



Questionnaire d'évaluation fournisseur (Norme FD X50-128)

1°) IDENTIFICATION DE L'ORGANISME

Organisme : Hilti-France	N° d'identification du fournisseur par le client :
Ce questionnaire à été complété le : 05/02/2016 par :	Coordonnées de la personne mandatée par le client en contact avec le fournisseur :
Nom : Schweitzer Prénom : Jean-Pierre Fonction : Responsable Dév. Durable Téléphone : 01.30.12.52.08 Télécopie : 01.30.12.51.80 Adresse : 1, rue Jean Mermoz Rond-point Mérantais 78778 Magny Les Hameaux Cedex Signature : 	Nom : Prénom : Fonction : Téléphone : Télécopie : Adresse : Signature :

a) Coordonnées

Adresse	Téléphone/Télécopie
Organisme faisant l'objet de l'évaluation préliminaire HILTI-FRANCE 1, rue Jean Mermoz Rond-point Mérantais Localité : MAGNY LES HAMEAUX Code postal : 78778 Bureau distribution : MAGNY LES HAMEAUX	Téléphone : Télécopie :
Siège social : Idem ci-dessus	Idem ci-dessus
Autre établissement/Bureau/Agence/Distributeurs : Voir liste de nos Agences lien internet ci-joint	

b) Raison sociale : Hilti-France

c) Statut juridique : Société Anonyme

d) Filiation, liaisons inter-sociétés :

Hilti-France n'a pas de filiale en propre, mais est filiale du groupe : Hilti A.G.

Le groupe Hilti A.G. est représenté dans plus de 120 pays (liste sur site internet <http://www.hilti.com/>)

e) Actionnaires : Hilti A.G.

f) Effectifs : 1449 salariés au 31 décembre 2015

g) Activités :

Principaux secteurs d'activités au cours des trois derniers exercices

Distribution d'outillage, fixations, d'appareils de découpe au diamant et chimie pour les entreprises du bâtiment

NATURE DES ACTIVITÉS

Activité	Votre organisme a-t-il cette activité pour élaborer le produit, procédé ou service considéré		Sous-traitez-vous au moins une partie de cette activité ?		Dans quel(s) établissement(s) cette sous-traitance se déroule-t-elle ?
	OUI	NON	OUI	NON	
Mercatique	X			X	Selon produits
Conception/études	X			X	
Approvisionnement/Achats	X		X		
Contrôle des produits et services achetés	X			X	
Méthodes	X		X		Selon produits
Production	X		X		
Contrôles et essais en cours de production	X		X		
Contrôles et essais en fin de production	X		X		
Expédition, livraison	X		X		
Transport		X	X		
Montage/installation		X	X		
Mise en route	X			X	
Après-vente/Maintenance	X			X	

h) Organisation :

Voir Organigramme général Hilti-France (annexe 1 ci-jointe)

- Siège social : 1, rue Jean Mermoz, Rond-point Mérantais,
- Plateforme logistique 1 : 2, rue des Frères Farman
- Plateforme logistique 2 : 123, rue Joseph Jacquard
- Atelier de Service Après-Vente : 7, rue René Clair,

78778 Magny les Hameaux Cedex
78778 Magny les Hameaux Cedex
38110 Saint Jean de Soudain
78390 Bois d'Arcy

Voir liste des Agences Hilti (annexe 2 ci-jointe)

Site Internet : <http://www.hilti.fr>

Organisation Commerciale :

Est-elle composée de commerciaux, technico-commerciaux, d'exclusifs ou de multiscartes, de mandataires ou de V.R.P. ?

47 Agences : Magasins exclusifs HILTI

600 Représentants V.R.P. exclusifs HILTI

Service clients téléphonique avec 45 téléconseillers :

N° Tél : 0825 01 05 05 service 0.15 € / min + prix appel Fax : 0825 02 55 55

Distribution aux professionnels du bâtiment par les partenaires suivants :

La Plateforme du Bâtiment avec 57 magasins

Point P avec 46 Points de vente.

Existe-t-il des Agences ou des Concessionnaires

oui non

Informe-t-elle à l'avance ses clients des projets d'abandon d'un type de production ?

Quelle est votre réaction face à l'augmentation probable d'un délai dû à un événement imprévisible (par exemple, incident de production, d'approvisionnements, informations du client, demande de dérogation... ?)

