

DOSSIER DE PRESSE
2025



L'INNOVATION AU SERVICE DE L'EXCELLENCE
DEPUIS PLUS DE 100 ANS



ÉDITO



Depuis plus d'un siècle, FACOM écrit son histoire aux côtés des professionnels. Plus qu'un fabricant d'outillage, nous sommes leur partenaire de confiance, en France, en Europe et au-delà. Notre exigence se résume en trois mots : innovation, qualité, service. Ce triptyque fait de FACOM une marque pionnière, toujours en mouvement, toujours en avance.

À EQUIP AUTO 2025, notre grand retour a pris la forme d'une vision claire : les « Solutions Métiers », une approche construite autour des usages réels, enrichie par la complémentarité de DEWALT. Deux symboles ont incarné cet esprit : la gamme OGV® Grip, conçue pour « desserrer l'impossible », et le spectaculaire FACOM Off-Road, une Alpine A110 métamorphosée en Off-Road et assemblée avec nos outils.

Fidèles à notre histoire mais résolument tournés vers l'avenir, nous préparons déjà le siècle à venir. La transition énergétique, la transformation digitale et les nouvelles mobilités redéfinissent la maintenance et les usages : FACOM sera au rendez-vous, en copilote de tous les professionnels. »

Pierre Gaulier
Directeur Marketing de **FACOM**

SOMMAIRE

04 EQUIP AUTO 2025

- 05 FACOM célèbre son retour au salon
- 08 L'expérience Solutions Métiers
- 09 Quand la légende Alpine rencontre l'ingénierie FACOM
- 10 Gamme OGV® GRIP FACOM : desserrez l'impossible !

12 UNE SUCCESS STORY DEPUIS PLUS DE 100 ANS

- 13 Le succès des premiers jours
- 14 De Paris à l'export, une marque qui challenge le marché
- 15 Développement sur la scène industrielle internationale
- 15 Dates clés
- 15 Chiffres clés

16 LES PILIERS DE LA PERFORMANCE D'UNE MARQUE CULTE

- 17 Les grands marqueurs qui ont forgé le culte FACOM
- 19 « Excellence », « Innovation » et « Qualité »
- 22 FACOM, partenaire fidèle de l'excellence

24 UNE MARQUE RÉSOLUMENT TOURNÉE VERS L'AVENIR

- 25 Une démarche RSE et engagée pour la planète
- 26 Digitalisation GARANTIE à VIE
- 27 FACOM, ou les usines 4.0

28 UNE MARQUE AU PLUS PROCHE DES UTILISATEURS

- 29 L'obsession de l'expérience client
- 30 FACOM obtient le label Origine France Garantie pour ses services
- 30 La FACOMMUNAUTÉ

SALON EQUIP AUTO 2025



FACOM CÉLÈBRE SON GRAND RETOUR

Un rendez-vous anniversaire sous le signe du spectacle et de l'innovation.

Après une absence remarquée en 2022, FACOM, leader européen de l'outillage professionnel, a marqué son retour à EQUIP AUTO, le salon incontournable des acteurs de la réparation automobile. Pour sa 50e édition, organisée du 14 au 18 octobre 2025 à Paris Expo Porte de Versailles sous le haut patronage de Monsieur Emmanuel Macron, Président de la République, le salon a réuni plus de 1 400 exposants et 100 000 professionnels.

Partenaire historique depuis 1975 et membre actif de la FIEV (Fédération des Industries des Équipements pour Véhicules), FACOM a réaffirmé son attachement à EQUIP AUTO en accueillant ses visiteurs au Pavillon 1 – Allée T – Stand 76.




EQUIP AUTO  | **50** ANS
 LE SALON INTERNATIONAL DES
 PROFESSIONNELS DE L'AUTOMOBILE
 14 - 18 OCTOBRE 2025 • PARIS EXPO PORTE DE VERSAILLES

UN STAND ÉVÉNEMENT DE 840 M² POUR UNE IMMERSION TOTALE

Sur un espace de 840 m² – contre 726 m² en 2019 – FACOM a proposé une expérience unique grâce à un stand spectaculaire intégrant scène, bar, restaurant, salles de réunion, service client, espace lounge VIP et espaces commerciaux.

La nouvelle approche « Solutions Métiers » a été mise en avant à travers cinq univers dédiés : automobile, moto, poids lourds, électrique / hybride, carrosserie. Ces pôles métiers ont été enrichis de plus de 300 nouvelles références produits, conçues pour répondre aux besoins spécifiques des professionnels.

La participation de FACOM s'est inscrite dans la campagne nationale COPILOTE TOUT-TERRAIN, menée aux côtés de DEWALT, avec des offres exclusives et numérotées, incluant des servantes équipées inédites.



LES FONDAMENTAUX FACOM À L'HONNEUR

À l'occasion de sa conférence de presse, FACOM a rappelé les valeurs qui font sa renommée :

- une fabrication française reconnue par le label Origine France Garantie,
- la Garantie à Vie, désormais digitalisée pour plus de simplicité et de durabilité,
- une exigence de qualité constante et un service après-vente performant.

La marque a également mis en lumière ses partenaires, écuries de compétition auto et moto, influenceurs et ambassadeurs, venus témoigner de la performance, de la précision et de l'endurance des outils FACOM.

EQUIP AUTO 2025 : UNE ÉDITION HISTORIQUE

Avec ses 100 000 m² d'exposition, ses 1 400 exposants représentant 31 pays et ses 100 000 visiteurs professionnels, EQUIP AUTO 2025 s'est imposé comme une édition de référence.

