

**Parker Hannifin**

## Une nouvelle approche du marché

Huit « Business Units », neuf technologies, 3.200 lignes de produits... Au gré d'une histoire presque centenaire et d'une forte croissance, tant organique qu'externe, Parker Hannifin était devenu une sorte de nébuleuse que ses clients et partenaires avaient parfois du mal à appréhender. **A l'issue de la nouvelle organisation mise en place au cours de la dernière décennie, chaque client se voit désormais pris en charge par un seul interlocuteur.** En France, ce rôle est dévolu à la Sales Company de Contamine sur Arve, chargée de commercialiser sur le territoire français et le Maghreb l'ensemble des gammes de produits proposés par le groupe. Avec une tendance de plus en plus marquée vers la réalisation de systèmes complets.



L'atelier "Systèmes" de Contamine sur Arve

► **Connectique, hydraulique, pneumatique, filtration, instrumentation, contrôle des fluides...** Au début des années 2000, chacune des divisions constituant l'entité Parker en France disposait de sa propre force de vente. Résultat : un client du groupe devait parfois traiter avec plusieurs technico-commerciaux ou chargés d'affaires différents en fonction des gammes de produits qu'il souhaitait acquérir.

Depuis 2004 et la création d'une Sales Company France à Contamine sur Arve en Haute-Savoie, cette époque est révolue. « Désormais, chacun de nos clients dispose d'un seul et unique interlocuteur apte à gérer toutes les gammes de produits et capable de suivre son client de A à Z, qu'il s'agisse de l'acquisition d'un simple composant ou du développement d'un projet multi technologique », explique André

Scherrer, Technical & Marketing Support Manager.

« Nous avons mis au point un « single ordering point » qui permet à chaque client de n'avoir qu'un seul point d'entrée dans l'entreprise », renchérit Malvina Vermot Desroches, responsable du Parker Service Center de

et traite mensuellement quelque 30.000 lignes de produits (soit 17 millions de pièces expédiées chaque année !), on comprend mieux tout l'intérêt que représente cette nouvelle organisation, qui se traduit, entre autres, par une simplification très appréciable aux yeux des différents

**« 3 000 clients et 17 millions de pièces expédiées par an »**

Contamine. Soit une quarantaine de personnes ventilées en plusieurs grands pôles en fonction de l'activité des clients (Sciences de la vie, Process, Transports et Automation et Distribution).

Et quand on sait que la Sales Company France gère un portefeuille d'environ 3.000 clients

interlocuteurs du groupe.

Car ce message s'adresse tant aux clients de l'entreprise que l'on retrouve dans l'ensemble des secteurs d'activités, qu'à ses distributeurs qu'elle s'est toujours attachée à associer étroitement à sa stratégie de développement. Ces derniers, qui représentent

quelque 30% du chiffre d'affaires généré par la Sales Company, verront d'ailleurs leur rôle s'accroître à l'avenir, ne serait-ce que du fait de la récente reprise du spécialiste de la connectique Legris SA dont la politique en matière de distribution a toujours été particulièrement en pointe.

« La mission de la Sales Company France est d'apporter à notre client des produits de qualité et un service de premier ordre, le tout dans un contexte d'amélioration permanente », résume André Scherrer. L'entreprise dispose à cet effet de nombreux indicateurs qui lui permettent de mesurer en permanence les progrès accomplis et les moyens à mettre en œuvre pour y arriver. Il n'est que de constater la multitude de courbes, graphiques et tableaux qui tapissent les murs des ateliers et bureaux du site de Contamine sur Arve pour s'en convaincre !



© Parker Hannifin

Les ateliers de Contamine sur Arve sont capables de fabriquer chaque mois plus de 500 systèmes (centrales hydrauliques, platines pneumatiques et blocs).

## Des produits aux systèmes

Les responsables de l'entreprise voient « trois bonnes raisons de s'adresser à Parker Hannifin » dans un monde du Motion Control particulièrement concurrentiel.

A commencer par une gamme de produits extrêmement vaste recouvrant neuf domaines technologiques du mouvement et du contrôle, allant de l'aérospatial à l'étanchéité en passant par le traitement des gaz et des fluides, la climatisation, l'hydraulique, l'électromécanique, la pneumatique, la filtration et la maîtrise des

procédés. Un portefeuille qui ne cesse de s'étendre sous le double effet des efforts de recherche et développement de l'entreprise et de ses opérations de croissance externe qui se sont traduites par la reprise de sociétés telles que Zander, Domnick Hunter, KV, Origa ou Legris SA, pour ne citer que quelques exemples parmi les plus récents...

En conséquence, Parker peut se présenter au marché en tant que fournisseur unique et même source d'approvisionnement pour les clients à la recherche de composants et systèmes dans le domaine du mouvement et du contrôle.

