

# Les services dans le fût



Benjamin Denier, du service clientèle chez Blaser Swisslube (à gauche), dans le laboratoire à Hasle-Rüegsau, et Philippe Lacroix, responsable de la filiale française.

Blaser Swisslube, qui célébrait en 2016 ses 80 ans, apporte à ses clients son expertise dans le choix du bon lubrifiant, convaincue que les facteurs de productivité, rentabilité et qualité d'usage dépendent aussi de ce fameux outil liquide.

Quand, en 1936, Willy Blaser, alors âgé de 20 ans, se livre à des essais, dans la cave de la maison de ses parents, avec des réchauds à pétrole et des casseroles, il ne s'imaginait certainement pas que 80 ans plus tard son entreprise serait toujours debout et qu'elle deviendrait un fournisseur industriel reconnu chez les usiniers du monde entier. A cette époque-là, le jeune Willy venait de créer une crème à chaussures hydrophobe, « quelque chose de très utile qui n'existait pas encore à l'époque », souligne-t-on chez Blaser Swisslube, qui relate que les

souliers entretenus avec cette crème pouvaient être portés bien plus longtemps et qu'ils tenaient en plus les pieds au sec. C'est en visitant les fermes de l'Emmental, dans le canton de Berne, en Suisse, qu'il commercialisa son produit qui apporte des avantages et solutions aux utilisateurs, sur un vélo attelé à une remorque.

2016, l'entreprise de Hasle-Rüegsau, qui borde la rivière Emme, dispose de nombreuses filiales dans le monde, emploie 600 personnes, dont 300 en Suisse, et produit chaque jour dans son usine, située à 27 km de Berne, 90 tonnes d'huiles, dont 80 sont destinées à l'activité de l'usinage.

## « Servir est plus important que les gains »

Aujourd'hui, l'entreprise dirigée par Marc Blaser, le petit-fils de Willy, disparu en 2008 à l'âge de 92 ans, continue de faire perdurer le leitmotiv de son grand-père : « Servir est plus important que les gains. » « Willy Blaser faisait des démonstrations avant de vendre sa

crème à chaussures aux fermiers, racontent Marc et son père Peter, président du conseil d'administration. Il a nettoyé leurs chaussures, leur disant : "Si vous êtes satisfait de ma crème à chaussure, vous pourrez m'en acheter un bidon à ma prochaine visite". »

Avant de fournir une huile à ses clients de l'usinage des métaux, Blaser Swisslube instaure une procédure rigoureuse. « Avec une analyse soigneuse, nous apprenons à connaître le processus de production et les exigences concernant le lubrifiant réfrigérant, décrit le producteur qui considère ses huiles comme un outil liquide. Sur la base de cette analyse, nous élaborons une offre de produits et de prestations de service. » Une fois les objectifs définis, et en fonction de la complexité, les technico-commerciaux de Blaser recommandent un produit, passant par un essai, voire une procédure de test plus étendue.

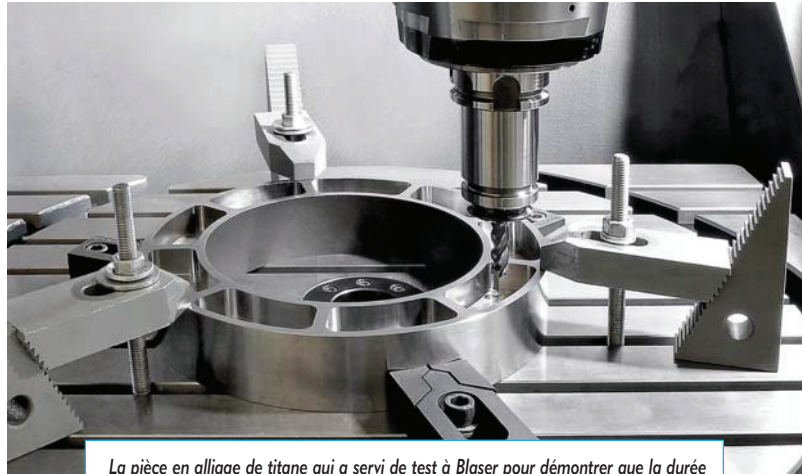
Mais l'accompagnement ne s'arrête

pas à la livraison du lubrifiant. Car les représentants de la marque sont très attachés à la notion de “services”, propre à l’entreprise soucieuse de fournir à ses clients « *des produits qui leur offrent une plus-value mesurable* », assure Marc Blaser.

