

## Concepteur, fabricant et installateur de machines de tri optique des déchets, TOMRA met l'accent sur le service clients avec ses contrats TOMRA CARE

Paris, le 8 février 2021 - Les contrats annuels de services TOMRA Care couvrent l'entretien-maintenance, la formation des utilisateurs et l'assistance à distance, pour s'assurer de l'optimisation en continu des process d'un centre de tri, dans un environnement très évolutif. 80% des clients français l'ont adopté.

Deux clients témoignent :

- Virgile DELAVEAU, Ingénieur Process chez FRANCE PLASTIQUES RECYCLAGE (FPR) – joint-venture Suez / Paprec – à Limay (78),
- Emmanuel ANDRIEUX, Responsable Maintenance d'Atrion de CALITOM, le service public des déchets de Charente.

### Une philosophie d'entreprise tournée vers la satisfaction client

TOMRA Sorting Recycling ne fait pas « que » concevoir, fabriquer, et installer des machines de tri. Ses équipes accompagnent les clients sur site pour optimiser le fonctionnement opérationnel des machines. C'est cette **étroite collaboration avec les clients** - utilisateurs au quotidien de la technologie de tri, qui permet de trouver les solutions optimales pour leurs besoins.

Parer un arrêt machine ? Résoudre un problème local ? Maintenir, réparer, former les personnels chez le client ? S'adapter à des évolutions de flux à traiter ? Réfléchir à obtenir de nouveaux gisements purs de matériaux valorisables commercialement ? Implémenter ou affiner une tâche de tri ? Fournir un support à distance sans délai, ni rupture de charge même en période de crise sanitaire : TOMRA répond à tout cela avec la formule TOMRA Expert@Perform du **TOMRA CARE**.

*« Si, il y a quelques années encore, les clients attendaient juste des contrats de maintenance corrective avec délais d'interventions, aujourd'hui, nous constatons que le raisonnement s'est enrichi d'une **nouvelle vision : il s'agit d'optimiser l'outil en permanence et d'anticiper les évolutions** », explique Véronique BLOW, en charge du service chez TOMRA Sorting Recycling en France.*

### Au-delà d'un contrat de maintenance étendue, un véritable partenariat

Le contrat comprend des multi-interventions : maintenance évolutive et corrective, mais aussi formation, optimisation, réglages, conseil et support par exemple pour la gestion des stocks de pièces de rechange.

L'intervention sur site démarre par un audit du process pour aboutir à des recommandations d'améliorations.

*« Préalablement à la visite programmée, nous allons nous enquérir des besoins du client. Y-a-t-il des points spécifiques au-delà de la révision, qui devront être vus ? De la formation, des réglages, des questions, des pièces détachées à réapprovisionner dans le stock ? », explique Véronique Blow.*

Les ingénieurs terrain qui font leur visite commenceront par effectuer **un entretien**. Tous les organes de la machine sont vérifiés et les mises à jour logicielles effectuées. *« Si la machine est très bien entretenue, vous réduisez le risque de panne et donc d'arrêt, qui coûterait cher au site. »*

Vient ensuite l'optimisation avec analyse, réglages et tests ; puis, potentiellement, un rappel de formation des équipes en place. L'objectif est de rendre les exploitants autonomes.

*« Les équipes TOMRA veulent tout connaître du process in situ, presque aussi bien que l'exploitant, pour pouvoir réagir vite ensuite à distance en cas de besoin, avec nos accès VPN : ils s'appuieront sur la connaissance du site, technique et humaine. Une exigence qui a démontré toute son utilité en cette période de COVID ! », poursuit Véronique BLOW.*

**L'intervenant TOMRA passe, à chaque visite, une demi-journée à 3 jours par machine. Les contrats de maintenance sont établis par site, selon le nombre et le type de machines** - certaines machines reposant sur des combinaisons technologiques et matérielles qui requièrent davantage de contrôles et de réglages.

Selon la formule retenue (Platinum, Gold, Silver, Bronze), **1 à 12 visites annuelles** sont programmées.

