

Echange thermique, séparation et transfert de fluides

Alfa Laval mise sur le service



En ces temps économiques troublés, Alfa Laval France se félicite d'avoir réinvesti à bon escient les fruits de son importante croissance. Avec, entre autres résultats, un tout nouveau siège social implanté au cœur du Parc technologique de Lyon, où la filiale française va pouvoir développer les métiers de l'échange thermique, de la séparation et du transfert de fluides dans lesquels le groupe suédois revendique une place de leader mondial. **Les services au client sont particulièrement privilégiés au sein du site lyonnais avec un centre AlfaResponse renforcé et une nouvelle unité de maintenance des échangeurs à plaques.**

► La conjoncture est particulièrement délicate ? Qu'importe ! Alfa Laval France préfère afficher sa confiance dans l'avenir. Même si elle est consciente que 2009 sera une année très difficile pour tout le monde, la filiale française du groupe suédois sait que la position de premier plan détenue par l'entreprise au niveau international dans les technologies de l'échange thermique et de la séparation et du transfert des fluides lui permet de jouer un rôle déterminant dans des marchés aussi porteurs que l'énergie, l'environnement et l'agroalimentaire.

Ainsi, à partir du moment où il s'agit de réchauffer, réfrigérer, séparer et transférer des produits tels que le pétrole, l'eau, les boissons, l'amidon, les produits alimentaires, pharmaceutiques ou chimiques, Alfa Laval se veut apporteur d'équipements et de solutions spécifiques.

Ce fort positionnement sur des secteurs clés, appuyé par une stratégie d'innovation permanen-

te qui voit le groupe consacrer 2,7% de son chiffre d'affaires à la R&D et lancer quelque 35 à 40 nouveaux produits chaque année, explique la volonté d'Alfa Laval de poursuivre sa marche en avant.

RÉACTIVITÉ

C'est particulièrement vrai sur le marché français où le groupe suédois est présent depuis plus de cent ans et continue d'investir de façon régulière et soutenue. En témoigne le transfert, depuis le 1er janvier dernier, du siège social d'Alfa Laval France au sein de la première région industrielle du pays. Ce « changement de terre pour une nouvelle ère », comme le définit Stéphane Rontheix, président d'Alfa Laval sas, a pour objectif de « regrouper sur un seul site l'ensemble des compétences de l'entreprise afin de « répondre aux besoins des clients avec toujours plus d'efficacité et de réactivité ».

De fait, cette notion de services est particulièrement présente au

« Le groupe suédois est présent depuis plus de cent ans en France »

sein des nouveaux locaux de Saint Priest, dans la banlieue lyonnaise.

A commencer par le centre d'appels AlfaResponse, dont le but est de répondre rapidement et efficacement aux commandes dites « simples » des clients basés en France ou à l'étranger. Ce centre emploie aujourd'hui 14 conseillers, soit deux fois plus que lors de sa création en



Lars Renström, président et CEO d'Alfa Laval AB, devant les locaux d'Alfa Laval à Saint-Priest



Alfa Laval

Inauguration des locaux de Saint Priest. De gauche à droite : Gunnard Lund, ambassadeur de Suède en France, Lars Renström, président et CEO d'Alfa Laval AB, David Kimelfeld, vice-président du Grand Lyon et Stéphane Ronteix, président d'Alfa Laval sas

LA FRANCE, TERRE D'INNOVATIONS POUR ALFA LAVAL

Créée en 1883 par Gustav de Laval sur la base de l'invention révolutionnaire du séparateur centrifuge, le groupe suédois Alfa Laval réalise aujourd'hui un chiffre d'affaires consolidé de 2,891 milliards d'euros et emploie près de 12.000 collaborateurs dans le monde entier, oeuvrant dans les trois technologies clés de l'échange thermique, de la séparation et du transfert de fluides.

Alfa Laval a été, dès 1907, la première entreprise suédoise à ouvrir une filiale en France.

Alfa Laval France comptait 885 salariés fin 2008, répartis entre six sociétés : la société de vente Alfa Laval sas et cinq sites de production spécialisés respectivement dans les échangeurs de chaleur pour eau chaude sanitaire, les filtres automatiques pour moteurs Diesel industriels, les échangeurs de chaleur de grandes dimensions, les échangeurs spiralés et les échangeurs soudés.

En outre, le groupe a choisi la France pour créer deux centres mondiaux de produits concernant l'eau chaude sanitaire et les échangeurs soudés.

Avec un niveau de prise de commandes atteignant les 300 millions d'euros, Alfa La-

val France représente environ 10% du groupe Alfa Laval. La production des usines françaises est exportée à hauteur de 90%.

