

Actus Sondage

Cetec Industrie ouvre le dialogue à ses clients

Les lignes complètes de conditionnement en sacs préformés de 3 à 25 kilos, que ce soit pour produits pulvérulents, granulés ou morceaux, c'est l'affaire de Cetec Industrie. Depuis maintenant plus de 40 ans, la société basée à Périgueux a mis au point une offre complète, de la conception à la mise en service, en passant par la fabrication et l'assemblage. Dans un marché concurrentiel, comment évaluer l'importance d'un service dans l'acquisition d'un bien d'équipement ?

Plus de 90 employés spécialisés travaillent dans le Périgord, et à chaque étape on retrouve des interlocuteurs à l'écoute, que ce soit au bureau d'études, à l'usinage, à la découpe laser, à la peinture, au montage, sans oublier les techniciens qui sont en lien direct sur le terrain. Une stratégie marquée par un esprit d'équipe qui fait plaisir à voir lorsque l'on sillonne les différents secteurs de l'usine, et qui, en fait, est la clé de la réussite de Cetec Industrie.

Mais qu'en est-il réellement de la satisfaction client ? Nous avons réussi à nous procurer les résultats du dialogue qu'a mis en place Cetec Industrie, qui revendique haut et fort son savoir-faire, son expérience, sa fabrication 100 % française et son service après-vente, avec ses clients du marché de la semence.

Quel est l'impact du service ? Le contexte n'est pas simple dans un secteur où la concurrence est bien présente, et le challenge était de taille. Alors, au lieu de vous livrer directement les conclusions, qui affichent une certaine fidélité de la part des professionnels après une première réussite, profitons de cette proximité avec les industriels pour vous laisser découvrir leurs propos.



→ La ligne haute cadence.

© Cetec

Qualité, réactivité, efficacité

Pour la société Mas Seeds (groupe coopératif Maisadour), l'un des spécialistes européens de production de semences de maïs et oléagineux, Vincent Soriano, son responsable industriel Europe, déclare : « Le fait d'avoir été très bien accompagné lors de l'étude de faisabilité pour choisir la ligne idéale qui puisse correspondre au mieux en fonction de l'environnement et nous appor-

ter une réelle plus-value pour notre organisation a été un élément déclencheur pour l'acquisition d'une ligne de palettisation par robot. De plus, la qualité, la réactivité et l'efficacité de leur SAV ont également été déterminantes dans ce choix, tout comme l'important stock de pièces détachées. Et puis, la présence constante d'un automate capable de se connecter à distance sur nos équipements, aussi bien en France que sur notre usine en Ukraine, et



→ L'ensacheuse flexible.

leur capacité d'intervention sur nos sites sont des points qui ont fait la différence face à la concurrence. »

De son côté RAGT Semences avoue avoir joué la carte de la fidélisation après un investissement positif suite à l'acquisition d'une ligne d'ensachage : « L'expérience a donné satisfaction, et notre choix de poursuivre avec Cetec Industrie pour une solution de robotique de palettisation performante a été logique, explique Clément Chabot, responsable de site. Leurs conseils ont été judicieux avec une solution compacte et un robot capable de prendre les sacs, la palette et la protection palette. Quant à l'installation et la mise en route, cela a été parfaitement géré, tout comme la prise en main rapide par notre personnel. »

Fidélisation

Deux points ont été déclencheurs chez Valfrance, comme l'explique Frédéric Guilbert, responsable semences : « La satisfaction de la première ligne de conditionnement et le service après-vente. Pourtant le délai était court (réception de la ligne fin juin 2019 et capacité de produire le 15 juillet 2019), et Cetec Industrie a su faire face. Dans la foulée, nous avons d'ailleurs acheté une fermeuse thermoscellable. J'ajouterai quatre points positifs : la qualité et la réactivité du service technique, l'expertise et l'esprit collaboratif de leurs intervenants. »



→ La partie palettisation avec banderolage de maintien.

Dans le but d'améliorer sa ligne, Limagrain, groupe coopératif créé et géré par des agriculteurs et spécialiste des semences et des produits céréaliers, a demandé à Cetec Industrie de réaliser un audit.

De là, le technicien de la société de Dordogne a pris l'initiative de travailler sur l'amélioration de la ligne et, ajoute Sébastien Vilchien, responsable Exploitation du site de Saint-Mathurin-sur-Loire (Maine-et-Loire), « cela a été apprécié par notre équipe, car les conseils nous ont permis de solutionner des problèmes récurrents sur la fermeture par pliage. Grâce à un partenariat solide, nous avons ensuite investi sur une nouvelle machine haute cadence, avec un doseur pourvu d'une benne de pesée qui sort du châssis pour être accessible et nettoyable, des portes arrière transparentes pour le nettoyage, et la possibilité de doser du 25 kg, mais aussi du 200 g, et ce, avec une remarquable précision ».

Flexibilité

Fournisseur capable de mettre en place une ligne complète de conditionnement adaptée aux besoins des clients, que ce soit pour des sacs papier ou plastique, Cetec Industrie est également flexible sur une ligne laissant des postes libres sur l'ensachage ou la palettisation, qui permettront aux clients d'évoluer dans le temps.

Ce n'est pas pour autant que chez Cetec Industrie on se repose sur ses lauriers, bien au contraire ! Mais cette étude n'est-elle pas à double tranchant ? L'évolution dans le secteur est telle qu'il faut continuellement être à la pointe de l'innovation, et, surtout, à l'écoute des clients. D'ailleurs, la société va accentuer la notion de service client en mettant en place, tout prochainement, un numéro d'appel unique pour le service après-vente. Et puis, si le sur-mesure reste un des axes phares de Cetec Industrie, tout ce qui tourne autour du sac – papier et plastique – et des machines pour le sous-vide sous gaz est à l'ordre du jour. Comme quoi le dialogue entre Cetec Industrie et ses clients est loin d'être clos. ■

Dominique Roudy



HERMEX



des cuves et des silos pour une qualité irréprochable

un accompagnement de vos projets de l'étude à la mise en place

de 10 à 400 m³

Alimentaire, chimique
ATEX 20
Qualité eau potable



www.hermex.fr
02 38 95 02 31