Les formules TOMRA CARE ont pour objectif clé la réduction des temps d'arrêt et la budgétisation des dépenses afin de réduire les incidences financières d'un site. Dans cette perspective, TOMRA CARE propose des contrats de garanties additionnelles : **assurance sur des pièces de rechange stratégiques (Tomra Insure to Plan), formation (Learn and Practice), assistance 24/7 (Service Plus).**

#### **Encadré : des centres de tri qui doivent s'adapter en permanence aux nouveaux flux de déchets**

Les contrats de services de TOMRA répondent à la réalité évolutive du secteur de la récupération et du recyclage des déchets : pour ne parler que du secteur du tri des déchets ménagers, avec les nouvelles lois et réglementations en faveur d'une économie plus circulaire (ex. ouverture des consignes de tri, consignes inversées pour les bouteilles usagées...) et les changements d'habitudes de consommation (ex. plus de cartons liés à l'explosion du e-commerce, moins de papier journal lié aux changements des habitudes de lecture), la composition des flux de déchets entrants change.

D'autant qu'en sortie de chaîne de production, les industriels se révèlent de plus en plus acheteurs de matière première secondaire pour fabriquer des emballages issus du réemploi (directives européennes sur l'obligation d'utiliser des plastiques recyclés dans les emballages, influence écolo-bio sur les comportements d'achats...).

**D'un côté, les flux entrants changent, de l'autre, la demande évolue. Les centres de tri doivent donc réagir en permanence,** les machines de tri optiques doivent s'adapter.

Concrètement, TOMRA intervient constamment sur les process pour optimiser la rentabilité de l'outil et du process d'ensemble. Résultat : 80% des clients français sont suivis en contrat de maintenance et services.

**Virgile DELAVEAU, ingénieur Process chez FRANCE PLASTIQUES RECYCLAGE (FPR), en grande banlieue parisienne (Limay-78), témoigne.**

L'usine, – joint-venture Suez / Paprec – traite à l'année 45 000 tonnes de bouteilles plastiques usagées, qui sont triées, broyées, lavées, extrudées, normalisées, pour devenir du granulé RPET, c'est-à-dire un nouveau matériau prêt à être réintégré dans la composition de nouveaux conditionnements de grade alimentaire.

Une application de l'économie circulaire qui tourne aujourd'hui à grand régime, puisque la demande s'est accélérée (rappelons que les industriels sont incités à intégrer dans la fabrication de leurs bouteilles et emballages plastiques, une part de matériaux issus du recyclage).

Virgile DELAVEAU, ingénieur Process, arrivé sur le site depuis près de 3 ans, est adjoint du responsable de l'atelier Lavage. Il se passionne pour cet univers et le site industriel, en amélioration continue, dans lequel il est entré après 13 ans dans l'industrie pharmaceutique.

Il a pu constater que la maintenance permet, au rythme des tournées de visites des intervenants de TOMRA France, d'optimiser les performances des machines, 5 AUTOSORT<sup>®</sup>, 2 FlakeSorter pour le tri des paillettes.

*« Les techniciens font un check-up sur site de toutes les machines TOMRA à rythme périodique (une visite par mois). Ils veillent à nous garantir de l'autonomie dans l'entretien, en vérifiant systématiquement notre stock de pièces, PC, lampes, électrovannes, switch, pour qu'on soit en mesure d'effectuer les remplacements courants. Le parc de machines, qui comptera bientôt 8 équipements TOMRA, peut ainsi être maintenu par une seule personne en interne, qui s'appuie sur les ressources des équipes de TOMRA en visite présente et back up à distance (astreinte 7/7) ».*

*« Nous sommes dans un secteur extrêmement innovant, je parlerai même d'effervescence technologique. C'est stimulant. Nous avons lancé de nouveaux projets sur le site qui ont été de véritables challenges, et les équipes de TOMRA se sont mobilisées pleinement. Elles prennent vraiment leur métier à cœur et s'impliquent personnellement. Quand on leur confie des challenges industriels, elles vont jusqu'au bout, mobilisent leurs spécialistes mondiaux et apportent des solutions technologiques qui vont même souvent dépasser nos attentes au final. Cette implication se retrouve à tous les niveaux de l'entreprise, et bien évidemment chez les ingénieurs terrain qui entretiennent les machines ! »*

**Emmanuel ANDRIEUX, Responsable Maintenance d'Atrion de CALITOM, le service public des déchets de Charente, témoigne.**

L'usine établie sur une vaste zone militaire américaine reconvertie en ZI qui abrite un pôle d'établissements du secteur des déchets, est idéalement située à proximité des grands axes routiers. Calitom gère les déchets ménagers de toute la Charente, et au-delà. En effet, au fil du temps, l'usine s'est vue aussi adresser les déchets de certaines collectivités du département voisin.