La maison mère suédoise considère la France comme un « pays d'innovation », affirme Stéphane Ronteix, président d'Alfa Laval sas qui rappelle que « le groupe Alfa Laval a réalisé en France plus de 5 millions d'euros d'investissements industriels au cours de ces quatre dernières années ». Ecartant résolument tout projet de délocalisation, Stéphane Ronteix pronostique au contraire la poursuite de cette stratégie.

Le transfert du siège d'Alfa Laval France et d'Alfa Laval sas à Saint Priest (69) au 1er janvier 2009 s'inscrit dans ce mouvement. 80 employés d'Alfa Laval sas sont basés sur le nouveau site, dont une vingtaine a notamment choisi de quitter la région parisienne pour s'installer à Lyon, une trentaine de recrutements ayant été effectués en Rhône-Alpes en prévision de la nouvelle implantation.

Parallèlement, la filiale française a ouvert une nouvelle agence commerciale à Elancourt, en région parisienne, qui regroupe 40 collaborateurs.

2003, et profite de sa nouvelle implantation pour élargir sa mission. Son numéro téléphonique en 08 devient ainsi le principal point d'entrée de la société, les conseillers de clientèle étant à la fois chargés de l'accueil du client, de son éventuel aiguillage vers l'interlocuteur ad hoc et du traitement de sa demande, depuis le devis jusqu'à la livraison, en passant par la relance de l'offre et le suivi de la commande. Ces responsabilités accrues constituent l'exact reflet du succès de ce service dont, six

assurer la maintenance ou le dépannage éventuel des équipements des clients. En outre, quatre collaborateurs qualifiés assurent une assistance technique par téléphone afin de répondre immédiatement aux demandes concernant tant les équipements d'échange thermique que ceux de séparation ou de transfert de fluides.

MAINTENANCE DES ÉCHANGEURS

La notion de service que développe Alfa Laval sas est également particulièrement présente au sein du nouveau centre de maintenance dédié aux échangeurs à plaques que l'entreprise a mis sur pied dans ses locaux lyonnais. Trois personnes travaillent ainsi à temps complet depuis le 1er janvier dernier au reconditionnement des échangeurs à plaques. Cette activité très structurée commence par une expertise des plaques ou des échangeurs complets. Le reconditionnement proprement dit des plaques suppose ensuite la mise en œuvre d'opérations de démontage, de ressuage, de décapage et de rejointage. Pour des raisons de contraintes environnementales, le ressuage des plaques est confié à des prestataires extérieurs

« La notion de service est particulièrement présente au sein du nouveau centre de maintenance dédié aux échangeurs à plaques que l'entreprise a mis sur pied dans ses locaux lyonnais »

ans après sa création, 90% des clients se disent prêts à le recommander à leurs collègues et relations professionnelles ! Alfa Laval sas a également profité de son changement de siège pour créer un service après-vente à part entière, fort de quelque 17 techniciens dépêchés sur le terrain pour

certifiés ISO 14001 et agréés Cofren pour la sûreté nucléaire. Chaque lot de plaques est ensuite inspecté avant rejointage dans le centre de services Alfa Laval.

Enfin, les plaques ou échangeurs complets font l'objet d'un test hydraulique à l'eau industrielle ou adoucie sur un

banc spécialement conçu à cet effet.

Hiérarchisées dès l'origine en fonction des besoins et des applications, les opérations proposées peuvent notamment aller jusqu'à la recherche de fissures pour des équipements fortement sollicités et devant répondre à des conditions de fonctionnement particulièrement exigeantes. Conçu pour travailler à flux tendus, le nouveau centre est doté d'un système de traçabilité très sophistiqué. Dès leur arrivée, les plaques sont identifiées à l'aide d'un code barre et les différentes opérations de maintenance sont enregistrées informatiquement dans le but de conserver un historique complet et de mieux préparer les prochaines interventions. Le préventif prend ainsi le pas sur le simple curatif !



Chaque lot de plaques est inspecté avant rejointage dans le nouveau centre de maintenance des échangeurs

Alfa Laval

Enfin, avec l'ouverture de ce centre, les clients sont assurés que les opérations de maintenance sont effectuées avec des pièces d'origine

De même, les colles utilisées répondent parfaitement aux exigences des joints Alfa Laval.

Qu'elle soit réalisée sur site ou au sein des ateliers d'Alfa Laval, « une maintenance appropriée des échangeurs se traduit par des gains notables en termes de productivité et d'efficacité énergétique », affirment les responsables de l'entreprise qui n'hésitent d'ailleurs pas à annoncer le doublement du nombre de plaques traitées par le nouveau centre dans les 18 mois. Soit un volume de 30.000 plaques par an à l'horizon 2010 ! Plus que jamais, le service est à l'honneur chez Alfa Laval sas. ■