

## MACHINES SPÉCIALES

# Le service client au cœur de l'activité

DES FABRICANTS DE MACHINES SPÉCIALES SE SONT REGROUPÉS AU SEIN D'UN RÉSEAU POUR PARTAGER LEURS SOLUTIONS CLIENTS.



Par Sandra Molloy

« **C**haque machine est quasiment unique. Il faut s'assurer de l'accompagnement de nos clients sur toute la durée de vie des lignes de production, soit entre vingt et trente ans », affirme Yannick Ancrenaz, directeur général de l'entreprise Quadra à Contamine-sur-Arve (Findrol), spécialisée dans la construction d'unités de production pour le marché du béton. Les attentes des clients vis-à-vis des fabricants de machines sont de plus en plus importantes, en termes d'accompagnement, de formations, de diagnostics... Les entreprises externalisent de plus en plus la gestion de l'entretien et de la maintenance de leur outil de production, ce qui s'est traduit, depuis une dizaine d'années, « par un besoin accru de nos services, et une croissance dynamique de ce secteur », ajoute le dirigeant. « Avant, nos clients étaient presque totalement autonomes dans ce domaine. Aujourd'hui, il faut pouvoir assurer le suivi – dépannages, pièces détachées – sur une longue période. » La raison en est que l'arrêt d'une ligne de production a un impact

direct sur le chiffre d'affaires et sur l'activité globale de l'entreprise. Mais c'est aussi parce que le besoin de personnaliser la production – inhérent aux nouveaux modes de consommation autour de la personnalisation de masse – suppose des machines de plus en plus polyvalentes, avec des configurations spécifiques selon les secteurs d'activité et les stratégies des entreprises. Une demande d'autant plus particulière qu'une société comme Quadra, qui réalise 70% de son chiffre d'affaires à l'export, doit répondre à d'autres critères en vigueur dans ses pays clients : cadences de travail, niveaux de compétences, réglementations et normes différent d'une région du monde à une autre...

## FORCE DU COLLECTIF

Pour répondre à ces problématiques communes à tous les fabricants de machines, quels que soient leurs marchés, un club a été lancé au sein du pôle Mont-Blanc Industries, avec quatre entreprises : Quadra, donc, Actini (système de pasteurisation et de décontamination, à Maxilly-sur-Léman), Atis

► En réalisant 70% de son CA à l'export, Quadra doit faire preuve de beaucoup d'adaptabilité.

### CLUB

Le club des fabricants de machines spéciales a été lancé dans le cadre du pôle Mont-Blanc Industries – Cimes autour de quatre entreprises fondatrices : Actini, Atis, Quadra et Résiliences. Il s'adresse à tous les adhérents du pôle de compétitivité qui souhaitent échanger les bonnes pratiques pour, en particulier, améliorer l'offre de services à leurs clients.

« IL FAUT S'ASSURER DE L'ACCOMPAGNEMENT DE NOS CLIENTS SUR TOUTE LA DURÉE DE VIE DES LIGNES DE PRODUCTION, SOIT ENTRE VINGT ET TRENTE ANS. »

(Automatisme Techniques industrielles Savoie, à Cluses) et Résiliences (intégrateur de solutions informatiques et numériques, à Annecy). Dès la première réunion, en septembre dernier, 24 entreprises ont participé, puis adhéré, à ce réseau de pratiques dédié aux machines spéciales. Depuis, le club a défini sa feuille de route autour de groupes de travail thématiques qui se réunissent régulièrement : offre de service, conception, juridique/export, ressources humaines. « Des entreprises sont plus avancées sur certains sujets et il nous apparaît important d'échanger sur nos pratiques. Nous avons en quelque sorte une émulation favorable sur certains sujets », se réjouit Yannick Ancrenaz.

L'accompagnement est un des critères essentiels dans les perspectives de renouvellement ou d'investissement chez les clients, avec le service après-vente au cœur de la démarche. « Nous devons nous remettre en question pour nous adapter à l'évolution des besoins en assurant l'évolution de notre service », souligne-t-il encore. Quadra travaille sur un projet de recherche pour avoir une meilleure connaissance du fonctionnement des unités de production et vulgariser au maximum leur utilisation auprès des clients. Avec l'ambition, d'une machine capable d'ajuster automatiquement ses paramètres de production en fonction du cycle, jusqu'aux défaillances et besoins de maintenance, pour réduire l'intervention humaine et alerter l'opérateur des changements à apporter. ■