## Qualité de l’eau

Parce que les émulsions sont fabriquées à partir d’eau et que la qualité de cette dernière, y compris sa dureté, a une importance essentielle, les techniciens de la marque aux fûts bleu et blanc contrôlent la qualité de l’eau, pour que le client puisse bénéficier de « *la meilleure solution de lubrifiant réfrigérant* ». Voilà pour la première étape. Chez Blaser, on tient aussi à montrer comment optimiser la durée de vie des émulsions et la sécurité du processus, lors d’un nouveau remplissage.

Puis, vient la phase de préparation de l’émulsion. « *L’émulsifiant et l’huile sont coordonnés de façon optimale avec l’eau pour le mélange*, décrypte le concepteur du Blasocut, un soluble sans bactéricide présent sur le marché depuis 40 ans. *L’obtention d’une taille de*



La pièce en alliage de titane qui a servi de test à Blaser pour démontrer que la durée de vie d’un outil pouvait être augmentée grâce au lubrifiant.

*goutte homogène et la plus petite possible lors du processus de mélange est un des points décisifs pour une longue durée de vie de l’émulsion.* »

Ultime étape, la surveillance et l’entretien. Que ce soit dans les bureaux à Hasle-Rüegsau ou sur le terrain, les spécialistes vont s’assurer que « *le lubrifiant réfrigérant utilisé fonctionne parfaitement. Les circonstances défavorables sont identifiées rapidement et corrigées dans les plus brefs délais* ». Et en cas de d’anomalie, ils assistent le client « *en*

*cherchant son origine* » et en l’aidant à « *l’éliminer de façon professionnelle* ». Pour cela, le fabricant s’appuie sur ses chimistes, laborantins et autres microbiologistes, qui travaillent au laboratoire de R&D, grand de 3 500 m<sup>2</sup>. « *Un laboratoire entièrement à disposition gratuitement des clients, quel que soit le volume utilisé, c’est ça les services dans le fût* », souligne Philippe Lacroix, directeur de la filiale française, basée à Fraisses (Loire).

Jérôme Meyrand

## Une durée de vie d’outil multipliée par deux

Dans un projet réalisé récemment, les experts du centre technologique Blaser sont parvenus à optimiser la durée de vie des outils, grâce au lubrifiant. De manière assez impressionnante, le résultat obtenu, lors d’une série de tests réalisée au siège du groupe suisse à Hasle-Rüegsau (Canton de Berne), a permis de constater un doublement de la durée de vie des outils.

Au centre technologique, les spécialistes de Blaser ont reproduit la situation d’un partenaire industriel qui devait usiner des poches dans un disque en alliage de titane. Depuis une fraiseuse 5 axes DMU 65 Monoblock de DMG MORI, plusieurs pièces ont été produites avec une stratégie de fraisage trochoïdale. « *Pour cela, un lubrifiant réfrigérant conventionnel de la génération précédente a été comparé à une solution de lubrifiant réfrigérant adapté sur mesure aux besoins de ce partenaire* », décrit Blaser. Ce spécialiste des lubrifiants précise que la série de tests a été lancée jusqu’à une largeur d’usure de 0,30 mm (témoins d’usure pour tous les essais).

Ainsi, avec « *un outil liquide sur mesure de Blaser Swisslube, onze poches ont pu être fraisées avec le même outil, au lieu de cinq, avant que l’usure de l’outil ne nécessite l’arrêt de l’usinage* », conclut l’entreprise, qui a célébré en 2016 ses 80 ans.

Pour cet essai, Blaser a utilisé une fraise à queue de 12 mm de diamètre de Sandvik Coromant (2P342-1200-CMA 1740), dont les paramètres de coupe étaient les suivants : 80 m/mn de vitesse de coupe, 0,075 mm d’avance par dent, une largeur de coupe de 0,9 mm pour une profondeur de 19 mm. La pression du lubrifiant réfrigérant était de 75 bars.

J. M.