

# Ciposa NEWS

## CONTENU :

L'édito

Le département SAV

Retour sur l'EVENT clients

Le calendrier 2021



Que cache le calendrier CIPOSA 2021?

## L'ÉDITO

Pour cette deuxième newsletter, nous avons privilégié le mode de l'interview. C'est au travers d'entretiens, que nous allons vous présenter différentes activités de notre société.

Nous commencerons par notre département SAV (Service Après-Vente). Vous ferez la connaissance des 4 collaborateurs qui le composent. Dont un qui partira prochainement à la retraite.

Nous reviendrons ensuite avec Julien, sur notre évènement « présentation de nos nouveaux développements ».

**C'est au travers d'entretiens, que nous allons vous présenter différentes activités de notre société.**

Nous terminerons enfin en vous parlant d'un hobby très répandu chez Ciposa, la photographie.

Nous vous souhaitons une agréable lecture et de belles fêtes de fin d'année.



*Vous voudriez savoir, pourquoi Daniel se fait photographier à côté d'un vélo? La réponse est dans l'article sur le SAV.*

## LE DÉPARTEMENT SAV

Comme Ciposa développe et fabrique des machines d'assemblage très sophistiquées, elle doit aussi en garantir la maintenance et le bon fonctionnement lorsqu'elles sont en production. Elle peut pour ce faire, compter sur une équipe motivée et très qualifiée.

Nous allons faire connaissance avec ces personnes, qui peuvent sur un simple coup de fil, partir de l'autre côté de la planète.

La première personne avec qui nous allons nous entretenir est Numa Mussini, le responsable du département.

**Ciposa News** : Bonjour Numa, comme première question, j'aimerais savoir comment vous vous décrivez ?

**Numa** : Je dirais que je suis une personne joviale, je vois toujours le bon côté des choses

**CN** : C'est certainement un avantage quand on travaille dans le département SAV ?

**N** : Oui, ça permet de détendre l'atmosphère (sourire)

**CN** : Quel est votre hobby principal ?

**N** : J'aime beaucoup les voyages, mais ce que je considérerais comme mon hobby principal, c'est la cuisine.

**CN** : Une recette en particulier ?

**N** : Non pas vraiment, lorsque je cuisine je ne suis jamais de recette, j'y vais au feeling.

**CN** : Vous êtes le responsable du département SAV, en quoi consiste votre job ?

**N** : Je suis la porte d'entrée des demandes clients, pour tout ce qui concerne les machines livrées. Comme nous avons une organisation agile, je n'ai donc pas à superviser l'activité de mes collaborateurs, cependant je m'assure que toutes les demandes clients obtiennent rapidement une réponse satisfaisante.

Une autre partie de mon travail est la réalisation d'offres. Que ce soit pour du rétrofit, des améliorations machines ou des pièces de rechange.

**CN** : Intéressant. Si je comprends bien, vous avez été engagé chez Ciposa pour ce poste ?

**N** : Tout à fait, cela fait 7 ans déjà. J'ai répondu à une annonce en écrivant que je n'avais jamais fait de SAV, mais que ça ne me faisait pas peur (rire).

**CN** : Excellent, et quelle est votre formation ?

**N** : J'ai d'abord eu un CFC de polymécanicien, avant de continuer en microtechnique à Saint-Imier, pour obtenir un diplôme d'ingénieur.

**CN** : Comment vous formez-vous sur les machines que vous aurez à dépanner ?

**N** : La plupart du temps cela se fait lors de la rédaction du chapitre maintenance pour le mode d'emploi de l'équipement.

Nous travaillons avec le metteur au point lors de sa mise au point, c'est comme cela que nous nous familiarisons avec la machine.

**CN** : Participez-vous aussi à l'installation et à la mise en route chez le client ?

**N** : Oui cela nous arrive de temps en temps. Nous participons à l'installation, plutôt pour celles qui sont livrées à l'étranger (USA, Asie). Cela nous permet de rencontrer les personnes avec qui nous serons en contact dans le futur, et d'apprécier leur niveau technique. L'autre avantage est de nous permettre de bien connaître des machines qui sont installées relativement loin.

**Cela fait 7 ans déjà. J'ai répondu à une annonce en écrivant que je n'avais jamais fait de SAV, mais que ça ne me faisait pas peur (rire).**

**CN** : Quelles sont les qualités à avoir pour faire du SAV ?

**N** : La première est d'avoir de bonnes facultés d'analyse, cela nous permet de vite cerner le problème et d'en définir les causes.

