

Année 2006 – CR N° 2006/11
01 mars 2006

Le choix du sujet est consécutif au retour des questionnaires réalisés par l'intermédiaire de la CCI-RS
Parmi les sujets demandés, celui ci faisait partie du panel.

Thème de la soirée :

Les Achats de service : « Informatique, manutention, production : Optimiser vos contrats de maintenance »

ANIMATION DE LA SOIREE : G. Harry

G. Harry, président de l'association ouvre la réunion, et rappelle la vocation, les préoccupations et objectifs de HA17, liés au métier de l'achat. Il expose la thématique de la soirée et présente les intervenants :

Sté SATTI : La maintenance Informatique

Siège social : Parvis du Technoforum Les minimes 17033 LA ROCHELLE – 05 46 51 65 65

Intervention **de : M. Benoît MIRANDE** – Ingénieur commercial -

Sté MANUCHAR SA : La maintenance des outils de manutention

Siège social : ZI N°3 16160 GOND-PONTOUVRE – 05 45 68 06 55

Intervention **de : M. Maurice SIMONIAN** – Président Directeur Général –
M. Alexandre SIMONIAN- Responsable après vente -

Sté BRUNET SICOT : La maintenance des outils de production

Siège social : Les Quatre Chevaliers – ZI- 17180 PERIGNY – 05 46 34 07 55

Intervention **de : M. Grégory MAURY** – Gestionnaire contrat de maintenance –

G. Harry passe la parole au premier des intervenants : STE SATTI

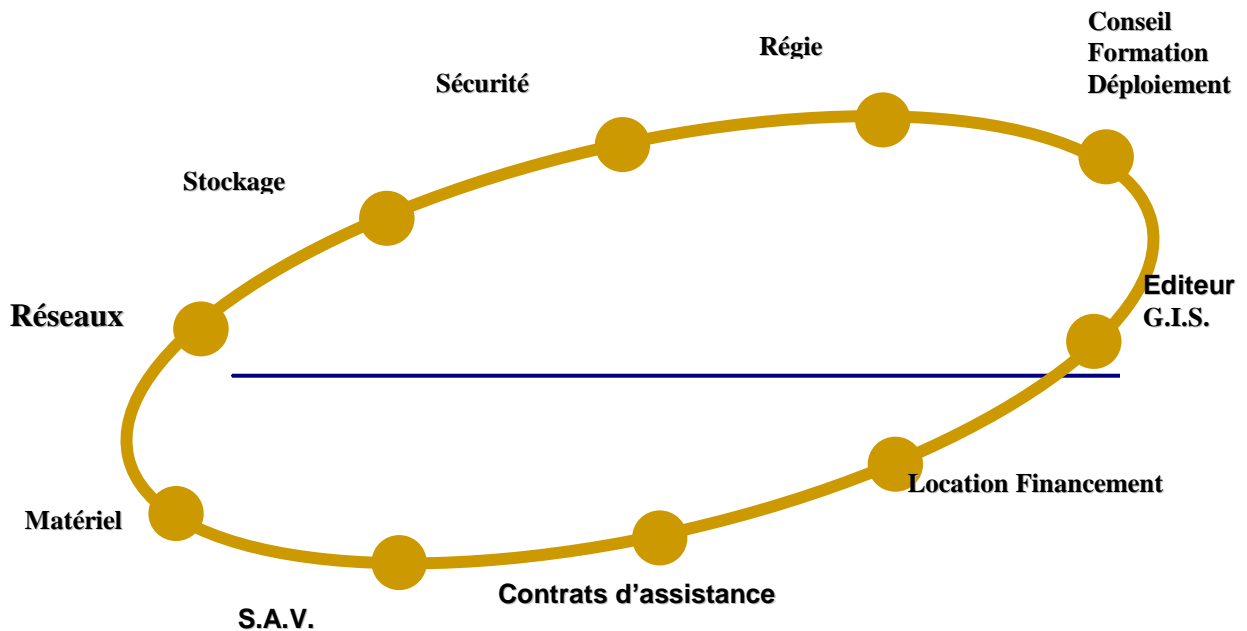
1 – Intervention portant sur la maintenance informatique : Société SATTI



Société régionale de 20 salariés, présente sur le marché depuis 1977 et développant un chiffre

d'affaires pour 2005 de 5M€. Son portefeuille clients est composé d'environ 1 200 PME/PMI et collectivités.