Conséquence : avec cette extension géographique, et en 2015, l'ouverture des consignes de tri, le site a dû anticiper un doublement de ses capacités (de 24 000 tonnes à 37 000 tonnes/an de déchets ménagers), avec dans le même temps, une modification notable de la nature des flux entrants. En effet, le département voisin qui connaît un afflux touristique l'été, draine alors de gros volumes de bouteilles usagées et corps creux.

Il fallait donc revoir le site en fonction de cette montée en charge en maintenant cadence et qualité. L'usine CALITOM comprend 7 trieurs optiques AUTOSORT® pour les cartons, les corps creux, les films.

*« Un marché de maintenance préventive et corrective a été passé avec TOMRA par la collectivité publique au démarrage du site. 4 visites annuelles sont ainsi programmées, 2 à 3 jours sont passés sur site chaque fois, en audit, entretien, recalibrage... Le technicien forme les personnels de l'équipe de maintenance en place, et réalise les différentes modifications pour une meilleure efficacité des trieurs optiques. Il est très pédagogue. Les rapports sont parfaitement clairs, le debriefing très complet et précis. Nous sommes vraiment très satisfaits »,* explique Emmanuel ANDRIEUX.

### **A propos de TOMRA Sorting Recycling**

TOMRA Sorting Recycling conçoit et fabrique des technologies de tri optique pour les industries mondiales du recyclage et de la gestion des déchets. Plus de 5 500 systèmes ont déjà été installés dans 80 pays dans le monde entier. Inventeur du premier capteur de haute capacité proche infrarouge (NIR) au monde pour les applications de tri des déchets, TOMRA Sorting Recycling demeure un pionnier du secteur dont la vocation est de produire des fractions de haute pureté à partir de flux de déchets, de façon à maximiser les rendements et les recettes. TOMRA Sorting Recycling fait partie de TOMRA Sorting Solutions, qui développe également des systèmes optiques pour le tri, l'épluchage et le contrôle qualité de process pour les industries agroalimentaires, minières et autres. TOMRA Sorting appartient à la société norvégienne TOMRA Systems ASA, cotée à la Bourse d'Oslo. Fondée en 1972, TOMRA Systems ASA réalise un chiffre d'affaires d'environ 876 millions d'euros et emploie 4000 personnes dans le monde.

### **En France**

Implantée en France à Montpellier, depuis 13 ans, avec un parc installé de plus de 500 machines, **TOMRA France** emploie sur le territoire 25 personnes en direct et fait travailler une dizaine de sous-traitants pour assembler ses machines. Notre entreprise propose des solutions avancées pour la reconnaissance et le tri des métaux, des papiers, et de la quasi-totalité des plastiques, y compris les sombres. La nouvelle gamme de machines TOMRA AUTOSORT Sharp Eye répond à l'ensemble des besoins du marché français et aux objectifs de recyclage fixés par l'Union Européenne.

Pour plus d'informations sur TOMRA Sorting Recycling, visitez [www.tomra.com/recycling](http://www.tomra.com/recycling) ou suivez-nous sur [LinkedIn](#), [Twitter](#) or [Facebook](#).

### **Contacts Presse**

#### **Michelle Amiard**

Agence C3M

Tel : 06 60 97 24 00 - Email : [michelle@agence-c3m.com](mailto:michelle@agence-c3m.com)

#### **Michèle Wiemer**

Communications Department TOMRA Sorting GmbH –

T: +49 2630 9150 453 - E: [Michele.Wiemer@tomra.com](mailto:Michele.Wiemer@tomra.com) - W: [www.tomra.com/recycling](http://www.tomra.com/recycling)