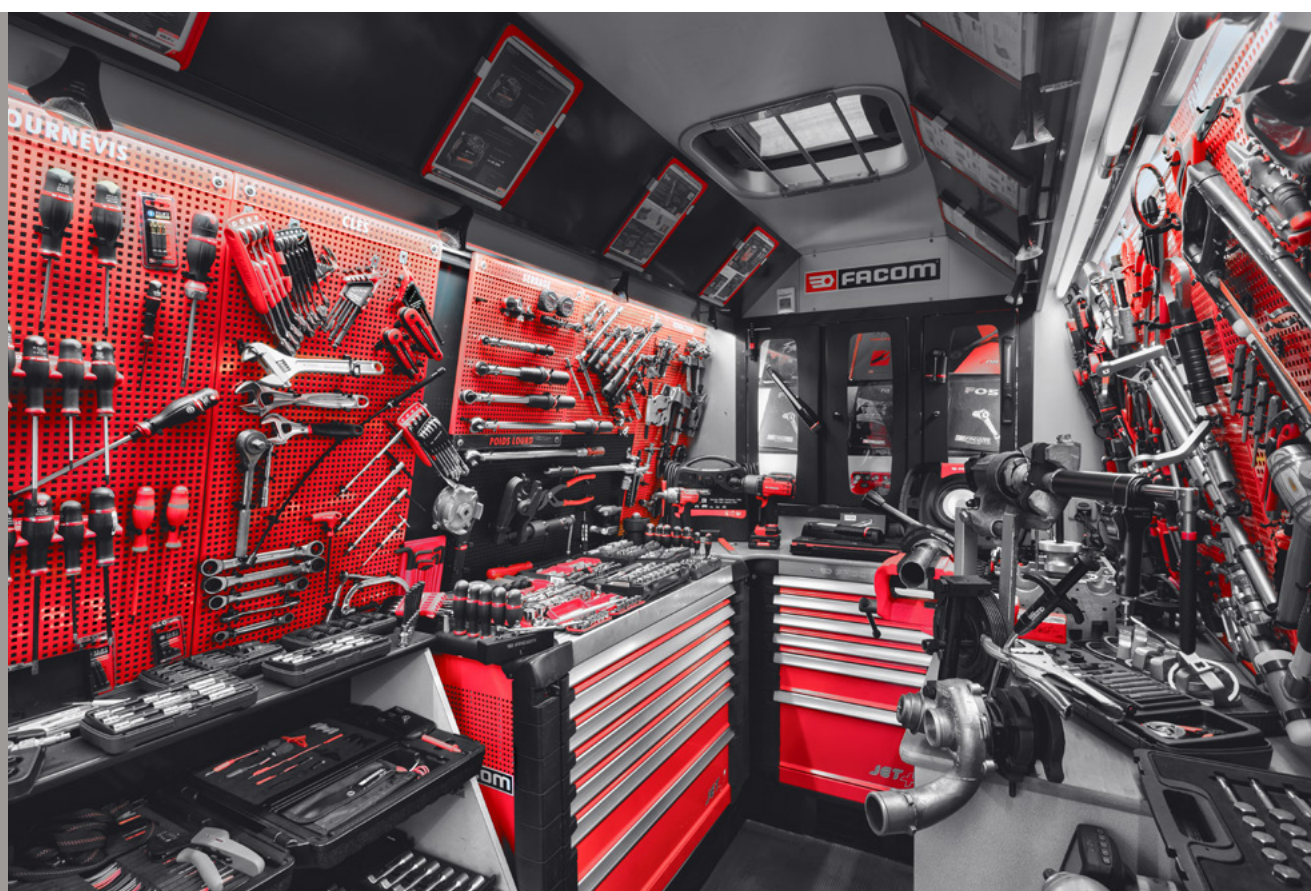
Les 8 villages thématiques, dont 4 nouveaux (Tech, Pneu & Innovation, Énergies, Avenir), ont enrichi l'expérience des visiteurs, complétés par l'EQUIP AUTO Arena, ses conférences internationales et ses temps forts :

- l'exposition rétrospective « (R)ÉVOLUTION » retraçant 50 ans d'innovations,
- les Grands Prix Internationaux de l'Innovation Automobile, qui ont fêté leurs 40 ans,
- des animations inédites, comme le défi Jeep Willys animé par François Allain ou l'Atelier des Artistes.

DES RÉVÉLATIONS EXCLUSIVES ET DES EXPÉRIENCES UNIQUES

EQUIP AUTO 2025 a également été le théâtre d'une avant-première mondiale : FACOM a dévoilé un véhicule unique, aux couleurs de la marque, conçu sur la base d'une voiture iconique française et assemblé avec l'outillage FACOM.

Tout au long du salon, les visiteurs ont vécu une immersion totale grâce à des démonstrations et tests de la gamme OGV® Grip, des ateliers participatifs, dont le montage d'un cliquet souvenir, des animations ludiques FACOM et DEWALT, la présentation de véhicules partenaires et sponsorisés et le jeu « FACOM vous confie les Clés du Camion », permettant aux heureux gagnants de bénéficier de 30 secondes dans le camion FACOM pour repartir avec l'outillage de leurs rêves !



L'EXPÉRIENCE SOLUTIONS MÉTIERS : UNE NOUVELLE FAÇON DE PENSER L'OUTILLAGE

EQUIP AUTO 2025 a été l'occasion pour le groupe Stanley Black & Decker de dévoiler sa nouvelle stratégie orientée « Solutions Métiers ». Plutôt que d'organiser ses gammes uniquement par catégories de produits, la marque a choisi de les structurer autour des besoins concrets des professionnels.

Cette évolution repose sur la mise en place d'espaces dédiés, conçus comme de véritables pôles métiers :

- Automobile
- Moto
- Poids lourds
- Électrique / Hybride
- Carrosserie

Chaque univers met en avant des solutions complètes, mêlant innovations, nouveautés produits et services adaptés aux usages quotidiens des réparateurs et techniciens.

L'absorption de la marque EXPERT et l'intégration de l'offre DEWALT permettent aujourd'hui à Stanley Black & Decker de proposer une offre multimarques élargie, encore plus complémentaire et pertinente. Cette synergie entre les gammes renforce la capacité du groupe à répondre à l'ensemble des besoins des professionnels, en couvrant un spectre d'usages toujours plus large.

Avec plus de 300 nouvelles références FACOM venues alimenter cette organisation inédite, l'approche « Solutions Métiers » illustre la volonté du groupe d'accompagner les utilisateurs au plus près de leurs besoins et de proposer une expérience d'outillage globale, à la fois performante, accessible et tournée vers l'avenir.

QUAND LA LÉGENDE ALPINE RENCONTRE L'INGÉNIERIE FACOM

FACOM a marqué EQUIP AUTO 2025 avec le lancement de sa grande campagne nationale COPILOTE TOUT-TERRAIN. Pensée pour accompagner les professionnels au plus près de leurs besoins, cette campagne illustre la complémentarité des solutions FACOM – outils à main et rangements – et de l'offre électroportative DEWALT, pour une expérience d'outillage globale et sans limite.

L'OFF-ROAD FACOM, STAR DE LA CAMPAGNE

Ambassadeur spectaculaire de COPILOTE TOUT-TERRAIN, le FACOM Off-Road a fait une entrée remarquée dès l'ouverture du salon. Conçu et assemblé avec les outils de la marque, ce véhicule unique incarne l'excellence française de l'ingénierie et la puissance créative de FACOM.

À l'origine du projet, Alexandre Laurent, concepteur reconnu de véhicules de course et fondateur du bureau d'ingénierie Herakles. Véritable génie de la conception automobile, il a imaginé pour FACOM un prototype inédit qui conjugue performance, audace et précision.

UNE ALPINE A110 MÉTAMORPHOSÉE

- Un mythe revisité : l'iconique Alpine A110 transformée en version Off-Road,
- Un design exclusif : une carrosserie en carbone, dessinée et fabriquée pour l'occasion,
- Un exploit technique : du démontage au remontage, chaque étape a été réalisée avec les outils FACOM.

Plus qu'un show car, le FACOM Off-Road incarne l'esprit d'innovation, la passion française de la mécanique et la fiabilité d'un outillage pensé pour les terrains les plus exigeants.



GAMME OGV® GRIP FACOM : DESSERREZ L'IMPOSSIBLE !

Parmi les nouveautés star salon EquipAuto 2025, FACOM® a présenté l'ensemble de ses nouvelles solutions ultra-grip OGV® GRIP, aussi efficaces sur les écrous neufs que sur les écrous arrondis et oxydés !

Conçue pour optimiser l'efficacité du desserrage sur des écrous arrondis or oxydés, la nouvelle génération de clés mixtes longues et de douilles OGV® GRIP délivre un grip et un couple élevés sur écrous et boulons, et assure une solution moins radicale que l'emploi d'outils destructifs tels que des extracteurs ou pinces-étaux.

Grâce au profil breveté OGV® GRIP, ces outils FACOM augmentent considérablement l'adhérence, tout en protégeant le boulon ou l'écrou, et permet le démontage des assemblages les plus durs et les plus tenaces. Les outils de la gamme OGV® Grip permettent de passer un couple jusqu'à 80% supérieur à un outil classique.

