté à la connaissance de leurs invités en septembre dernier.

Le groupe Parker intervient dans neuf domaines technologiques du mouvement et du contrôle (électromécanique, filtration et séparation, traitement du gaz et des fluides, hydraulique, pneumatique, étanchéité et protection contre les interférences électromagnétiques, contrôle des procédés, climatisation, aérospatiale) et propose une gamme de produits regroupant au total plus d'un million de composants qu'il destine à plus de 1.100 marchés et 460.000 clients partout dans le monde ! Ces chiffres impressionnants font mieux comprendre tout l'intérêt de la nouvelle organisation du groupe. Véritable « concept centralisé de distribution et de services », la Sales Company de Contamine sur Arve traite quelque 30.000 lignes de produits chaque mois et expédie 20 millions de pièces par an à des clients qui ont l'assurance d'obtenir, auprès d'un seul interlocuteur, l'ensemble des composants et des compétences nécessaires en matière de conception, mise en œuvre, réparation, maintenance ou assistance logistique. Dans ce dernier cas par exemple, Parker se fait fort d'assurer des livraisons juste à temps au pied de



Le tout récent camion/atelier de démonstration dédié aux composants pneumatiques permet d'aller porter la bonne parole sur le site même des clients

© Parker Hannifin



la machine, de fournir des kits complets et personnalisés de composants ou de prendre en

charge la gestion d'inventaire de ses produits au sein même des usines de ses clients.

Ces prestations sont proposées à tous les clients, qu'ils souhaitent acquérir un seul composant ou qu'ils soient demandeurs d'un projet multi-technologique faisant intervenir plusieurs gammes de produits. Les ateliers de Contamine ont ainsi la capacité de livrer chaque mois quelque 50.000 flexibles équipés et plus de 500 systèmes complets, qu'il s'agisse de centrales hydrauliques, d'îlots et coffrets pneumatiques ou de blocs équipés. « Nous sommes sans doute la seule entreprise qui intègre autant de ses propres composants sur chaque centrale hydraulique qu'elle réalise », avance Patrice Bourret.

Proximité

Au-delà des composants et systèmes, Parker met à la disposition de ses partenaires un certain nombre d'outils permettant de renforcer la proximité avec sa clientèle.

Une quarantaine de ParkerStores implantés dans tout l'Hexagone permettent de garantir une disponibilité de tous les instants en termes de composants d'origine et de réparation de flexibles. Ces magasins de proximité trouvent leur prolongement naturel dans les camions Hose Doctor, services mobiles de dépannage 24h/24 et 7j/7 de flexibles et de connecteurs hydrauliques dont sont déjà équipés une vingtaine de distributeurs en France. Les conteneurs ParkerStores, ateliers mobiles installés sur les grands chantiers de construction et proposant des services d'entretien et d'assistance produits, complètent le dispositif sur le terrain.

A cet égard, les tout récents camions/ateliers de démonstration dédiés aux composants pneumatiques ainsi qu'aux produits de la gamme instrumentation, présentés lors des journées portes ouvertes, attestent que Parker, groupe de niveau international, est plus que jamais conscient de la nécessité d'agir en local et d'aller porter la bonne parole sur le site même de ses clients... ■

Un site modèle pour le Lean Management

L'amélioration permanente n'est pas un vain mot pour la Sales Company France de Parker Hannifin. Au sein des bureaux, des salles de réunion, des ateliers de fabrication ou encore des stocks, les murs sont systématiquement tapissés d'un grand nombre de tableaux d'indicateurs permettant de connaître à tout moment les progrès accomplis dans l'optimisation des flux, la réduction des coûts de non-qualité et la lutte contre toutes formes de gaspillages, ainsi que les points à améliorer le cas échéant.

L'ensemble du site de Contamine sur Arve, qui fête ses vingt ans cette année, est ainsi mobilisé en permanence en vue de tendre vers toujours plus de qualité et de sécurité, d'accroître la productivité, d'améliorer le service clients ou encore d'optimiser la gestion des stocks.

Le site s'est fixé plusieurs centaines d'objectifs en la matière. Chaque indicateur fait l'objet

d'un audit hebdomadaire et, si besoin, des actions correctives sont déclenchées dans la foulée en cas de dérive constatée par rapport à l'objectif initial.

Le management de l'entreprise a été formé aux techniques de résolution de problèmes et un système de récompenses des objectifs tenus contribue à maintenir une saine émulation entre les différents services.

L'enjeu était de taille : « Sans la mise en œuvre du Lean Management, le site de Contamine n'aurait jamais réussi à atteindre tous les objectifs que nous lui avons fixés », constate Patrice Bourret. Pour autant, le directeur de la Sales Company France n'entend pas en rester là. « Nous devons franchir un nouveau palier et ainsi devenir un véritable " Lean Management Model Site " pour l'ensemble du groupe », affirme-t-il.