

# Le Mille Pattes

#40 LE MAGAZINE DES MATÉRIELS DE TRANSPORT ET DES VÉHICULES SPÉCIAUX **MAGAZINE**



Découvrez l'Over-Quick sur [cramaro.fr](http://cramaro.fr)



**CRAMARO**

## L'ÉVOLUTION SMART.

Développement de l'ingénierie, innovation technologique, évolution numérique : Cramaro est prêt à relever les nouveaux défis de la technologie et de la communication. La mission ? Un service toujours plus convivial.

### ITER CONVOIE XXL

Capelle Oversize pris en charge un colis de 410 tonnes et de 10 m de large !

#### MAN : NOUVELLE GAMME PORTEURS

La nouvelle gamme porteur MAN Distribution et Construction est disponible. Le constructeur dispose désormais d'une gamme complète...

#### ISTRANS PREND LA PROMENADE DES ANGLAIS

La société Istrans a transporté un transformateur de plus de 100 tonnes depuis le port de Nice jusqu'au site RTE.

#### DOSSIER BÂCHES : ON PASSE À L'AUTOMATIQUE

De la simple bâche au système automatique, le développement de cet équipement s'est appuyé sur une évolution des exigences de sécurité...

#### DOSSIER BENNES : MOINS PIRE QUE PRÉVUE

Avec une baisse d'environ 15% en 2020, suite à une année 2019 exceptionnelle, le monde de la benne a plutôt bien traversé l'épreuve de cette année...



# CRAMARO : UN NOUVEAU SOUFFLE !

Le fabricant de systèmes de bâchage Cramaro, concentré sur le développement et l'amélioration constant de ses produits, donne l'occasion à des étudiants ingénieurs de l'Estaca-Paris Saclay de collaborer. Leur mission : apporter un regard neuf et des solutions innovantes pour améliorer les temps d'installation des produits Cramaro. Un des nombreux projets du groupe qui évolue pour être prêt à tous les changements

**D**epuis quelques semaines, **Marco Dian, gérant de Cramaro France**, consacre une partie de son temps au nouveau projet que la filiale française a lancé : un partenariat avec la junior entreprise de l'Ecole Estaca Campus Paris-Saclay (Ecole Supérieure des Techniques Aéronautiques et de Construction Automobile). Le but des jeunes étudiants ingénieurs : travailler sur l'amélioration des temps de montage des systèmes de bâchage du fabricant italien, en l'occurrence du modèle Galoppino, le plus adapté au monde de la bîbenne. « *Un des aspects les plus importants sur nos produits est le temps nécessaire à l'installation et à la maintenance de produits, qui impacte l'immobilisation du véhicule et donc le temps de nos clients*, explique Marco Dian. *Nous travaillons donc sur des moyens de réduire ces temps d'immobilisations, en agissant sur les temps de montage grâce à des nouvelles conceptions de pièces ou de composants. Nous avons donc demandé Estaca de travailler sur ce point. C'est très intéressant d'avoir un point de vue extérieur et un regard jeune sur nos façons de faire. Les étudiants que nous avons rencontrés nous ont convaincus par leur professionnalisme et leur motivation.* »

## ANALYSE ET CONCEPTION

Ces étudiants de la Junior Estaca (la junior entreprise de l'école) travaillent donc dans des conditions réelles professionnelles (en tenant cependant compte de leurs impératifs de suivi de cours). Hugo Larve et Erwan Rosier, respectivement en 3 et 2e année d'études (sur 5), au sein de cette Junior entreprise, fonctionnent comme dans un cabinet d'ingénierie. « *Nous avons analysé le cahier des charges, pour déterminer en fonction du budget le meilleur moyen pour optimiser la conception des pièces et réduire les temps de montage, expliquent-ils. Nous travaillons en CAO (conception assistée par ordinateur) et nous mettons en œuvre nos connaissances du transport pour concevoir une meilleure pièce.* »

Les étudiants partent donc de composants existants liés aux véhicules pour proposer des solutions d'améliorations des temps

de montage, par exemple moins de soudure, moins d'adaptation... pour simplifier l'installation. « *Nous leur demandons de réaliser une analyse des installations et de l'intégration du produit sur le véhicule pour l'améliorer.* »