Enfin, cette offre particulièrement étoffée de produits



© Parker Hannifin

Le recentrage des clients sur leur cœur de métier a entraîné un transfert de responsabilité vers les spécialistes

constitue une base idéale pour le développement de solutions systèmes, combinant les produits et savoir-faire du groupe dans les différentes technologies. Elaborées en partenariat avec les clients depuis les premiers stades de la conception, ces solutions se traduisent par de nombreux avantages : réduction sensible du nombre de pièces, baisse notable des coûts de transaction et de maintenance, simplification de l'installation, moindre consom-

mation énergétique, diminution des risques... auxquels s'ajoute la certitude de disposer de l'assistance mondiale offerte par un groupe à implantation internationale.

A Contamine sur Arve, ce sont ainsi une trentaine de personnes qui œuvrent, au sein du bureau d'études et dans les ateliers, à la conception de systèmes adaptés aux besoins spécifiques de chaque client. « Le recentrage de nos clients sur leur cœur de métier et la

## Parker prône la « Win Strategy »

Créé en 1918, le groupe Parker Hannifin, basé à Cleveland, dans l'Ohio, emploie aujourd'hui 52.000 personnes et a réalisé un chiffre d'affaires de 10.3 milliards de dollars au cours du dernier exercice clôt le 30 juin 2009.

Parker propose son expertise en matière de technologies de mouvement et de contrôle dans neuf grands domaines d'activité : aérospatiale, traitement des gaz et des fluides, climatisation, hydraulique, électromécanique, pneumatique, filtration, maîtrise des procédés, étanchéité et protection contre les interférences électromagnétiques.

Des quelque 300 usines du groupe dans le monde sortent huit gammes de produits (composants hydrauliques, connecteurs, composants pneumatiques et électromécaniques, filtres, instrumentation, réfrigération, joints et composants aéronautiques) destinées à près de 450.000 clients dans le monde.

Ces clients sont très diversifiés dans la mesure où, au niveau mondial, le plus important d'entre eux ne représente pas plus de 1 à 1,5% du chiffre d'affaires du groupe...

La « Win Strategy » mise en place par le groupe en 2001 vise à faire de celui-ci le leader

mondial dans les technologies de mouvement et de contrôle. Cette stratégie s'articule autour de plusieurs grands axes : le service clients (accroître la productivité et la rentabilité chez le client), la performance financière, une croissance profitable basée sur des produits innovants, des solutions systèmes et une distribution forte, et des employés autonomes formés en permanence et aptes à développer une approche collaborative avec leurs clients.

A l'instar de la plupart des acteurs du monde industriel, le groupe a subi un tassement de son activité de l'ordre de 15% au cours du dernier exercice fiscal, qui a vu alterner le meilleur, puis le pire. « It was the best of times, it was the worst of times », a déclaré Donald E. Washkewicz, président et CEO du groupe, reprenant à son compte la célèbre phrase de Charles Dickens. Mais c'est pour ajouter immédiatement « But we were well prepared to make the best of the worst of times ! »

Et Parker continue à agir pour le long terme. Au cours de l'exercice 2009, ses investissements en recherche et développement se sont accrus de 12%, atteignant 3,3% du montant des ventes, contre 2,5% l'année précédente.

perte de savoir-faire qui en a résulté chez eux, notamment dans le domaine des transmissions hydrauliques ou pneumatiques, a entraîné un transfert de responsabilité vers les spécialistes que nous sommes », constate Jean-François Muffat, responsable des systèmes. Le site de Contamine voit en conséquence sa charge de travail s'accroître en termes de systèmes complets qui représentent déjà quelque 10% de ses activités en valeur. Le doublement de sa superficie en 2003 s'est traduit par une forte extension de ses ateliers, capables aujourd'hui de fabriquer chaque mois quelque 70.000 flexibles équipés de toutes tailles (jusqu'à 2 pouces de diamètres et plusieurs mètres

ainsi les capacités de Parker avec les savoir-faire de Dornick Hunter et de Hiross, sociétés ayant récemment rejoint le groupe. Ces équipements constituent un bon exemple de ces nouveaux apports qui enrichissent en permanence l'offre Parker et lui permettent de développer des systèmes clés en main.

## Services à valeur ajoutée

Cette gamme étendue de produits et systèmes est complétée par une vaste palette de services à valeur ajoutée qui visent, avant tout, à « renforcer la per-



© Parker Hannifin

**Hose Doctor est un service mobile de dépannage de flexibles et de connecteurs hydrauliques disponible 24h/24**

de longueurs) et plus de 500 systèmes (centrales hydrauliques, platines pneumatiques et blocs). Chaque fabrication fait l'objet de tests rigoureux sur des bancs d'essais spécialement conçus à cet effet.

En outre, de nouvelles spécialités résultant des acquisitions du groupe permettent d'incorporer régulièrement des produits et technologies complémentaires. Les générateurs d'azote avec sècheurs d'air intégrés actuellement développés à Contamine pour le secteur alimentaire, combinent

performance des circuits hydrauliques et pneumatiques installés sur les sites de nos clients », explique André Scherrer. « Cet aspect était souvent mal appréhendé chez nos clients, poursuit-il, et c'est pourquoi nous proposons maintenant nos « Tech Services » qui se traduisent par un accroissement notable de la fiabilité, de la sécurité et de la rentabilité des équipements et apportent des avantages appréciables en termes d'environnement ».