SOLUTION UNIQUE ET ERGONOMIQUE, QUI RÉPOND AUX PLUS HAUTS CRITÈRES DE PERFORMANCE

Les clés mixtes FACOM OGV® Grip sont munies d'un corps ergonomique et très allongé par rapport à une clé standard, facilitant l'usage à deux mains, et contribuant au passage de couples plus élevés. Leur tête oeil inclinée à 15° facilite les interventions et permet ainsi une meilleure accessibilité.

Cette clé polyvalente a été conçue avec une finition chromée satinée pour une protection accrue contre la corrosion. La forme du manche offre confort et contrôle, même dans les applications répétitives ou prolongées.

Les douilles OGV® Grip, disponibles en carré 1/4" et 1/2", adoptent aussi le profil 6 pans au modèle déposé afin d'utiliser la solution à l'aide d'un cliquet. Tous les problèmes de serrage et de desserrage ont désormais une issue simple, rapide et efficace sans détériorer l'assemblage, l'écrou ou la tête de vis !

Chaque outil OGV® GRIP FACOM est fabriqué dans le respect des normes professionnelles les plus exigeantes et est couverte par la Garantie à vie FACOM.



« Ces clés mixtes et ces douilles au profil unique répondent aux exigences des professionnels de l'automobile et de l'industrie qui font face aux applications de serrage et de desserrage les plus difficiles dans leur travail quotidien. De l'intervention sur freins ou sur boulons d'échappement du véhicule, à la maintenance de la machinerie industrielle lourde ou à la réparation d'engins de travaux, la solution OGV® GRIP FACOM offre une solution unique et ergonomique qui fournit un couple sans précédent, efficacité et polyvalence. »

Maxime GRANGER
Chef de produit chez FACOM France

CE QU'IL FAUT RETENIR

- Conception exclusive : géométrie de serrage/desserrage haute performance.
- PROFIL OGV® GRIP de nouvelle génération sur extrémités fourche et oeil 6 pans et douilles 1/4" et 1/2".
- Clés longues offrant un couple élevé pour les applications les plus difficiles.
- Très efficace pour des applications sur écrous neufs ou endommagés (arrondis et/ou oxydés).
- Jusqu'à 80% de couple en plus.
- Manche à section variable pour doubler la surface d'appui sur la main et finition chromée satinée pour plus de résistance à la corrosion

CLÉS 441 OGV® GRIP

À l'unité, dimensions 7 à 22 mm



En jeux, sur étui portatif ou en trousse



DOUILLES OGV® GRIP 1/4" ET 1/2"

À l'unité,
1/4" de 5,5 à 14 mm
1/2" de 8 à 32 mm



En rack de douilles :
1/4" 10 douilles de 5,5 à 14 mm
1/2" 12 douilles de 10 à 24 mm



En coffret, NANO 1/4", DBOX 1/2" et mixte 1/4"+1/2"



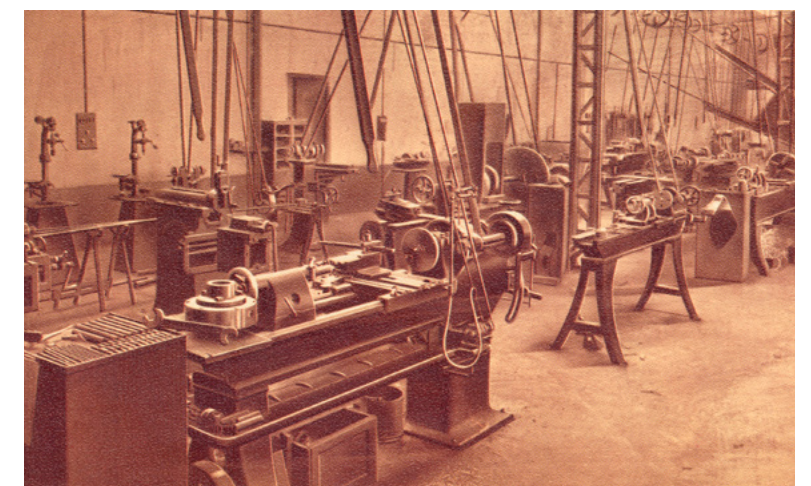
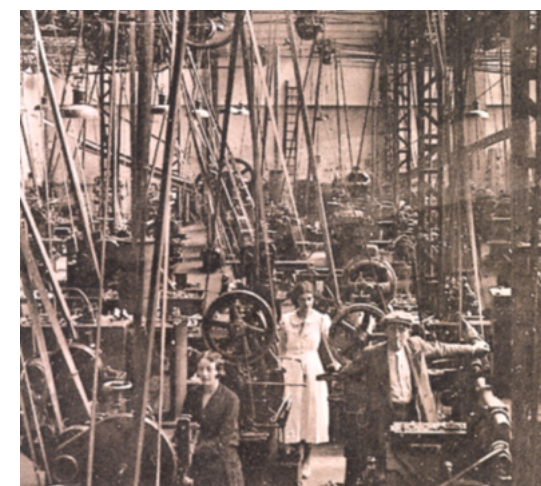
UNE SUCCESS STORY DEPUIS PLUS DE 100 ANS



LE SUCCÈS DES PREMIERS JOURS

Le 8 mai 1918, Louis Mosès, ingénieur des Arts et Manufactures, crée avec sa famille et des amis la société Franco-Américaine de Construction d'Outils Mécaniques, une entreprise spécialisée dans l'outillage à main. C'est dans un petit atelier près de la gare de Lyon que « la » F.A.C.O.M produit sa première pièce : la clé 101, une simple clé à molette qui sera la seule production de la société durant ses premières années d'activité et qui sera très utile aux compagnies de chemins de fer lors de la reconstruction du pays après la Première Guerre Mondiale.

Peu à peu la production se développe et la gamme de la société s'enrichit. Le premier catalogue **FACOM** voit le jour en 1924, puis deux décennies plus tard, la marque parcourt le pays avec ses camions de démonstration. Sûre de la qualité de ses produits, **FACOM** lance même la **GARANTIE À VIE** sur ses outils dès 1952.





DÉVELOPPEMENT SUR LA SCÈNE INDUSTRIELLE INTERNATIONALE

L'adossement, en 2006, au groupe **Stanley Black & Decker**, numéro un mondial de l'outillage, a permis de conforter le leadership de **FACOM** dans l'outillage à main. Ce rapprochement a favorisé son développement sur la scène industrielle internationale de manière générale et dans les domaines automobile et aéronautique en particulier.

L'entreprise bénéficie de la puissance et du savoir-faire de ce groupe mondial et de ses 50 000 collaborateurs et profite aussi de sa capacité d'investissement pour imaginer, fabriquer et lancer de nouveaux produits sur le marché.

DATES CLÉS

- 1918** Création de la société Franco-Américaine de Construction d'Outillage Mécanique, spécialisée dans l'outillage à main
- 1924** Distribution du premier catalogue
- 1946** Premiers camions de démonstration
- 1952** Innovation avec la garantie à vie / **FACOM** est alors le 13^e fabricant français
- 1962** **FACOM** est le 7^e fabricant français
- 1970** Création de la filiale belge et de la filiale allemande. Suivront les filiales italienne (1971), anglaise et hollandaise (1977), suisse (1981), américaine (1982) et espagnole (1988)
- 1972** **FACOM** est le 1^{er} fabricant français d'outillage à main
- 1982** **FACOM** est le 1^{er} fabricant européen d'outillage à main
- 1983** Rang de n°1 européen, 3^e sur le plan mondial
- 2006** Rachat par **Stanley Black & Decker**
- 2018** **FACOM** a 100 ans
- 2021** Garantie à Vie digitalisée
- 2023** Obtention des labels Origine France Garantie et Services France Garantis

DE PARIS À L'EXPORT, UNE MARQUE QUI CHALLENGE LE MARCHÉ

La notoriété de la marque n'est plus à faire et celle-ci s'impose au début des années 60 comme l'un des principaux fabricants français de l'outillage à main. Les années 1970 voient la société s'exporter à l'international avec la création de filiales en Belgique et en Allemagne. **FACOM** s'installe par la suite en Italie, au Royaume-Uni, aux Pays-Bas, en Suisse et aux Etats-Unis. L'entreprise accompagne alors son développement avec les grandes avancées industrielles du 20^{ème} siècle, depuis la reconstruction d'après-guerre à l'essor du rail, de l'automobile et de l'aéronautique, intervenant par exemple sur des projets comme le TGV ou le Concorde.