Les Représentants, les Responsables d'Agence et du Service Centralisé à la Clientèle informent directement leurs clients.

Les matériels sont-ils livrés accompagnés d'une notice d'instructions générales et de schémas (montage, exploitation, maintenance)

Ces instructions sont-elles toujours rédigées dans la langue du pays destinataire ?

S'il se produit des incidents sur le matériel après livraison donnant lieu à litige ou des défaillances sur les services associés, quelle est la procédure à suivre par le client et la suite donnée par le fournisseur selon que le matériel n'est pas sous garantie ?

Contactez le « service clients » pour faire enregistrer une réclamation en précisant code client , n° facture, type de produit, application, etc. et demander le passage du représentant.

En fonction de son analyse et des difficultés rencontrées, les produits pourront faire l'objet d'une expertise : Si machine, le représentant, l'agence ou le conseiller client saisit un Bon de Prise en Charge pour expédier la machine au Service Après-Vente.

Si fixation ou outil, le représentant, l'agence ou le conseiller client enregistre un avis satisfaction pour demande d'expertise et envoie le matériel au Service Après-Vente pour expertise.

Sur quels indices sont bâties les formules de révisions de prix ?

Selon prix de revient, départ usine et parité des monnaies €/ FS

i) Contexte social :

Notre culture et notre personnel et leur développement sont les clés de notre succès

j) Politique d'organisme :

Modèle d'entreprise :



k) Métiers, image-clé :

Hilti est renommé pour la qualité de son matériel et de ses services.
Hilti-France est spécialisé dans la distribution de ce matériel sur le territoire français et les territoires et domaines d'Outremer.

l) N° TVA intercommunautaire :

FR 82 971 204 052

2°) Données financières :

a) Structure de bilan :

CAPITAL SOCIAL : 25 908 000 €

N° de REGISTRE DU COMMERCE / SIRET : B 971 204 052 01120

LIEU D'ENREGISTREMENT: VERSAILLES

N° de CODE APE : 4663 Z

N° DUNS : 28 261 4189.

N° Identifiant TVA intra-communautaire : FR 82 971 204 052

DATE DE FONDATION: HILTI-FRANCE : 1960 (HILTI AG : 1941)

b) Investissements (production et R et D)

Pas de production ni de Recherche en France.

Groupe Hilti :

Sites de production :

- Usine 1 : Schaan (Liechtenstein)
- Usine 4 : Thüringen (Autriche)
- Usine 6 : Kaufering (Allemagne)
- Usine 8 : Zhanjinag (Chine)
- Usine 9 : Strass (Allemagne)
- Usine 10 : Mexico (Mexique)
- Usine 18 : Kecskemét (Hongrie)
- Usine 88 : Shangai (Chine)

Sites de Recherches :

- Centre de recherche 1 : Schaan (Liechtenstein)
- Centre de recherche 2 : Kaufering (Allemagne)

c) Répartition du Chiffre d'affaire de Hilti-France :

Chiffre d'affaires annuel pour les 3 derniers exercices

Année 2013 :	C.A. :	325 175 K €uros
Année 2014 :	C.A. :	327 653 K €uros
Année 2015 :	C.A. :	327 685 K €uros

Chiffre d'affaires exportation : non significatif, Hilti-France ne vend que sur le territoire français

Pourcentage du chiffre d'affaires :

- . dans le secteur d'activité du client : Bâtiment 90 %
- . dans d'autres secteurs d'activité : Industrie 10 %

3°) Capacité de l'Organisme

a) Ressources humaines :

Effectif au 31/12/2015 :

Cadres	Agents de maîtrise	Employés	Représentants	Total
444	107	298	600	1449

Pourcentage de l'effectif dans les fonctions :

. qualité & satisfaction clients	1 %	. service après-vente	6 %
. mercatique (marketing)	4 %	. logistique	5 %
. conception/développement	0 %	. commerciale	71 %
. méthode/industrialisation	4 %	. achats	1 %
. tertiaire (comptabilité, administratif, personnel informatique...)			8 %

- Âge moyen :

36.2 ans

b) Moyens matériels

Locaux :

		oui	non
L'entreprise est-elle propriétaire :	- du sol	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	- des bâtiments	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Surface occupée par l'organisme faisant l'objet de l'évaluation

- total terrains : 140 000 m²
- bureaux (3 sites) 12 400 m²
- ateliers 5 200 m²
- stockage/entrepôt 19 400 m

Y a-t-il des possibilités d'extension ?