La deuxième, c'est la communication. Nous sommes toujours dans une situation de stress pour le client. Sa machine est arrêtée et il ne peut pas produire. Il nous faut désamorcer la situation, afin de travailler de manière la plus efficace possible.

La troisième est de savoir jongler. On passe en quelques minutes d'une offre urgente à faire, à un coup de téléphone d'un client dont la machine est à l'arrêt.

## LE DÉPARTEMENT SAV (suite)

**CN** : Vous êtes très souvent sur la brèche. Est-ce que le corona virus a beaucoup compliqué votre travail ?

**N** : Oui, cela nous a compliqué la vie. Tout d'abord nous avons besoin de collègues qui étaient en télé-travail. Il y avait aussi des sous-traitants qui étaient fermés, et nous avons des difficultés pour faire usiner nos pièces. Il y a aussi des clients qui nous téléphonaient pour nous informer qu'une machine était en panne, mais qui ne voulaient pas que nous passions chez eux.

### ... je croyais que les gens de cette époque ne voyaient pas en couleur.

**CN** : Merci Numa pour vos réponses, une petite dernière pour terminer : « Quand vous aviez 10 ans, vous étiez certain que ... ? »

**N** : Comme toutes les photos que me montraient mes grands-parents étaient en noir et blanc, je croyais que les gens de cette époque ne voyaient pas en couleur. (sourire)



*Du plus petit au plus grand, Jacques-Henri, Numa et Valérian.*

La deuxième personne que nous allons rencontrer est la dernière arrivée dans ce département. Il s'agit de Jacques-Henri.

**Ciposa News** : Bonjour Jacques-Henri. Tout d'abord, comment vous décrivez-vous ?

**Jacques-Henri** : Je suis quelqu'un d'imaginatif et consciencieux, et j'aime rendre service, même dans le privé.

**CN** : Donc lorsque l'on vous demande un service, vous ne savez pas dire non ?

**J-H** : Il m'arrive parfois de dire non, mais j'avoue que c'est assez rare. (sourire)

**CN** : Vous avez un hobby ?

**J-H** : Oui je fais partie d'une troupe de théâtre de la vallée de Joux, « Le Clédar ».

**CN** : En tant qu'acteur ?

**J-H** : Oui depuis l'âge de 16 ans.

**CN** : C'est un bel hobby, quand et quel sera votre prochain spectacle ?

**J-H** : En août prochain, nous jouerons Le roi Lear de William Shakespeare. J'y interpréterai le rôle de Edgar, le fils d'un noble un peu fou.

**CN** : Félicitations, c'est assurément un rôle de composition. Pour revenir à Ciposa, tout d'abord, quelle est votre formation ?

**J-H** : J'ai eu un CFC de mécanicien-électricien, avant de poursuivre mes études à Yverdon pour obtenir un diplôme d'ingénieur en électronique.

**CN** : En quoi consiste votre travail ?

**J-H** : Je m'occupe principalement de la gestion et de la commande des pièces de rechange.

**CN** : J'ai aussi entendu dire que vous aviez pour mission de mettre en place un Quality Circle. De quoi s'agit-il exactement ?

**J-H** : L'objectif est d'être au plus près des personnes qui travaillent tous les jours avec nos équipements. Afin d'améliorer leur confort d'utilisation tout en optimisant les performances de la machine.

**CN** : Comment cela fonctionne-t-il exactement ?

**J-H** : Nous sommes actuellement dans une phase de prise de contact avec nos clients, afin de définir avec eux, leurs besoins et leurs attentes. L'étape suivante sera de leur faire des propositions d'amélioration.

### L'objectif est d'être au plus près des personnes qui travaillent tous les jours avec nos équipements.

**CN** : Cela signifie que les machines que vous avez livrées, ne fonctionnent pas de façon optimale ?

**J-H** : Non ce n'est pas ça, le constat de départ est le suivant. Le cahier des charges d'une machine est souvent élaboré par un chef de projet, puis il est proposé à la direction. Ensuite l'investissement est validé, et la commande passée. Il peut parfois se passer 12 et 18 mois entre l'élaboration du cahier des charges et la réception de la machine.

## LE DÉPARTEMENT SAV (suite)

**CN** : Oui c'est un déroulement de projet normal, je ne vois pas ce qui cloche ?

**J-H** : En fait dans ce laps de temps les attentes ont peut-être un peu évolué et de plus, comme nous discutons avec les utilisateurs de la machine, ils peuvent avoir d'autres attentes. En pratiquant de la sorte, et dans une confidentialité absolue, il y a une mutualisation des expériences, d'où anticipation des besoins de nos clients.