Ses objectifs sont de répondre aux problématiques suivantes :



Ces préoccupations étant présentes pour l'ensemble des entreprises, quel que soit leur type d'activité M. MIRANDE répondra aux interrogations que son intervention a suscité.

La principale préoccupation des entreprises étant particulièrement portée sur l'intérêt d'investir dans un contrat de maintenance du matériel informatique.

A cette interrogation M MIRANDE expose les conséquences directes et indirectes pour l'entreprise d'un problème informatique qui de manière générale paralyse l'activité.

Pour cela, il préconise d'établir toute une liste de points sensibles et de difficultés qu'une panne peut engendrer. Afin d'éviter ce problème il conseille vivement d'établir un cahier des charges en prenant en compte une maintenance **préventive** destinée à des contrôles réguliers, **curative** pour répondre aux pannes éventuelles et **planifier** pour des interventions techniques permettant de faire évoluer le système informatique.

Les bonnes questions à se poser étant : comment réagir et coût des pannes imprévisibles, mesurer l'impact financier en cas d'indisponibilités, à tous les niveaux : production, facturation, communication.....

Contrats de maintenance

Questions clés

- Les bonnes questions à se poser ?
 - applications sensibles
 - temps acceptable de remise en service
 - Reporting des problèmes « utilisateurs » rencontrés
 - étude des contrats de maintenance en cours (matériels et logiciels)

7

Contrats de maintenance

Quelles conséquences ?

- Application métier non disponible
- Plus de liaisons vers l'extérieur (sites distants)
- Pas d'impression
- Plus de messagerie

8

Contrats de maintenance

Éléments à connaître

- Audit informatique de l'entreprise
- Matériel sous garantie
- Choix du prestataire Internet et de liaison distante
- Procédure de demande d'interventions

15

2 – Intervention sur la maintenance des outils de manutention : Société MANUCHAR SA

Société de 99 personnes dont 56 techniciens, 4 sites répartis sur Poitou Charente (Angoulême, Rochefort, Poitiers, Limoges.

Concessionnaire de la marque FENWICK, ses activités sont axées sur la vente neuf et occasion, location longue et courte durées, dépannage, contrat d'entretien et vente de pièces.

Ses cibles sont les entreprises utilisant du matériel de manutention



Messieurs SIMONIAN nous ont exposé les avantages et inconvénients de l'achat ou de la location de matériel type chariot élévateur.

Les éléments à prendre en compte pour ces deux cas de figures étant :

1. l'achat du matériel :

- Définition technique
 - TDL intégré, Qualité des pneus, du siège, mât à grande visibilité...
- Productivité
 - Ergonomie, fonctionnalité (transmission hydrostatique, levier duo), longévité, performance, sécurité...
- Coût d'exploitation
 - Délais d'intervention = Coûts d'immobilisation
- Coût d'entretien
 - Coûts pièces, MO, déplacements, couverture réseau, nombre de techniciens et formation, ateliers à proximité
- Revente
 - Pérennité des fournisseurs, des marques et des modèles

- Consommation
 - Litre de gazole, gaz, électrique
- Les contrats d'entretien
 - Premier
 - Visite préventive
 - Dépannage sous 24H
 - Pro
 - Visite préventive et curative
 - Pièces
 - MO
 - déplacement
 - dépannages sous 24H
 - Prêt de chariot pendant réparation

*TDL :tablier de déplacement latéral

- ❑ Dans le cas de l'achat, des visites générales périodiques sont obligatoires (environ 1 à 2/an selon l'utilisation du matériel)

2. la location du matériel :

- Définition technique
 - Capacité de batterie, capacité résiduelle...
- Consommation
- Durée du contrat et engagement