Existe-t-il un raccordement à un réseau ferroviaire ?

Existe-t-il un aéroport à proximité (distance : 20 kms, Orly)

Organisation du travail en production (continu, équipes) : Equipe, 1 poste

Parc machines Logistique :

Composition :

	oui	non
--	-----	-----

Exercez-vous une maintenance corrective ?

Existe-t-il un programme formalisé de maintenance préventive ?

Existe-t-il un programme formalisé de maintenance conditionnelle

Quel ratio utilisez-vous pour évaluer les capacités et les performances de vos machines : ratios adaptés aux gammes de produits (cm³/min pour perforateurs)

Existe-t-il une gestion des équipements de mesures et d'essais

Existe-t-il

- des locaux climatisés ?
- des salles blanches ?
- des locaux spéciaux ?

(à préciser) : Stockage des charges DX - Informatique

Des investissements sont-ils prévus pour augmenter les moyens de production ?

Avez-vous des installations ou des machines à hautes technologie (machines à commande numérique, laser...) ?

Non en France, Oui au Liechtenstein, en Allemagne et en Autriche

L'organisation actuelle permet-elle de faire face à des à-coups ?

Une nouvelle implantation de vos moyens de production est-elle prévue ?

b) Savoir-faire :

Accord de distribution avec : Groupe St Gobain

Appartenance à un Groupe d'intérêt économique (G.I.E.) : Non

c) Connaissances des normes et réglementations :

Syndicat professionnels :

(Indiquez les noms et les coordonnées des syndicats professionnels auxquels votre organisme adhère) :

CISMA : Syndicat des équipements pour Construction, Infrastructures, Sidérurgie et Manutention.

4°) Références :

a) Réalisation :

Principales références correspondant aux trois derniers exercices

Organismes du secteur public : FRANCE TELECOM - EDF – HLM - LA POSTE - RATP - SNCF - MINISTERES
...

P.M.E. / P.M.I. : Environ 100 000 clients actifs

Grandes Entreprises : VINCI (VINCI CONSTRUCTION – VINCI ENERGIE - EUROVIA – VINCI CONCESSIONS) BOUYGUES (BOUYGUES CONSTRUCTION – BOUYGUES ENERGIES SERVICES – COLAS – SMAC) EIFFAGE (EIFFAGE CONSTRUCTION – EIFFAGE ENERGIE – EIFFAGE INFRASTRUCTURE) – SPIE - ENGIE (AXIMA – INEO – ENDEL – COFELY) – ALSTOM – SPIE BATIGNOLLES – VEOLIA - OTIS – THYSSEN – SCHINDLER – KONE - FAYAT

Principales réalisations : SIAAP ACHERES - FILE BIO, BALARD - CORNE OUEST, EUROMED CENTER, FRKP3:CENTRE COMMERCIAL CAP 3000, FRKP2 TUNNEL TGV LYON TURIN, LGV NIMES MONTPELLIER, METRO DE RENNES, EPR FLAMANVILLE, STADE ARENA 92, CAMPUS SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

5°) Qualité, Sécurité, Environnement :

a) Qualité

Hilti-France est certifié ISO 9001 : Certificat SQS ISO 9001 version 2008 (annexe 3).

N° d'enregistrement 12455, date de délivrance le 1^{er} juillet 2013,

Date d'échéance le 30 juin 2016

b) Sécurité

Données de sécurité produits disponibles sur le site internet : www.hilti.fr

Contrat d'assurance responsabilité civile.

La sécurité est considérée par l'ensemble des Majors du bâtiment comme l'une des préoccupations principales, quand il ne s'agit pas leur priorité première.

Des partenariats de collaboration en matière de formation sur la sécurité sont fréquents entre Hilti et ses clients.

c) Indicateurs de performance HSE

Indicateurs clés		2013	2014	2015
Taux de fréquence d'accidents avec arrêt de travail : TF	nb d'Accident du travail avec arrêt ----- x 1 000 000 nombre d'heures travaillées	28.43	33.46	27,59
Taux de fréquence de tous les accidents	nb total d'Accident du travail ----- x 1 000 000 nombre d'heures travaillées	41.55	49.14	43.25
Taux de gravité : TG	nombre de jours d'arrêt ----- x 1 000 nombre d'heures travaillées	1.24	1.07	0.87

d) Environnement :

Principes guide pour le respect de l'environnement.