**CN** : Merci Jacques-Henri, je termine en vous posant ma traditionnelle question : « Quand vous aviez 10 ans, vous étiez certain que ... ? »

**J-H** : Alors quand j'étais petit, je me posais une grave question physique. On me disait toujours que je n'avais pas de plomb dans la cervelle. Donc, les gens qui avaient du plomb dans la cervelle devaient avoir une tête très lourde, et ne savais pas comment ils arrivaient à garder la tête droite. (sourire)

**N**ous allons maintenant faire la connaissance du plus jeune collaborateur du département, Valérian.

**Ciposa News** : Bonjour Valérian et merci pour votre temps. Tout d'abord, Comment vous décrivez-vous ?

**Valérian** : Je suis une personne précise qui aime

### Que lorsque j'aurai 20 ans, je travaillerai avec des robots.

prendre son temps, afin que le travail soit bien fait.

**CN** : Vous avez un hobby ?

**V** : Oui, je fais voler des drones. Mais actuellement mon hobby principal est de retaper la maison que je viens d'acheter. (rire)

**CN** : Oui, une maison ça demande du temps. Quelle est votre formation ?

**V** : J'ai un diplôme de technicien en système industriel spécialisé en automation. J'ai fait ma formation au CIFOM du Locle.

**CN** : En quoi consiste votre travail ?

**V** : Je suis celui qui intervient le plus chez nos clients, je préfère travailler sur les machines plutôt que de faire des offres. Je suis content de voir un client satisfait quand sa machine fonctionne à nouveau.

**CN** : Depuis combien de temps travaillez-vous chez Ciposa ?

**V** : En fait, ma relation avec Ciposa est une longue histoire. Je venais déjà y travailler pendant mes vacances, quand j'étais au CIFOM. C'est là aussi que j'ai effectué mon stage de fin de formation. Puis j'ai été engagé dans le département SAV il y a 18 mois.

**CN** : Comme vous êtes souvent chez vos clients, je pense que le virus vous a compliqué votre travail ?

**V** : Oui, nous avons été embêtés. Il arrivait que des clients téléphonent pour une intervention sur une de leurs machines, mais sans déplacement sur site. Et ce n'est pas toujours possible de dépanner une machine à distance.

### Après le plus jeune, nous allons rencontrer maintenant celui qui partira prochainement à la retraite.

**CN** : Effectivement, ça complique les choses. Merci pour vos réponses, une dernière question pour terminer : « Quand vous aviez 10 ans, vous étiez certain que ... ? »

**V** : Que lorsque j'aurai 20 ans, je travaillerai avec des robots. (sourire)

**A**près le plus jeune, nous allons rencontrer maintenant celui qui partira prochainement à la retraite.

**Ciposa News** : Bonjour Daniel, vous arrivez à la fin d'une carrière professionnelle pleine de rebondissements, comment appréhendez-vous ce moment ?

**Daniel** : Mal..., je plaisante (sourire). À l'exception de cette mauvaise période, dont je tairai le nom, tout se passe en douceur. Concernant le SAV, une bonne équipe est en place, et le passage de témoin a été effectué. Bien que je regretterai les Ciposiens, je pars serein.

**CN** : Vous avez fait toute votre carrière dans le SAV ?

**D** : Oui, on peut dire ça. Bien que j'aie travaillé dans le génie civil et l'armée pendant un certain temps. Après avoir obtenu mon CFC d'horloger rhabilleur au Technicum de St-Imier. Mon premier job a été d'assurer le SAV dans un magasin représentant la marque Omega en Nouvelle Zélande, j'y suis resté 2 ans.

**CN** : Beau début de parcours. Comment avez-vous fait pour passer de la réparation de montres à celles des machines d'assemblage ?

## LE DÉPARTEMENT SAV (fin)

**D** : À cette époque, je voulais absolument travailler dans la pendulerie, dans un musée par exemple. Comme je n'ai pas trouvé de place, je suis retourné à l'école à 34 ans, j'étais marié et j'avais 2 enfants. Ayant déjà un CFC, je suis reparti pour 2 ans d'apprentissage comme mécanicien-électricien. Cela m'a permis de travailler au SAV de Farco, puis à celui d'Isméca, avant de rejoindre le SAV Ciposa, il y a près de 8 ans.

**CN** : Vous avez certainement voyagé partout dans le monde ?

**D** : Pas mal effectivement, j'ai eu des missions de longues durées. Comme par exemple Siemens à Munich, Alfa à Boston ainsi que Philips en Asie, principalement pour des mises en route de machines spéciales. Ma dernière mission a duré presque 2 ans, à la suite de ça, j'ai quitté Isméca et suis resté 11 ans en Asie.

