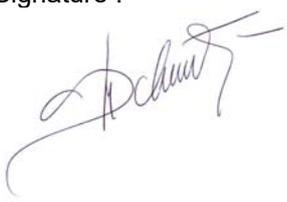




## Questionnaire d'évaluation fournisseur (Norme FD X50-128)

### 1°) IDENTIFICATION DE L'ORGANISME

<b>Organisme : Hilti-France</b>	<b>N° d'identification du fournisseur par le client :</b>
<p>Ce questionnaire à été complété le : 05/02/2018 par :</p> <p>Nom : Schweitzer Prénom : Jean-Pierre Fonction : Responsable Dév. Durable Téléphone : 01.30.12.52.08</p> <p>Télécopie : 01.30.12.51.80</p> <p>Adresse : 1, rue Jean Mermoz Rond-point Mérantais 78778 Magny Les Hameaux Cedex</p> <p>Signature :</p> 	<p>Coordonnées de la personne mandatée par le client en contact avec le fournisseur :</p> <p>Nom : Prénom : Fonction : Téléphone :</p> <p>Télécopie :</p> <p>Adresse :</p> <p>Signature :</p>

### a) Coordonnées

Adresse	Téléphone/Télécopie
<p>Organisme faisant l'objet de l'évaluation préliminaire HILTI-FRANCE 1, rue Jean Mermoz Rond-point Mérantais Localité : MAGNY LES HAMEAUX</p> <p>Code postal : 78778</p> <p>Bureau distribution : MAGNY LES HAMEAUX</p>	<p>Téléphone : 0825 01 05 05</p> <p>Télécopie : 0825 02 55 55</p>
<p>Siège social : Idem ci-dessus</p>	<p>Idem ci-dessus</p>
<p>Autre établissement/Bureau/Agence/Distributeurs :</p> <p>Voir liste des Hilti stores lien internet ci-joint <a href="https://www.hilti.fr/stores">https://www.hilti.fr/stores</a></p>	

**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 :** 1569 salariés au 31 décembre 2017

**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 Hilti Stores : <https://www.hilti.fr/stores>

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. ?

49 Hilti Stores : Magasins exclusifs HILTI  
640 Représentants V.R.P. exclusifs HILTI  
Service clients téléphonique avec 60 téléconseillers :  
N° Tél : 0825 01 05 05 Fax : 0825 02 55 55

Distribution aux professionnels du bâtiment par les partenaires suivants :  
La Plateforme du Bâtiment avec 60 magasins  
Point P avec 8 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 :

Stratégie d'entreprise : Champion 2020



Dans un environnement de marché qui a changé et en vue de relever les défis à venir, Hilti a révisé sa stratégie d'entreprise : «Champion 2020», en prenant l'ancienne Stratégie réussie "Champion 3C" et en la passant à l'étape suivante.

Le nouvel objectif stratégique est «la création de valeur durable grâce à un leadership de marché et de la différenciation», avec un leadership de marché faisant référence à la part de marché relative de l'entreprise et la différenciation étant réalisée par des produits exceptionnels, des services et des logiciels. En vue d'atteindre ses objectifs d'entreprise ambitieux, Hilti a défini quatre priorités consistant en une différenciation claire des produits et des services par rapport à ses concurrents, les relations clients directs et profonds, l'excellence opérationnelle et une équipe Hilti monde performante.

## 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 : Matamoros (Mexique)
- Usine 18 : Kecskemét (Hongrie)
- Usine 88 : Shangai (Chine)
- Usine Eurofox : Lanzenkirchen (Autriche)
- Usine : Los Angeles, (USA)
- Usine: Hilti Manufacturing India Private Limited, (Inde)

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 2015 : C.A. : 327 685 K €uros  
Année 2016 : C.A. : 341 434 K €uros  
Année 2017 : C.A. : 358 407 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 31/12/2017 :

Cadres	Agents de maîtrise	Employés	Représentants	Total
534	116	279	640	1569

Pourcentage de l'effectif dans les fonctions :

. qualité & satisfaction clients	4 %	. service après-vente	7%
. mercatique (marketing)	7 %	. logistique	5 %
. conception/développement	0 %	. commerciale	67 %
. méthode/industrialisation	4 %	. achats	1 %
. tertiaire (comptabilité, administratif, personnel informatique...)			6 %

- Âge moyen : 35.9 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 m <sup>2</sup>
▪ bureaux (3 sites)	12 400 m <sup>2</sup>
▪ ateliers	5 200 m <sup>2</sup>
▪ stockage/entrepôt	19 400 m <sup>2</sup>