La production de **FACOM** se diversifie au fur et à mesure de sa croissance, passant de son unique clé à plus de 4 000 références en 1972 pour atteindre les 9 000 aujourd'hui. Avec le développement de son offre viennent aussi les nombreuses innovations de la marque qui lui confèrent une place de choix aux yeux des utilisateurs ; en effet la relation qui lie **FACOM** à ses clients est forte et unique. Tellement forte que la marque rayonne au-delà des frontières et s'impose naturellement comme premier fabricant d'outillage à main en Europe, alors qu'elle est troisième sur le plan mondial.

CHIFFRES CLÉS

5 500
points de vente
dans 120 pays

450
collaborateurs
à travers le monde

9 000
références
d'outils

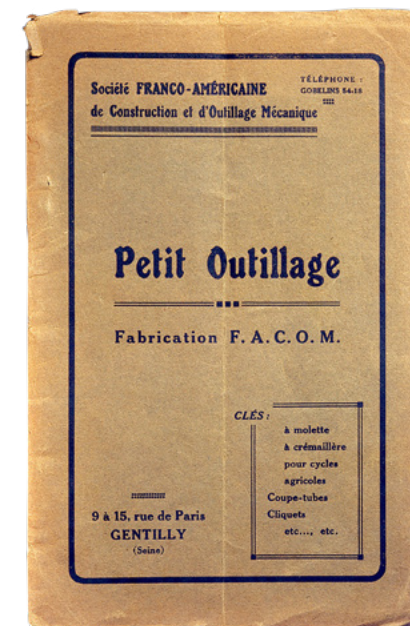
5 usines
en Europe
dont 3 en France

+ de 200 salariés
dédiés à la recherche et au développement

+ de 60% des outils
fabriqués dans des usines FACOM et du groupe
Stanley Black & Decker en France et en Europe

LES PILIERS DE LA PERFORMANCE D'UNE MARQUE CULTE

LES GRANDS MARQUEURS QUI ONT FORGÉ LE CULTE FACOM



LE CATALOGUE : BIBLE DE L'OUTILLAGE

En 1924 est publié le premier catalogue **FACOM**, une édition de quelques pages avec quelques références produits. Cent ans plus tard, la dernière édition compte plus de 1 000 pages et près de 10 000 références. Le catalogue **FACOM** est ainsi devenu la bible de l'outillage.

UN SYSTÈME DE COMMERCIALISATION ORIGINAL

En 1945, André Mosès, fils de Louis, prend les rênes de l'entreprise familiale avec des idées novatrices. Il a découvert aux Etats-Unis un système de vente qui consiste à proposer ses produits directement aux utilisateurs via un camion de démonstration. Le célèbre camion **FACOM** est né ! Dès lors coexistent deux approches de commercialisation complémentaires : la vente aux distributeurs agréés d'une part, et d'autre part, la promotion des produits auprès des utilisateurs finaux par des représentants de proximité.

LE BOUCHE-À-OREILLE : LA MEILLEURE DES PUBLICITÉS

Préférant jouer la carte de la discrétion et consacrer ses investissements à la qualité et la fiabilité de ses produits, **FACOM** n'a jamais été adepte des grandes campagnes publicitaires. L'entreprise a plutôt construit sa réputation par le bouche-à-oreille et les utilisateurs des outils **FACOM** en ont été les meilleurs prescripteurs.



LA GARANTIE À VIE, UNE SPÉCIFICITÉ DES OUTILS FACOM

André Mosès lance la **GARANTIE À VIE** dès 1952, une véritable révolution dans le monde industriel. Cette garantie permet à **FACOM** de suivre en permanence le niveau de qualité de ses produits, d'identifier les pistes d'amélioration et d'assurer un service premium à ses clients. Sur le principe, la **GARANTIE À VIE** est « totale », quel que soit l'outil. Le client **FACOM** peut donc obtenir un nouveau produit sans avoir à justifier de l'achat précédent, à partir du moment où il porte la marque et qu'il a été utilisé correctement.

Cet engagement perdure aujourd'hui et fait partie intégrante de l'offre de la marque vis-à-vis de ses clients. Elle exclut cependant les produits techniques, la dynamométrie, les servantes d'atelier et le mobilier. Une organisation spécifique dédiée à la gestion et au suivi des produits renvoyés a été mise en place chez **FACOM** pour être le plus réactif possible aux demandes de ses utilisateurs :

- Une première prise en charge des retours produits par le réseau de distributeurs, qui a pour mission d'appliquer la GARANTIE À VIE et d'effectuer les échanges sur stock (sous réserve de disponibilité).
- Un traitement quotidien des retours au sein de FACOM, par un service dédié à l'application de la garantie.
- La création d'une solution digitale dédiée : plus simple, plus rapide et plus verte ! www.garantieFACOM.fr

Actuellement, un service dédié d'une vingtaine de personnes retourne chaque jour l'équivalent de 1,2 tonne de produits neufs aux clients, représentant 550 000 produits par an.

Premier logo "Garantie à vie FACOM"

Logo "Garantie à vie FACOM" actuel

LE PLUS HAUT STANDARD DE QUALITÉ POSSIBLE

Tous les outils FACOM ont été conçus, fabriqués et contrôlés en vue de réaliser le plus haut standard de qualité possible. Les aciers FACOM VANACHROME mis en œuvre dans nos fabrications, le soin et la précision de nos procédés de forgeage et d'usinage, la régularité du traitement thermique et enfin la sévérité de nos méthodes de contrôle statiques et dynamiques nous permettent d'assurer à notre clientèle le maximum de satisfaction et une garantie de qualité absolue.

Garantie

Tous nos outils ont été conçus et fabriqués en vue d'obtenir le plus haut standard de qualité possible. Chaque outil a fait l'objet d'un contrôle sévère avant de quitter nos ateliers et est garanti contre tout vice de fabrication. Nous nous engageons à remplacer gratis toute pièce reconnue défectueuse.