## UN PLANNING SERRÉ

Le projet est suivi par plusieurs intervenants chez Cramaro : une partie pratique, suivie par le responsable formation de Cramaro France, une autre pour vérifier dans la pratique tous les points de détails sur lesquels ils doivent travailler, un ingénieur interne vérifie les pièces à modifier et une partie marketing/design doit prendre en compte les paramètres esthétiques, ergonomiques et de colissage, ainsi que la notice de montage. Car ce projet, validé par le groupe en Italie, pourra entrer en production dès que les modifications auront été validées. « *Nous estimons aujourd'hui qu'il faut entre 8 et 12 heures pour installer un système Galoppino sur une bîbenne*, explique Marco Dian. *Nous avons demandé à la Junior Estaca d'arriver à un temps de montage entre 3 à 5 heures.* » Et le planning est serré : les études doivent être terminées début avril, pour les premiers tests et installations avec retours clients en septembre... « *C'est très formateur pour nous*, expliquent Erwan et Hugo, *puisque le but de la junior entreprise est d'apprendre à travailler en étant étudiant. Ce qui est compliqué, c'est ce nouveau domaine d'études, car nous sommes plus présents dans le secteur aéronautique et ferroviaire. Mais du coup, on ouvre aussi notre expertise à de nouveaux domaines et de nouveaux horizons, y compris pour notre avenir professionnel.* »

Si l'expérience est positive, d'autres projets, sur d'autres produits et concepts pourraient être confiés à la Junior Estaca par Cramaro. « *La France est très importante pour Cramaro, cela nous permet aussi d'avoir de forts partenariats sur le marché. La configuration des véhicules se prête aussi bien à ce type de tests, car ils sont plus complexes que dans d'autres pays, en raison de leur polyvalence sur des chantiers divers* » estime encore Marco Dian.



## NOUVELLES TECHNOLOGIES

En lançant cette étude avec des étudiants, Cramaro se positionne sur le marché avec une volonté d'amélioration constante, amélioration qui passe aussi par une nouvelle intégration des nouvelles technologies. Le groupe italien, qui fait également évoluer le design de sa marque, veut aussi montrer qu'il est prêt au changement, après une année 2020 où les changements ont été souvent imposés par la crise sanitaire. « *Nous voulons arriver à la meilleure version de notre entreprise et nous sommes prêts au changement pour cela* » souligne Marco Dian.

Cette nouvelle stratégie d'entreprise vise à mettre en place une communication vers ses clients via des outils Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes, Temporellement définis... une stratégie qui prend donc le nom de SMART.

Elle s'accompagne de la mise en place ou du renforcement de ses outils digitaux dans un but : être réactif et apporter une réponse pour « encore améliorer la satisfaction client ». « *Aujourd'hui, nos outils digitaux ne sont pas seulement là pour déployer le bâchage, ce que propose déjà notre application Cramaro sur smartphone. Nous avons démarré avec cela et le suivi de la maintenance. A terme, nous voulons que notre client puisse communiquer avec nous quand et comme il souhaite.* » Le fabricant développe donc des outils pour que tout le service client soit digitalisé, avec par exemple des sites internet spécifiques par marchés, qui permettront d'avoir des informations rapides et de visualiser les points de service, de prendre contact ou de « chatter » directement avec un interlocuteur du pays. Un accès dédié aux partenaires SAV sera également créé avec un accès à la documentation et aux formations.

Cramaro distribue aujourd'hui ses produits dans plus de 30 pays. L'application smartphone sera quant à elle entièrement revue. « *Pendant trois ans, elle nous a permis de collecter des informations sur les besoins et les demande de nos clients* » assure Marco Dian.



## SERVICE

Mais tous ces outils ne seraient rien sans un service de proximité. Cramaro s'appuie ainsi en France sur près de 1000 points capables d'intervenir sur du dépannage d'urgence, dont la moitié avec un stock de pièces et qualifiée pour la réparation ou le montage. « *Nous avons une très bonne couverture du territoire national. Notre défi cette année est de devenir irréprochable. Nous nous donnons pour cela aussi les moyens de soutenir le réseau, avec une équipe expérimentée, un support avant-vente et une mise à jour quotidienne de nos stocks via notre ERP.* » La maintenance préventive est aussi au coeur des préoccupations du groupe, dans le but d'éviter les arrêts prolongés. « *Le but est d'identifier au plus vite le problème, ce qui n'est pas si immédiat, même si le bâchage semble un produit simple.* »

Cramaro évolue donc pour conserver sa position dans un contexte économique complexe et dans un monde qui change. Et annonce d'autres nouveautés dans les mois à venir.