**CN** : Auriez-vous une anecdote à nous raconter ?

**D** : Lorsque je travaillais pour Omega, un client nous rapportait, toutes les 3 semaines, une montre automatique pour dame. En nous disant qu'elle ne fonctionnait à nouveau plus.

À la troisième visite, nous nous sommes renseignés sur l'utilisation qu'il en faisait. Il nous a répondu que c'était la montre de sa mère, une personne âgée en fauteuil roulant. C'est là que nous avons compris qu'elle ne bougeait pas le bras suffisamment pour remonter sa montre. Une autre fois, un client nous a rapporté sa montre, car la date changeait à midi (sourire).

**CN** : C'est amusant en effet. Avant de vous poser ma dernière question, je voudrais savoir qu'elle certitude vous aviez à 10 ans ?

**D** : Que je voyagerai en bateau. À l'époque il y avait le feuilleton « Le Kontiki », avec le capitaine Troy. Ça m'avait tellement titillé, que j'ai réalisé ce vieux rêve, j'ai vécu 5 ans sur un bateau, principalement en Asie.

**CN** : Vous avez vraiment eu une vie de voyages. Merci beaucoup pour vos réponses. Nous vous souhaitons une belle retraite active. À ce propos, avez-vous d'autres projets ?

## Une autre fois, un client nous a rapporté sa montre, car la date changeait à midi (sourire)

**D** : Of course... (sourire). Je partirai pour un périple de 3 mois au départ du cercle polaire au nord de la Suède, pour regagner mon domicile.... à vélo cette fois.

## L'EVENT client

**E**n raison de la pandémie de coronavirus, presque toutes les expositions ont été annulées. Pour Ciposa ces événements sont une pierre angulaire de sa stratégie commerciale.



*Julien, derrière le dernier développement de CIPOSA, une machine de garnissage, la CIMOD AS.G.*

Les organisateurs d'expositions ont bien entendu cherché des solutions à cette problématique. La plupart d'entre eux ont organisé dans l'urgence des expositions virtuelles. Événements auxquels Ciposa a participé.

Mais la société a rapidement constaté que cela ne suffirait pas pour faire connaître ses nouveaux développements. Décision a donc été prise d'organiser durant le mois d'octobre un événement dans ses propres locaux.

Nous allons nous entretenir avec Julien, technico-commercial chez Ciposa, qui s'est investi dans cet événement.

**Ciposa News** : Bonjour Julien, pouvez-vous nous dire en quelques mots en quoi consistait cet événement ?

**Julien** : Nous avons disposé nos nouveaux développements dans notre atelier, à côté de chaque machine se trouvait un panneau ou une vidéo avec les caractéristiques de l'équipement, comme nous l'aurions fait pour un stand traditionnel.

La deuxième étape a été d'inviter nos clients à participer séparément à notre exposition. Nous avons réservé pour cela tout le mois d'octobre.

**CN** : Si je comprends bien, vous avez privilégié un contact en présentiel avec vos clients, afin de leur faire une vraie présentation de vos machines ?

## L'EVENT (suite)

**J** : Oui c'est tout à fait ça, nos machines sont sophistiquées et ont beaucoup de fonctionnalités. Il est donc difficile d'en faire une présentation complète en virtuel.

**CN** : Pouvez-vous m'expliquer comment se déroulaient ces journées ?

**J** : Le principe était le suivant, nous ne recevions qu'une société à la fois, par groupe de 4 à 5 personnes. Nous avons procédé de la sorte, afin de pouvoir respecter les mesures de sécurité et garantir à nos clients, la confidentialité que nous leur devons. Il y avait deux visites de prévues par jour, une le matin et l'autre l'après-midi.



*Présentation de la CIMOD AS.G à un client, lors de l'EVENT*

**CN** : Par ce fait, vous avez pu prendre le temps nécessaire pour bien expliquer vos nouveaux développements à vos clients ?

**J** : Oui, c'était effectivement le point le plus important de ces journées. Comme cet événement n'était destiné qu'à nos clients, nous voulions qu'ils puissent se faire une image la plus complète possible de Ciposa. Nous commençons par leur parler de notre philosophie de développement, basée sur des modules standards. Puis nous leur présentons notre département SAV, avec notre nouveau projet de Quality Circle (NDR, l'article sur le SAV parle du QC).

## Le côté très positif de cet événement est que nous avons eu un contact privilégié avec nos clients.

Puis nous faisons le tour de nos nouveaux développements, en commençant par notre dernier développement, la CIMOD AS.G. Une machine de garnissage qui permet entre autres, de prendre des rubis depuis le vrac et de les chasser dans une platine ou un pont.