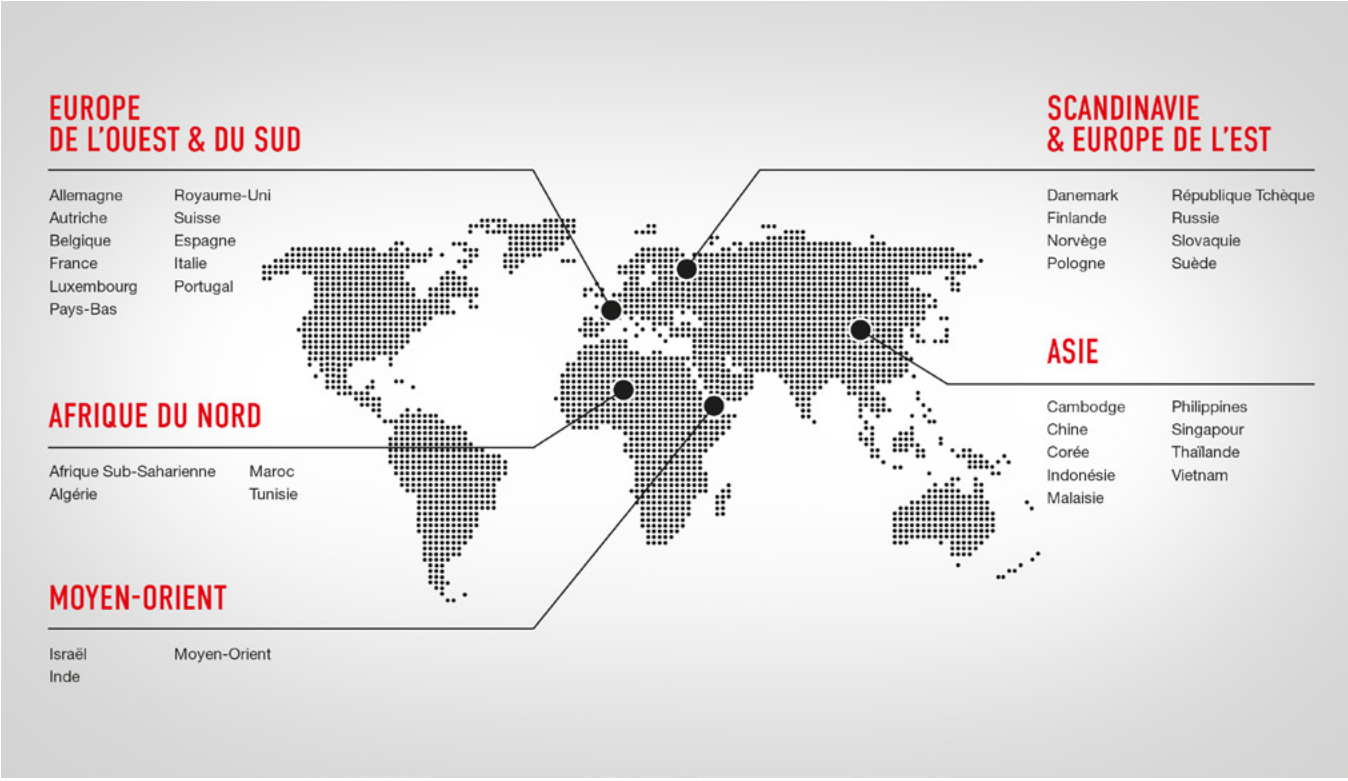
SECTION

Pages	
8	Caisses à outils vides
8	Armoire-établi mobile
9	Servante d'atelier "Roller-Chest"
10	Armoire murale
11	Master Chest
12	Boîtes gigognes
13	Valises
14-15	Trousses
16	Panneau d'exposition
17	Stand tournant
18-19	Armoire-stock
20	Panneaux perforés

« EXCELLENCE », « INNOVATION » ET « QUALITÉ » TROIS VALEURS ASSOCIÉES AUX COULEURS NOIR ET ROUGE DE FACOM DEPUIS SA CRÉATION

Au fil des décennies, **FACOM** s'est hissé au tout premier rang des fabricants mondiaux. Numéro 1 européen de l'outillage manuel depuis plus de 35 ans, le groupe maintient son leadership par une position unique d'innovation. Plus de 200 ingénieurs et experts, répartis entre le siège de Morangis et les différents sites en Europe et dans le monde, sont ainsi dédiés à la recherche et au développement.

Par son niveau d'excellence, par ses produits innovants, par la qualité de ses outils, **FACOM** est la référence incontestée en matière d'outillage dans des secteurs aussi différents que la réparation automobile, l'aéronautique, l'électricité, l'électronique ou la maintenance industrielle.



L'EXCELLENCE FRANÇAISE... CAR ON NE FABRIQUE LES MEILLEURS OUTILS QUE DANS LES MEILLEURES USINES

FACOM fabrique la plupart de ses produits en France comme les pinces, tournevis, clés mâles, montures de scies, pinces-étaux... et l'ensemble du rangement d'atelier (servantes, boîtes à outils, aménagement d'atelier et de véhicules). Sur les 5 usines européennes, 3 sont implantées sur le territoire – site à Arbois (Jura, 39) pour la production de vissage, à Besançon (Doubs, 25) pour les pinces et à Feuquières-en-Vimeu (Somme, 80) pour le rangement métal –, pour des raisons de compétences techniques et de proximité avec les utilisateurs.

Ces usines françaises sont une véritable opportunité pour **FACOM**. Sa volonté ? Offrir ainsi une qualité et une productivité irréprochables pour chaque pièce, de la première à la dernière série d'unités. Au-delà d'être des sites de production, ce sont surtout des usines créatrices où des ingénieurs de conception et d'industrialisation, directement intégrés au sein des sites, sont force de proposition au niveau de l'innovation et de l'amélioration.

Récemment, les usines de fabrication françaises ont obtenu l'un des labels les plus prestigieux et les plus difficile à obtenir : le label Origine France Garantie !



L'INNOVATION, PIERRE ANGULAIRE DU DÉVELOPPEMENT **FACOM**

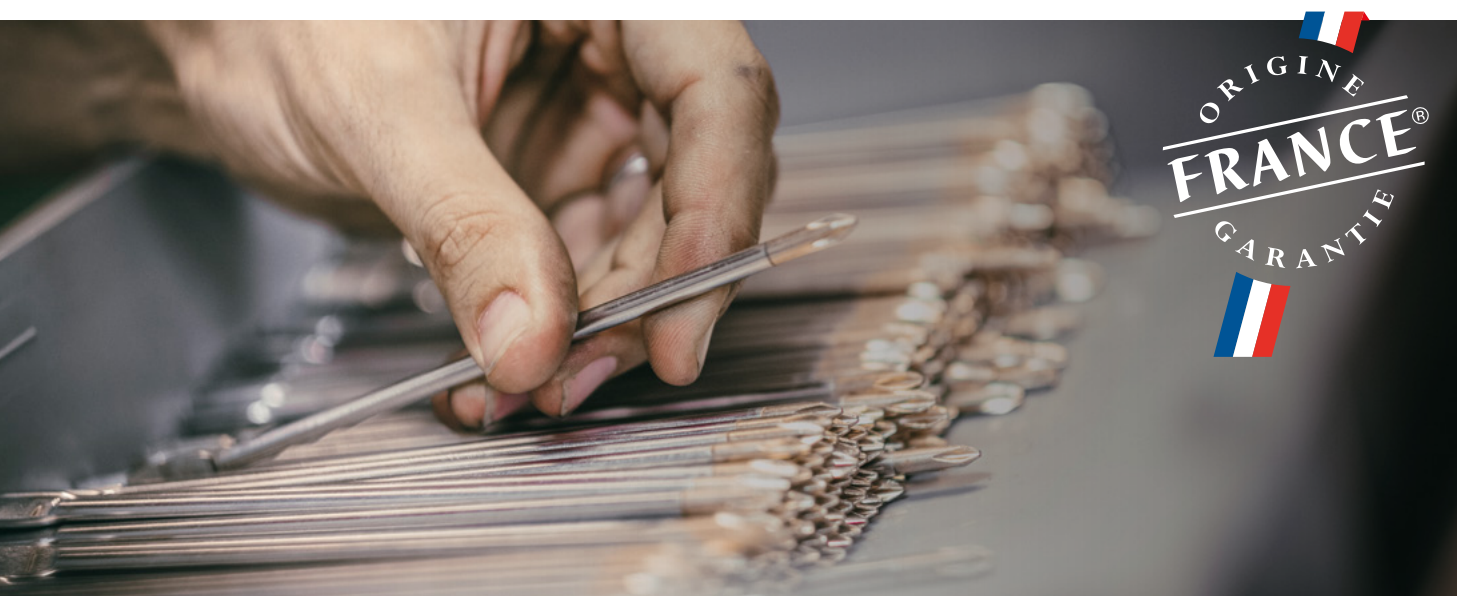
La marque a construit sa réputation sur sa capacité à lancer sur le marché des outils innovants en termes de sécurité, d'efficacité, d'ergonomie, de design. Au fil du temps, l'entreprise a ainsi accumulé les « premiers » : premiers outils chromés, premiers outils à douille, premiers outils intelligents...