C'est ainsi qu'à la suite de la mise en œuvre de ces pres-

tations, on a pu constater des réductions du coût de la fonction allant jusqu'à 20% !

Le regroupement de composants multiples prêts à monter, dans un kit unique et personnalisé, conditionné sur mesure et doté d'une seule référence, facilite ainsi grandement le traitement des commandes et le montage en ateliers.

Ce « kitting » peut être complété par un approvisionnement régulier de composants ou de sous-systèmes directement sur la ligne de production. Dénommé « Breadman », ce programme de livraison en temps réel « au pied de la machine » permet au client de minimiser les temps d'arrêt machine et de s'affranchir de toute gestion des stocks.

En outre, Parker souhaite apporter à ses clients la garantie d'un support technique personnalisé. Cette assistance se traduit par une mise en service rapide des installations, l'optimisation de

capacités requises pour procéder à l'analyse des fluides, l'étalonnage des appareils et le comptage des particules, dont les clients tirent un bénéfice évident en termes de maintien de la propreté des fluides en service et donc de la performance de leurs équipements.

Enfin, conscient des énormes besoins en la matière et soucieux de venir en aide à des utilisateurs souvent fort dépourvus face à leurs systèmes fluidiques, Parker dispense des formations sur mesure, théoriques et pratiques sur bancs didactiques, adaptées aux différentes applications. Cette formation peut aussi bénéficier au réseau de distribution, en cas de lancement de nouveaux produits, par exemple.

## Proximité

La philosophie de Parker passe également par une proximité renforcée avec ses clients. « Être un

## « Parker a renouvelé le concept de distribution avec de nouveaux outils pour ses partenaires »

leur durée de vie, une maintenance préventive appropriée, la réparation ou la remise à niveau des systèmes ou encore la formation des opérateurs à leur utilisation.

Egalement présent dans la filtration, le groupe a toutes les

groupes de taille internationale ne signifie pas pour autant que l'on n'a pas la possibilité d'agir au plus près des utilisateurs, bien au contraire, assure André Scherrer. Notre implantation mondiale, renforcée par la densité de notre réseau de distribution leur donnent



Les distributeurs Parker exploitent d'ores et déjà une quarantaine de ParkerStores® dans l'Hexagone

© Parker Hannifin

l'assurance de toujours trouver près de chez eux l'assistance dont ils ont besoin.

L'entreprise s'est notamment efforcée au cours de ces dernières années de renouveler le concept de distribution en mettant de nouveaux outils à la disposition de ses partenaires.

Ainsi, les distributeurs Parker exploitent d'ores et déjà une quarantaine de ParkerStores® dans l'Hexagone. Véritables magasins de proximité dédiés à la clientèle locale, ces derniers mettent à disposition plus de 5.000 références en stock et un catalogue spécifique riche de 15.000 composants et gèrent chacun un atelier de fabrication de flexibles particulièrement apprécié par des utilisateurs confrontés à un besoin urgent en la matière. « Ce concept poursuit sa montée en puissance et quelque 70 ParkerStores® devraient être opérationnels en France d'ici cinq ans », prédit André Scherrer.

Plus récemment, et en complément des ParkerStores®, a été lancé un service mobile de dépannage de flexibles et de connecteurs hydrauliques. Disponible 24h/24, « Hose Doctor® » permet notamment de réduire de façon notable les temps d'arrêts machines consécutifs à une rupture de flexibles.

Enfin, toujours dans la même logique de service de proximité, Parker propose d'installer sur les chantiers de ses clients un Container ParkerStore, véritable atelier mobile permettant un entretien sur site et offrant une assistance produit dans le cadre

des grands travaux de construction et d'infrastructures.

## Offre globale

On le voit, à l'instar de ses homologues dans les autres pays, la Sales Company France a pleinement justifié son rôle depuis sa création. Elle emploie aujourd'hui 268 personnes. Et ne compte pas en rester là...

Déjà très complète, son offre de produits va être encore enrichie. Notamment par la « consolidation » de Legris SA qui est venue rejoindre le groupe en 2008 et lui apporte toute son expérience en matière de connectique.

Parker va également renforcer son partenariat avec ses distributeurs. Un programme de labellisation est d'ailleurs en cours dans ce cadre.

Enfin, le groupe va développer son approche des marchés de première monte.

« Beaucoup de nos clients se sont tournés vers Parker car ils y ont vu un gage de sécurité pour l'avenir, constate André Scherrer. Ils sont cependant encore nombreux à ne nous connaître que pour une partie de notre gamme. Nous avons donc tout un travail de pédagogie et de communication à réaliser pour leur faire découvrir la totalité de notre offre de produits, systèmes et services. En ce sens, la création de la Sales Company France a permis de regrouper nos efforts et nous a largement facilité la tâche », conclut-il. ■



Parker propose d'installer sur les chantiers de ses clients un Container ParkerStore, véritable atelier mobile permettant un entretien sur site et offrant une assistance produit

© Parker Hannifin