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

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

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

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

### Parc machines Logistique :

Composition :

		oui	non
Exercez-vous une maintenance corrective ?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Existe-t-il un programme formalisé de maintenance préventive ?		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Existe-t-il un programme formalisé de maintenance conditionnelle		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Quel ratio utilisez-vous pour évaluer les capacités et les performances de vos machines : ratios adaptés aux gammes de produits (cm <sup>3</sup> /min pour perforateurs)			
Existe-t-il une gestion des équipements de mesures et d'essais		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Existe-t-il	▪ des locaux climatisés ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	▪ des salles blanches ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	▪ des locaux spéciaux ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(à préciser) : Stockage des charges DX - Informatique			
Des investissements sont-ils prévus pour augmenter les moyens de production ?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avez-vous des installations ou des machines à hautes technologie (machines à commande numérique, laser...) ?		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

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 des syndicats professionnels auxquels votre organisme adhère) :*

CISMA : Syndicat des équipements pour Construction, Infrastructures, Sidérurgie et Manutention.  
FICIME - SECIMPAC Syndicat des entreprises internationales de l'outillage portatif et des consommables  
UMPI : Union des Métiers du Plâtre et de l'isolation  
SNBVI : Syndicat National des Bardages et Vêtures Isolées  
CSFE : Chambre Syndicale Française de l'Étanchéité  
GTFI : Groupement Technique Français contre l'Incendie  
SNED : Syndicat National des Entreprises de Démolition

## **4°) Références :**

### **a) Réalisation :**

**Principales références correspondant aux trois derniers exercices**

**Organismes du secteur public :** 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 – TECHNIP - VEOLIA - OTIS – THYSSEN – SCHINDLER  
– KONE - FAYAT (FAYAT Energie – FAYAT Batiment – FAYAT Métal).

Principales réalisations : Cité Musicale de l'Île Seguin, TGI de Paris, SIAAP ACHERES - FILE BIO, BALARD - CORNE  
OUEST, EUROMED CENTER, 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 2015 (annexe 3).

N° d'enregistrement 39802, date de délivrance le 1<sup>er</sup> juillet 2016,

Date d'échéance le 30 juin 2019

### **b) Sécurité**

Données de sécurité produits disponibles sur le site internet : [www.hilti.fr](http://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		2015	2016	2017
Taux de fréquence d'accidents avec arrêt de travail : TF	$\frac{\text{nb d'Accident du travail avec arrêt}}{\text{nombre d'heures travaillées}} \times 1\,000\,000$	27,59	27.37	Dispo 04/2018
Taux de fréquence de tous les accidents	$\frac{\text{nb total d'Accident du travail}}{\text{nombre d'heures travaillées}} \times 1\,000\,000$	43.25	46.97	Dispo 04/2018
Taux de gravité : TG	$\frac{\text{nombre de jours d'arrêt}}{\text{nombre d'heures travaillées}} \times 1\,000$	0.87	0.82	Dispo 04/2018

### d) Environnement :

Principes guides 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<sup>er</sup> 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.

Hilti-France édite un Rapport RSE annuel disponible sur demande à partir de 06/2018.

## 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 aux clients 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 définis 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) Formations**

Hilti, certifié organisme de formations, vous accompagne dans le développement de vos collaborateurs à travers des formations adaptées à votre métier. Des collaborateurs bien formés sont essentiels pour respecter les délais et assurer la qualité de vos chantiers

Les formations Hilti peuvent être considérées comme de la formation professionnelle continue, ce qui fait partie du Plan de formation des entreprises car Hilti France a un n° d'organisme de formation (1178825678)

### **f) 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.

### **g) Sous-traitance**

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

### **h) 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/stores>

**Annexe 3 : Certificat ISO 9001 version 2015 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

Champ d'application

**Toute l'entreprise**

Sphère d'activité

**Organisation de vente**

Base normative

**ISO 9001:2015**

**Système de management de la qualité**

Scope(s) 18

Validité 01.07.2016 – 30.06.2019  
Version 01.07.2016

No d'enreg. 39802

*X. Edelmann*

X. Edelmann, Président du comité SQS

*R. Glauser*

R. Glauser, CEO SQS



sqs.ch



Association Suisse pour Systèmes  
de Qualité et de Management SQS  
Bernstrasse 103, 3052 Zollikofen, Suisse



Swiss Made



**Annexe 4: Certificat ISO 9001 et ISO 14001 version 2015 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**  
Feldkircher Strasse 100  
9494 Schaan  
Liechtenstein

Scope of certification

According to appendix

Field of activity

Research and Development, production,  
distribution and services

Normative basis

ISO 9001:2015  
ISO 14001:2015

Quality Management System  
Environmental Management System

Scope(s) 18

Validity 01.07.2016 – 30.06.2019  
Issue 01.07.2016

Reg. no. 12455

X. Edelmann, President SQS

R. Gläuser, CEO SQS



Swiss Association for Quality and  
Management Systems SQS  
Bernstrasse 103, 3052 Zollikofen, Switzerland