L'innovation, selon **FACOM**, est le développement de nouveaux concepts à travers des progrès dans les méthodes, la définition de processus originaux, ainsi que des recherches en science des matériaux. Les univers de travail évoluent chaque jour. Les technologies nouvelles transforment les métiers. C'est pourquoi les centres de recherche **FACOM** anticipent en permanence l'émergence de ces technologies et les outils les plus adaptés dont ses clients auront besoin demain.

LA QUALITÉ PAR TOUS LES TEMPS

Testés dans des conditions extrêmes, les outils **FACOM** bénéficient d'une garantie d'échange ou de réparation gratuite, sans limitation dans le temps. Les outils admis en réparation intègrent un processus établi, basé sur la traçabilité et audité régulièrement.

Par ailleurs, la société s'efforce depuis toujours d'améliorer en continu ses performances pour satisfaire au mieux ses clients. Pour ce faire, elle a mis en place un Système de Management de la Qualité selon la norme ISO 9001.



« Celui qui innove est nécessairement n°1 sur son marché. L'innovation distingue les leaders des suiveurs. Elle repose sur trois composantes : une stratégie pour la concevoir, un expert pour la conduire et un processus ou une marche à suivre pour guider l'ensemble. »

Jean-Marie Vilar
Formateur Europe de **FACOM**

- Des outils plus efficaces qui augmentent la productivité
- Des outils intelligents qui simplifient les gestes quotidiens
- Des outils ergonomiques qui réduisent les efforts
- Des outils fiables qui assurent une sécurité d'usage totale
- Des systèmes de rangement qui font gagner du temps et limitent la perte d'outils



FACOM, PARTENAIRE FIDÈLE DE L'EXCELLENCE

Au fil des ans, FACOM a su établir une relation de confiance avec les professionnels des différents sports mécaniques, qu'ils soient dans l'automobile, la moto, le camion, le karting... ou sur tous types de circuits, routes, pistes ou chemins.

Partenaire historique des 24 Heures du Mans et en 2023 du centenaire de la plus célèbre course d'Endurance au Monde, mais également des WorldSkills auprès des jeunes générations depuis 2015, FACOM accompagne aussi de nouveaux partenaires dans la mobilité douce (Fédération Française de Cyclisme et UCI Mountain Bike World Series) et d'autres au cœur des métiers mécaniques (Pilotes Nicolas Ciamin et Esteban Ocon).



UNE MARQUE RÉSOLUMENT TOURNÉE VERS L'AVENIR

Aujourd'hui, la stratégie de **FACOM**, toujours centrée sur l'utilisateur, est de renforcer son positionnement de leader incontestable de son environnement digital et durable. Une marque française plus responsable, respectueuse et engagée, avec un positionnement haut de gamme qui en fait une marque Premium tout en offrant des expériences exclusives à ses utilisateurs.

Outils connectés, datacenters, smartphones pour tous, applications, cybersécurité... la transformation numérique touche **FACOM** au plus profond de son organisation.

UNE DÉMARCHÉ RSE ET ENGAGÉE POUR LA PLANÈTE

L'engagement du groupe sur les domaines « social » et « environnemental » est aligné sur les objectifs de développement durable des Nations Unies (ODD) :

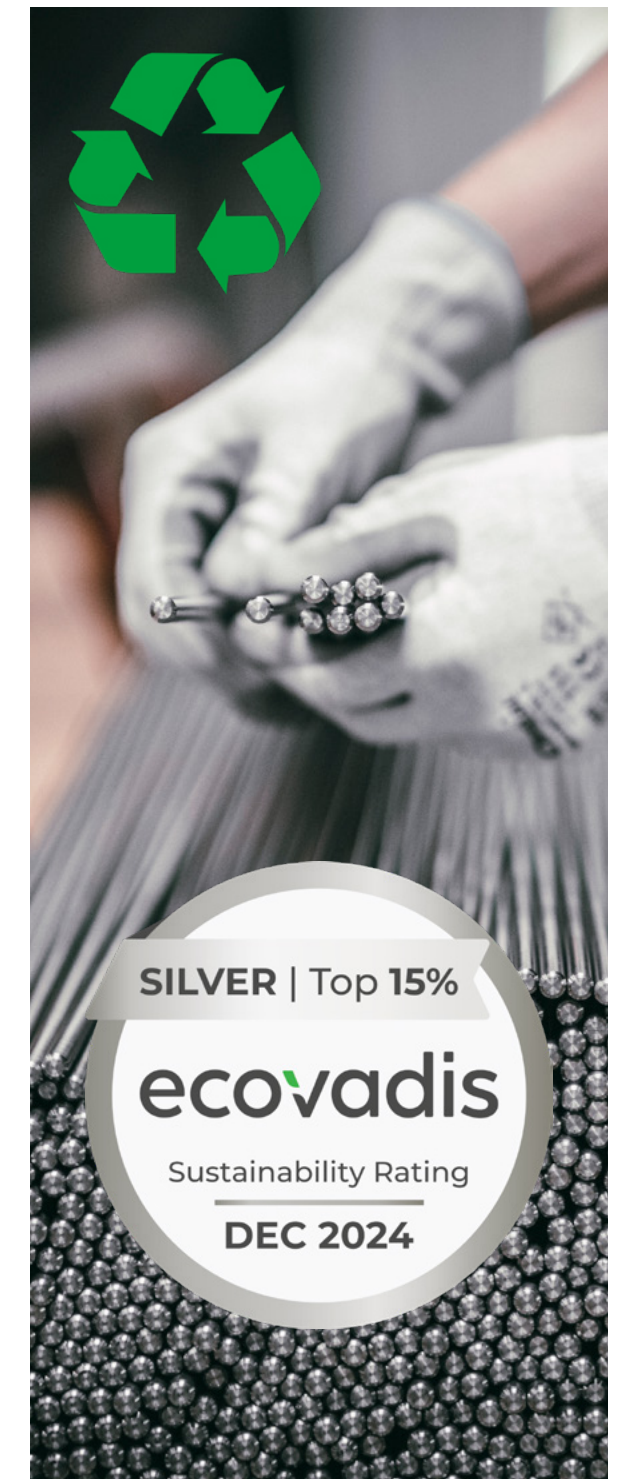
- **HUMAIN** : diversité et inclusion, santé et sécurité ;
- **PRODUIT** : innovation durable ;
- **PLANÈTE** : électrification et zéro déchet, conception circulaire et recyclabilité.