- Entretien
 - Est ce que toutes les pièces sont comprises? (huiles, éléments électronique, pneus, fourches...)
 - Est ce que les visites générales périodiques obligatoires sont prévues?
 - Est ce qu'il existe des délais d'intervention de remise en service? 24H ou 48H chez Fenwick
 - Est ce qu'il est prévu un chariot de remplacement après 48H?
 - Attention remise en état payante obligatoire après 24 mois chez certains loueurs

- ❑ 70% du parc de MANUCHAR est de la location
- ❑ Elle n'entraîne aucun investissement, donc une trésorerie qui reste disponible
- ❑ Une gestion facilitée car des coûts d'exploitation connus
- ❑ Pas d'immobilisation de matériel
- ❑ Un matériel toujours performant et adapté
- ❑ Pas de stock de pièces
- ❑ Pas de formation de technicien au sein de l'entreprise pour les réparations et la maintenance
- ❑ La location permet d'adapter son parc à l'évolution de ses besoins
- ❑ Aujourd'hui on constate que l'entreprise a tendance à externaliser son besoin car la technicité est de plus en plus grande

3 – Intervention sur la maintenance des outils de production : Société BRUNET SICOT

Création en 1972

Société de 600 collaborateurs,

23 sites implantés sur l'Arc Atlantique (dont 1 sur LA ROCHELLE et SAINTES)

68 millions d'Euros de CA

Les métiers et spécialités de la société BRUNET SICOT sont **le dépannage, l'entretien et l'installation** en :

- Electricité
- Climatisation
- Contrôle d'accès vidéo et intrusion
- Téléphonie d'entreprise, Câblage info
- Détection incendie
- Chauffage (gaz, fuel, électrique)
- Froid (climatisation)

Au moyen d'une formule de contrat calquée sur les besoins des entreprises ⇒ Définition des installations à maintenir et des types de maintenances (préventive, curative).

⇒ Maîtrise des coûts et des installations.

Une organisation dédiée avec un interlocuteur unique ⇒ Un seul prestataire pour l'analyse des besoins et définition du type de besoins.

Un service de dépannage 24h/24 et 7j/7 fait la force de l'entreprise Brunet.

⇒ Définition des degrés d'urgence avec le client pour un besoin de dépannage.

Un service régulier et à long terme des installations avec mise en place chez les clients de rapports de visites et carnets de suivi.

⇒ Etablissement d'un compte rendu annuel.

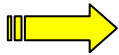
⇒ Derrière toutes les installations Froid et Chauffage, un seul interlocuteur qui définira les obligations à travers la législation avec une obligation de contrôle.

Pour cette offre, la société Brunet présente ses **contrats de maintenance** au travers de la solution **Consozen**.

Cette solution a pour objectif d'**optimiser la consommation d'électricité de l'entreprise en collaboration avec la Ste Brunet**, grâce à un *outil proposé par EDF* pour savoir ce que vous consommez, quand et à quel coût mais également obtenir le *conseil d'un installateur-partenaire* (Brunet) pour mieux comprendre votre consommation, l'analyser et prendre les bonnes décisions pour l'entreprise.

Pour cela, la mise en place se fait en différentes étapes :

- **Visualiser** la consommation d'électricité par des courbes ⇒ Visualisation en détail de la consommation d'énergie.
- **Analyser** les courbes et définir les points d'amélioration ⇒ Se donner les moyens de comparer et de comprendre.
- **Agir** en définissant les priorités et en trouvant des solutions, proposer des modifications ou remplacer le matériel. ⇒ **Générer des Economies**



Vous avez les clefs pour consommer mieux et moins cher.

Les présentations terminées, G.Harry au nom de HA17, adresse ses remerciements aux intervenants, ainsi qu'aux personnes présentes.

L.Bernazeau au nom de la CCI présente le planning des prochains stages de formation portant sur les thèmes des achats et approvisionnements.

PROCHAINE REUNION : Atelier Technique d'Achat

Le Mercredi 03 MAI 2006 à 18h au port de pêche de LA ROCHELLE

THEME : Les achats de service avec :

- **Visite de la criée-Présentation du fonctionnement des achats en criée**
- **Préservation des ressources et gestion des quotas de pêche**
- **Organisation des marchés**

Pour le Bureau de HA17

René Lamy
René Lamy