Ils ont aussi pu découvrir notre module de chassage par ultra-sons, bien sûr notre plate-forme d'assemblage CIMOD AS.4, ainsi qu'une unité de vissage, une autre de dispensing et enfin notre nouvelle machine de placement de microcomposants.

Nous avons même pu leur présenter notre département POC où sont réalisés les tests de faisabilité (NDR, la newsletter N°1 parle de ce département)

**CN** : C'est en fait une visite de plusieurs heures que vous avez proposée à vos clients ?

**J** : Nous avons effectivement pris le temps de leur présenter dans le détail nos nouveaux produits et notre savoir-faire. Nous terminions la visite par une discussion dans notre salle de réunion, afin de recueillir leurs impressions sur ce qu'ils avaient vu et aussi discuter des projets à venir.

**CN** : Si nous devions comparer cet événement aux expositions traditionnelles, que diriez-vous ?

**J** : Le côté très positif de cet événement est que nous avons eu un contact privilégié avec nos clients. Ils ne venaient que pour nous. Comme nous n'avions que deux visites par jour, nous pouvions vraiment prendre du temps pour eux.

Certains ont même découvert des compétences qu'ils ne nous connaissaient pas. Il est vrai que lorsqu'ils viennent chez nous, c'est dans le cadre d'un projet. Nous ne prenons pas forcément le temps de leur présenter tout notre savoir-faire.

## Nous avons même pu leur présenter notre département POC où sont réalisés les tests de faisabilité

**CN** : Voulez-vous nous parler d'un développement en particulier ?

**J** : Je reviendrais sur notre nouvelle machine de garnissage à partir du vrac, la CIMOD AS.G pour dire que maintenant elle est fonctionnelle, et disponible pour faire des essais clients.

**CN** : Merci pour cette précision. J'imagine toutefois que, comme pour toute chose, il y a un revers à cette médaille. Qu'est-ce qui pourrait être négatif dans ce genre d'évènement ?

**J** : Il n'y a pas eu de point négatif, le seul bémol est que n'avons pas pu, comme lors d'expositions traditionnelles, rencontrer des personnes qui ne nous connaissent pas.

## L'EVENT (fin)

**CN** : Il est vrai que c'est un des gros points forts des expositions traditionnelles. Toutefois, je me suis laissé dire que vous aviez aussi cherché à développer cet axe. En mettant en ligne un stand virtuel, est-ce exact ?



Le stand virtuel de CIPOSA sur [www.ciposa.com](http://www.ciposa.com)

**J** : Effectivement, nous avons mis sur notre site Internet un stand virtuel. Sur lequel nous présentons à travers de vidéos, nos nouveaux développements. Nous avons communiqué cet événement sur les réseaux sociaux et sur les sites des expositions traditionnelles, comme par exemple celui du SIAMS.

**CN** : Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait ?

**J** : Les résultats ont dépassé nos espérances, nous avons eu deux clients par jour pendant 20 jours.

**CN** : Merci Julien pour cet entretien. Une dernière question pour terminer : « Pensez-vous que ce genre d'évènement peut avoir lieu en dehors d'une période de pandémie, c'est-à-dire alors que les autres expositions peuvent se tenir ? »

**J** : Je pense que oui, nous n'en avons pas encore discuté, mais je crois que c'est quelque chose qu'il nous faut renouveler, même quand la situation sera revenue à la normale.



Maino, présentant nos machines au travers de vidéos.

## LE CALENDRIER 2021

Comme la photographie est un hobby très répandu chez Ciposa, c'est tout naturellement que l'idée de mettre à profit ces talents pour la réalisation de notre calendrier 2020 a émergé.

Pour l'édition 2021, nous avons demandé à certains d'entre eux, l'histoire qui a conduit à cette prise de vue. Voici leurs réponses.

**David** à Innetkirchen. Lors d'un petit week-end en amoureux. En voyant ce paysage, j'ai pensé que c'était un véritable petit coin de paradis.

**Jean-Joseph** au Mont Vélán. À la fin d'une journée peau de phoque, je venais de monter ma tente lorsque j'ai vu le soleil commencer à se coucher.

**Nicolas** à Tête-de-Ran. J'avais prévu une sortie « brouillard nocturne », il était 23 heures et il faisait un froid de canard. Ce cliché n'a pas été facile à prendre avec des gants.

Il est bien dommage de ne pas avoir pu récolter les anecdotes de tous les contributeurs à ce calendrier. Ce n'est que partie remise.



12 photos magnifiques, prises par quelques Cipsiens.

Ciposa virtuel