FACOM garantit ainsi la mise en œuvre effective des normes environnementales en sensibilisant notamment ses employés au respect de l'environnement, et cela dans tous les secteurs d'activité de la société. La marque s'engage en parallèle à respecter les lois existantes sur l'environnement et vérifie que ses fournisseurs et prestataires de services travaillant sur site respectent eux aussi les normes, telles que le règlement REACH et les normes DEEE (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques) et RoHS (Restriction of Hazardous Substances).

Également, les packagings **FACOM** sont aujourd'hui 100% recyclables. La **GARANTIE À VIE** des produits, pratiquée depuis plus de 70 ans, implique la durabilité et donc la robustesse mais aussi le recyclage des outils échangés.

La fabrication française, récompensée par le label Origine France Garantie, et le stockage sur le territoire permettent aussi à la marque de réduire considérablement l'empreinte carbone de ses activités.

L'ensemble des démarches et engagements du groupe lui ont par ailleurs valu l'obtention de la Médaille d'Argent d'ECOVADIS !



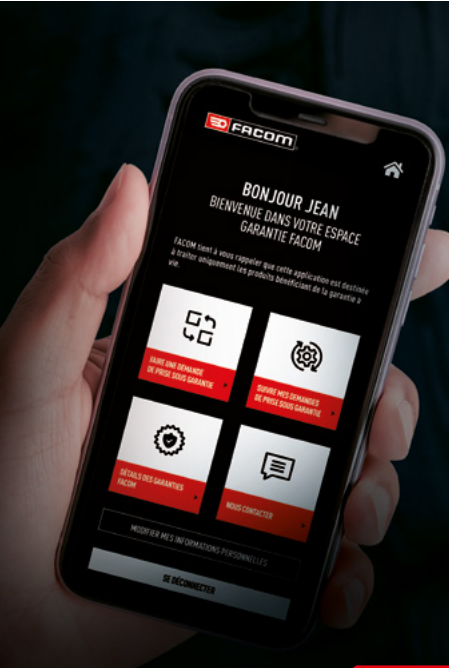
DIGITALISATION GARANTIE À VIE, PLUS SIMPLE, PLUS RAPIDE, PLUS VERTE

En 2021, **FACOM** lance l'application d'un de ses piliers – **LA GARANTIE À VIE** –, pour les distributeurs et les utilisateurs. L'utilisateur se connecte et communique en quelques clics les informations sur les défaillances de son outil. Il reçoit un accord en quelques heures ainsi que les modalités à suivre. Il n'a alors plus qu'à se rendre chez son distributeur pour rendre l'outillage en question et récupérer, le cas échéant, un matériel neuf.

« Notre développement passe par la digitalisation de nos services. La numérisation de **LA GARANTIE À VIE** marque un tournant dans les services que nous apportons aux professionnels : plus simple, plus rapide, et plus verte » explique Pierre Gaulier, directeur marketing de **FACOM**.

- Plus simple : les informations sont traitées en direct sur un site web dédié, la communication simplifiée entre l'utilisateur et **FACOM** et le parcours digital utilisateur / distributeur / **FACOM** est plus efficace et plus facile.
- Plus rapide : les réponses sont immédiates grâce à la communication digitale instantanée et les échanges se font directement sur les stocks des distributeurs ou dès réception du SAV **FACOM** de la nouvelle pièce.
- Plus verte : le nombre de trajets est réduit (un seul déplacement chez le distributeur), les produits défectueux sont directement recyclés par **FACOM** et l'impact environnemental est moindre via l'interaction digitale.

La stratégie de digitalisation de **FACOM** se renforcera par ailleurs dans les deux prochaines années. La marque travaille ainsi à la mise en ligne prochaine d'un nouveau site web, qui proposera un catalogue avancé, des guides de choix et des expériences utilisateurs immersives, comme des visites d'usines par exemple, virtuelles ou bien réelles.



FACOM fait évoluer sa Garantie

LA GARANTIE QUI VOUS SIMPLIFIE LA VIE



1 Je prends une photo de l'outil défaillant.



2 J'obtiens un retour immédiat de **FACOM**®.



3 J'expédie mon outil défectueux à mon magasin d'outillage.



4 Mon magasin d'outillage me renvoie un outil neuf.

« Il pouvait se passer 8 semaines entre le moment où le client emmenait son matériel chez son distributeur et le moment où il récupérait un outillage fonctionnel. Nous avons simplifié tout le process et largement accéléré les délais. Le client ne se déplace désormais qu'une seule fois et il peut partager son expérience sur l'application en évaluant son échange garanti. »

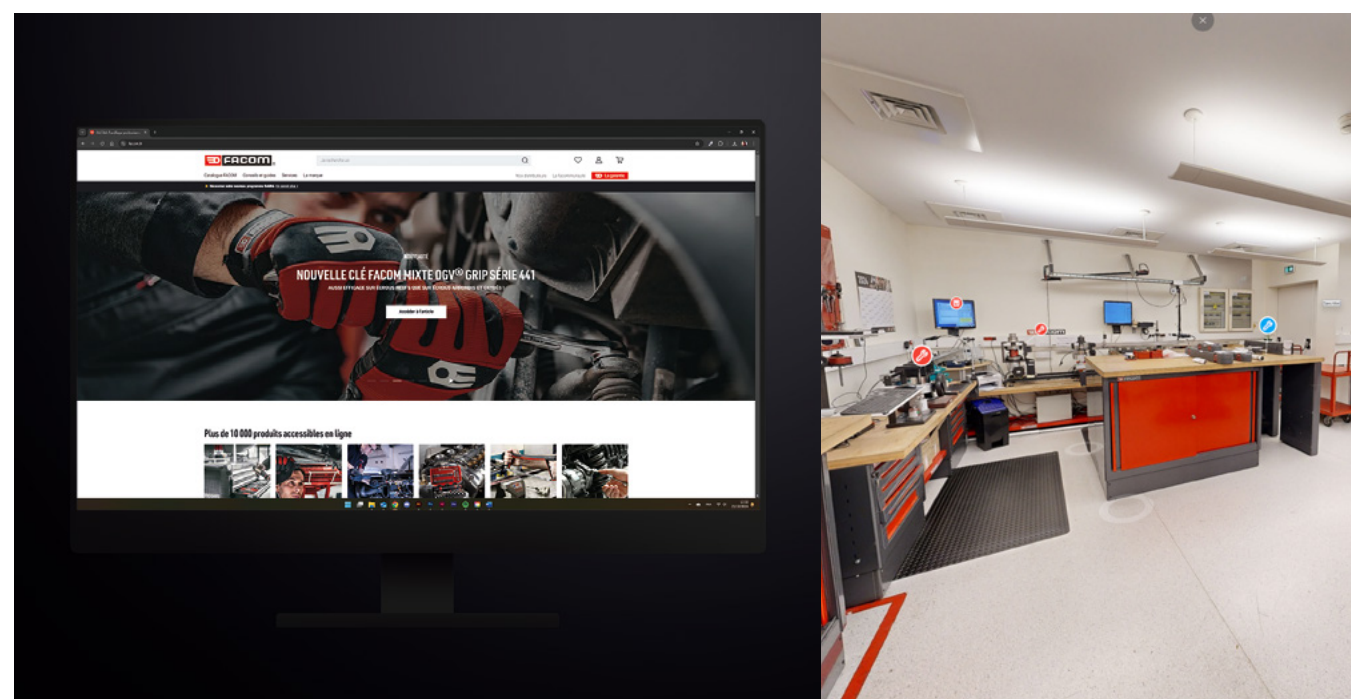
Pierre Gaulier
Directeur Marketing de **FACOM**