Hilti-France a passé des accords avec les éco-organismes suivants pour la collecte des déchets :
Resystem-Pro (<http://www.recystempro.com/>) : Société de Collecte et de Recyclage des déchets électriques et électroniques pour le traitement des DEEE.

Les machines et outils électriques d'Hilti sont conformes à la directive RoHS depuis le 1^{er} juillet 2006.

Le groupe Hilti est certifié ISO 14001 pour ses usines de production.

Les contrats-cadres intègrent de plus en plus des clauses en relation étroite avec le développement durable (gestion des déchets, politique sur la gestion des parcs automobiles etc...).

e) Ethique, Responsabilité sociale

Le Code de déontologie et le guide abrégé : code de bonne conduite est en possession de tous les managers de l'entreprise.

Le principe d'éthique revient dans les contrats cadres, avec notamment intégrée dans ceux-ci la charte du Global Compact signée à Davos.

Cette charte est l'initiative de l'ONU, dans laquelle les entreprises signataires s'engagent à respecter strictement 10 principes basés sur 4 thèmes (Droits de l'homme, Normes du travail, Environnement, et Anti-corruption.)

Le Groupe Hilti a signé la charte Global compact le 11 avril 2006

6°) Produit / Service

a) Description du produit

Les produits sont répertoriés dans un catalogue et disponible sur internet à l'adresse : <http://www.hilti.fr/> Ils sont directement livrés chez les clients ou sur les chantiers.

En cas de panne les produits sont enlevés et acheminés vers l'atelier de Service après-Vente et retournés au client dans un délai moyen de 3 jours dans le cas d'un forfait de réparation ou de garantie.

b) Conception

La conception et le développement se fait dans les centres de recherches du Groupe Hilti AG

c) Processus mis en œuvre pour la réalisation du produit

La fabrication, le lancement et la commercialisation des produits se font selon des processus défini du cahier Qualité des processus.

d) Essais / Chantier test

Les représentants font tester les produits aux clients sur les chantiers, et peuvent procéder selon le matériau support à des essais d'arrachement pour les fixations.

e) Stockage, maintenance

Les produits sont stockés dans l'entrepôt d'Hilti-France et envoyé directement par transporteurs chez les clients les ayant commandés.

Les produits sont également disponibles dans les agences Hilti pour les clients qui s'y déplacent.

f) Sous-traitance

Elle se fait principalement au travers des transporteurs pour la livraison des *produits* chez les clients ou chantier.