DEPUIS
LE LANCEMENT
DE L'APPLICATION
EN 2021 JUSQU'À
AUJOURD'HUI,
DÉJÀ :

1000
distributeurs connectés

20 000
utilisateurs

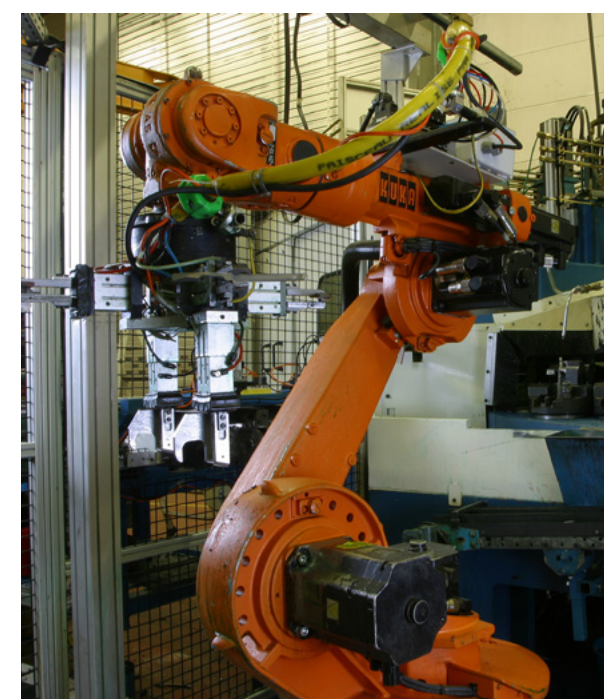
90 000
demandes d'échanges
traitées via l'application



FACOM, OU LES USINES 4.0

Les années passent mais les usines **FACOM** demeurent majoritairement ancrées sur le territoire français et en Europe, toujours au plus près des clients. Ce sont des sites dans lesquels les technologies numériques et les capteurs embarqués ont complètement modifié la chaîne de production. Plus connectée, l'usine est devenue intelligente avec la robotisation des tâches les plus pénibles, l'optimisation des consommations, la rationalisation des flux internes et externes... **FACOM** équipe ces mêmes robots d'outils devenus indispensables à leurs activités. La « cobotique », technologie qui vise à produire des robots assistant l'être humain en automatisant une partie de ses tâches, est ainsi lancée.

Également, la société a installé dans ses sites des outils de simulation et de contrôle qui permettent d'optimiser la qualité des produits et les performances de l'usine sur une large plage de fonctionnement. Toutes les données recueillies via les capteurs sont stockées dans un data center, puis utilisées pour une adaptation ou une reconfiguration rapide de l'usine, selon les demandes du marché. Les usines **FACOM** sont ainsi devenues des « usines 4.0 », sans pour autant changer l'état d'esprit qui anime l'entreprise depuis sa création : les salariés ont conservé le même enthousiasme et une réelle fierté de travailler pour **FACOM**.



UNE MARQUE AU PLUS PROCHE DES UTILISATEURS

Depuis ses débuts, FACOM est reconnue pour son sens du service et sa proximité avec les utilisateurs. La compétitivité de ses produits et les bénéfices consommateurs qu'ils procurent lui permettent d'instaurer une relation très forte avec tous ses usagers, relation qui perdure depuis des décennies et qui ancre la marque dans le cœur des Français. Etant les meilleurs ambassadeurs FACOM, ils nourrissent l'innovation de la marque par l'expression de leurs besoins.



L'OBSESSION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

L'échange avec l'utilisateur a toujours été une obsession pour FACOM. Avoir une interaction avec ses partenaires à chaque étape de la commercialisation d'un produit permet à l'entreprise d'identifier les points d'amélioration pour proposer ensuite des solutions toujours plus adaptées.

Tous les atouts de FACOM sont d'ailleurs liés à l'expérience client : le catalogue, la qualité des produits, la garantie à vie et surtout, les camions de démonstration. À l'époque, la famille Mosès avait déjà compris qu'elle devait se développer grâce à la distribution professionnelle et a donc mis en place les célèbres camions FACOM pour être à l'écoute et accompagner l'utilisateur final, le conseiller et vérifier ainsi que le produit corresponde au besoin.



« Nous ne nous arrêtons pas à la définition de l'outil en lui-même, nous allons plus loin. C'est en discutant avec les utilisateurs des problèmes qu'ils rencontrent avec tel ou tel produit que nous pouvons travailler avec eux et définir ensemble quel est l'outil le plus adapté pour leur permettre de faire leur travail dans de bonnes conditions. »

Jean-Marie Vilar
Formateur Europe de FACOM

FACOM OBTIENT LE LABEL ORIGINE FRANCE GARANTIE POUR SES SERVICES

Quelques mois après avoir obtenu le label Origine France Garantie pour ses produits issus de ses usines françaises, la marque à aussi obtenu celui des Services France Garantis.

Le Service Après-vente est un segment clé de la démarche d'économie circulaire, moins énergivore, initiée par la marque dans le cadre de sa stratégie RSE. Il lui a notamment permis d'avancer sur le recyclage : 100% des outils retournés par les clients sont soit réparés, soit revalorisés.

FACOM vient par ailleurs d'obtenir le label Service France Garantie pour l'ensemble de ses services clients : SAV, centre de réparation, centre d'appel technique & après-vente, service client SAV, laboratoire clients B2B.



LA FACOMMUNAUTÉ : UN RENDEZ-VOUS DE PASSIONNÉS, UN LIEU D'ÉCHANGE DE SPÉCIALISTES, UNE RELATION INNOVANTE

FACOM maintient en permanence le contact avec ses clients. À travers les médias sociaux d'abord, où ils sont désormais plusieurs centaines de milliers à suivre l'actualité de la marque et à pénétrer dans ses coulisses. Certains clients sont même devenus de véritables animateurs d'une communauté de fidèles qui ne cesse de croître.

Cette relation évolue en 2018 avec le lancement de la FACOMMUNAUTÉ. Comme son nom l'indique, cette communauté FACOM réunit tous les utilisateurs, qu'ils soient professionnels, amateurs, partenaires ou tout simplement passionnés. 100% digitale, il s'agit d'un espace dédié où ils peuvent se retrouver, interagir, poster, commenter... L'outil s'organise autour d'un forum, d'exclusivités, de promotions. Il est aussi lié à un système de récompense révolutionnaire basé sur les interactions des membres sur le web, les réseaux sociaux et dans les points de vente.

Par ailleurs, via le futur site web de la marque, il sera possible de faire participer les membres de la FACOMMUNAUTÉ à des expériences uniques et immersives : baptêmes de Rallye, tours de piste au Mans, visites d'usines, cadeaux exceptionnels et collector de la marque...

« FACOM bénéficie d'une réputation et d'un engouement extraordinaires. Nous nous sommes aperçus que si l'on publiait sur le web quelque chose d'assez technique, en expliquant ce que nous pouvions résoudre comme problématique, le nombre de personnes réagissant était incroyable ! Nous avons une opportunité de continuer à engager, non seulement les clients fidèles depuis de nombreuses années, mais aussi les plus jeunes générations. C'est ainsi que nous avons créé la FACOMMUNAUTÉ, une communauté d'utilisateurs FACOM, où chacun peut partager, découvrir et échanger autour de notre marque. »

Pierre Gaulier
Directeur Marketing de FACOM