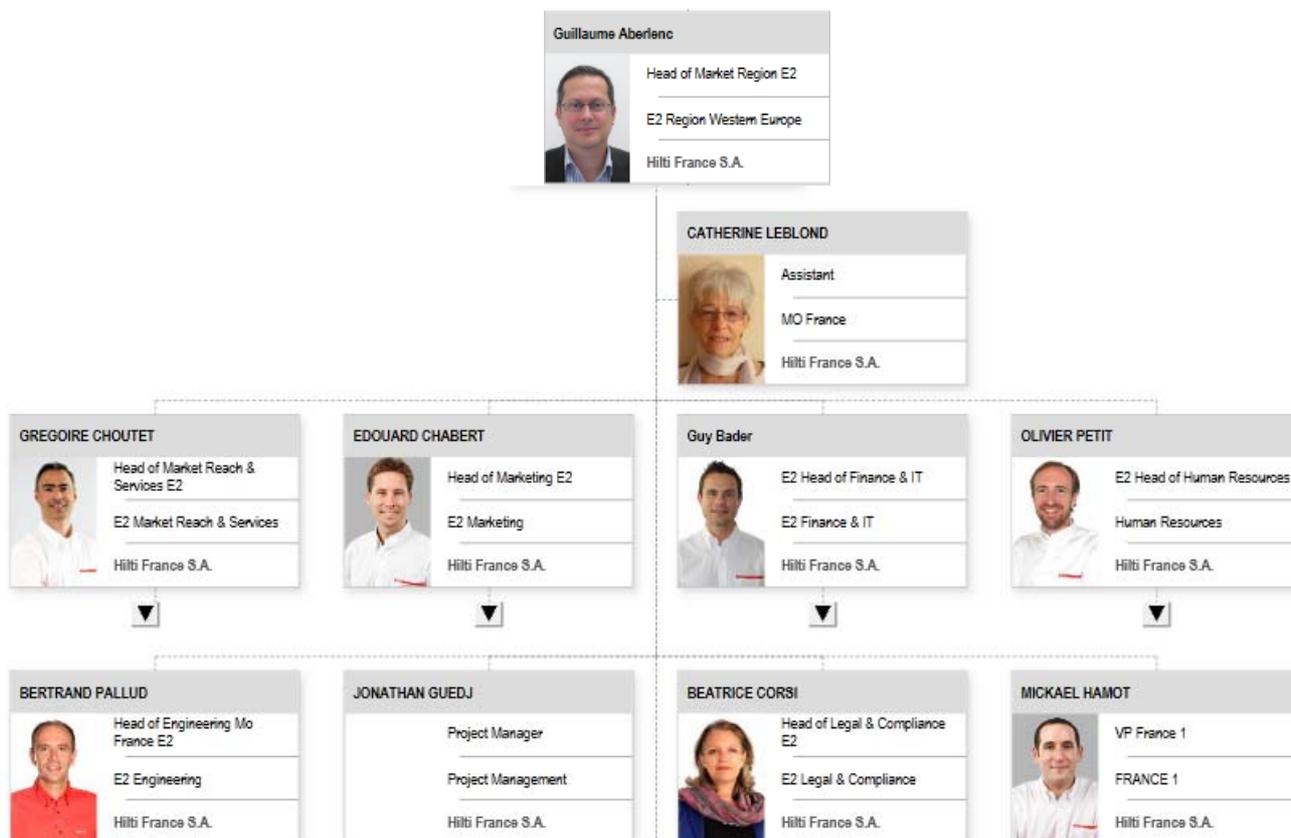
g) Brevets, Licences, Homologation :

Nombreux au Liechtenstein et en France.

Tous les produits Hilti sont conformes aux normes en vigueur, et ont les homologations, données de sécurité et certificats nécessaires.

Ces éléments sont disponibles sur le site internet : <http://www.hilti.fr>

Annexe 1 : Organigramme Société



Annexe 2 : Liste des Agences et Points de Vente Hilti en France :

aller sur le site internet : <https://www.hilti.fr/Services/Acheter-chez-Hilti/points-de-vente-hilti>

Annexe 3 : Certificat ISO 9001 version 2008 Hilti-France :



Certificat

Par le présent certificat, la SQS atteste que l'entreprise désignée ci-après dispose d'un système de management répondant aux exigences de la base normative référencée ci-dessous.



Hilti France S.A.
78778 Magny-les-Hameaux
France

Périmètre certifié

Toute l'entreprise

Sphère d'activité

Organisation de vente

Base normative

ISO 9001:2008 **Système de management de la qualité**

Association Suisse pour Systèmes
de Qualité et de Management SQS
Bernstrasse 103, CH-3052 Zollikofen
Date d'émission: 1^{er} juillet 2013

Ce certificat SQS est valable
jusqu'au 30 juin 2016
Numéro de scope 18
Numéro d'enregistrement 39802



Trusted Cert



SCE5m 001



Swiss Made



Partner of

IQNet

Annexe 4: Certificat ISO 9001 version 2008 et ISO 14001 pour Hilti A.G. :



Certificate

SQS herewith certifies that the company named below has a management system which meets the requirements of the standards specified below.



Hilti Aktiengesellschaft
9494 Schaan
Liechtenstein

Certified area

According to appendix

Field of activity

Research, Development, Manufacturing,
Sales and Services

Standards

ISO 9001:2008 Quality Management System
ISO 14001:2004 Environmental Management System

Swiss Association for Quality and
Management Systems SQS
Bernstrasse 103, CH-3052 Zollikofen
Issue date: July 1, 2013

This SQS Certificate is valid up to
and including June 30, 2016
Scope number 18
Registration number 12455



Trusted Cert

X. Edelmann, President SQS



SCESm 001

R. Glauser, CEO SQS



Swiss Made

