

La maintenance en climatisation **... un regard sur l'avenir**

• **Smef Azur**
trophée Elf d'Or
Froid
et Génie climatique



*« l'avenir nous intéresse...
car c'est là que nous souhaitons passer nos prochaines années »*

SMEF AZUR honoré par ELF pour le «Elf d'or» du génie climatique

LA MAINTENANCE AUX PREMIERES LOGES

Pas plus que l'on ne parle des trains qui arrivent à l'heure, on ne parle des stations qui tournent bien.»

C'est par cette remarque qu'Antoine Clément, responsable de la division Développement et techniques a ouvert la deuxième cérémonie des Elf d'or. Avant de poursuivre : «si les pistolets fuient, si l'affichage des prix est défaillant, c'est notre image de marque qui pâlit.»

L'objectif de cette manifestation est justement de saluer les efforts accomplis par l'ensemble des sociétés de maintenance qui interviennent sur le réseau afin d'assurer la continuité du service et de récompenser les meilleures d'entre elles. «Cette remise de prix illustre l'importance qu'Elf accorde à la maintenance, considérée comme un maillon essentiel de la politique du réseau», relevait Jean-Jacques Vienne, le responsable du département ingénierie.

Les Elf d'or s'inscrivent dans la logique de Daisy. L'outil permettant de contrôler l'activité des sociétés de maintenance, est aussi utilisé pour évaluer leur prestations. Celles qui remplissent le mieux leur cahier des charges sont susceptibles de recevoir un prix.

Quatre spécialités ont été primées cette année : Génie climatique, Electricité, Bâtiment, Distribution et matériel. Trois fois nommé dans la catégorie Distribution et matériel, Schlumberger a réalisé le grand Schelem, mais nul doute que Sogen relèvera le défi en 1998. Les représentants de Saint-Brieuc n'étaient pas peu fiers de brandir leur trophée ! Au-delà de la satisfaction d'être désigné comme le meilleur opérateur de sa spécialité, chacun note l'originalité de la démarche entreprise par Elf. «la maintenance est



le plus souvent considérée comme synonyme de coûts que l'on aimerait voir disparaître. Mais Elf sait bien que l'absence de maintenance entraînerait l'insatisfaction de ses clients et la perte de chiffre d'affaires», commentait Cyrille Pergentini, Elf d'or Génie climatique pour Smef Azur. «c'est la reconnaissance du géant au petit poucet», a pour sa part souligné le représentant de la société Duteurtre, Elf d'or Electricité, rappelant ainsi que ces trophées récompensent aussi bien des grands groupes que des artisans. Un prix par région a également été remis au titre du partenariat : à

Estodi, pour ATR, à Timelec pour INE, à Cofubat pour ESE et à Forclum Val-de-loire, pour OSO. Le prix spécial du jury a été décerné à Sideme, pour sa compétitivité, sa fiabilité et sa percée sur le marché.

«Le défi qui se pose à nous comme à vous sociétés de maintenance, c'est de réussir ce pont entre le maintien en bon état de service de dispositifs techniques qui ne demandent qu'à tomber en panne et l'exigence de clients qui souhaitent lors de chacun de leurs contacts avec nos stations, être correctement servis. Ce défi, c'est celui de l'amélioration de la qualité et de l'économie» concluait Francis Jan, Directeur Réseau.



distribution et matériel
1. Schlumberger Saint-Brieuc
2. Schlumberger Chambéry
3. Schlumberger Limoges



Bâtiment
1. Sirems
2. Moulin
3. Cofubat



électricité
1. Duteurtre
2. Cegelec
3. Sideme



GÉNIE CLIMATIQUE
1. Smef Azur ILE DE FRANCE
2. Forclum CHAMPAGNE
3. Smef Azur PACA

clin d'oeil Un petit matin, aux abords d'une station-service, d'étranges hommes s'activent autour des pompes. Puis l'éclairage de la station s'interrompt, les frigos tombent en panne, la porte reste bloquée... Cette vidéo, conçue comme un pastiche de la série «les envahisseurs» a été tournée à Toulouse-Suisse et diffusée lors de la cérémonie des Elf d'or. Dans le rôle du client, Guy Dumas, responsable technique Elf Antar FRANCE, dans celui du gérant rassurant, M. Molinier, qui tient cette station. Quant aux mystérieux intervenants, ils n'étaient autres que les techniciens des sociétés de maintenance du secteur... (une réalisation Delta Conseil)

•NOTRE PARCOURS

Obtenir le trophée «Elf d'or» n'est pas l'effet du hasard mais bien le résultat de nombreux efforts et d'un long parcours.

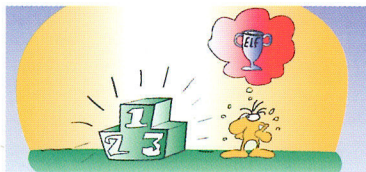
•LA PERFORMANCE:

Une réponse concrète aux exigences DAISY

1500 stations Elf en gestion

Jean-Jacques Vienne gère la maintenance de 1500 stations Elf. Confronté aux problèmes de rentabilité dont dépendent la survie même des stations, il a mis en place des contrats de maintenance avec obligations budgétaires, afin d'éviter tout dérapage des coûts. Le système informatique Daisy, Jean-Jacques Vienne est le principal outil de cette nouvelle politique. Il permet de connaître précisément le taux de panne, la réactivité des prestataires de service, les délais d'intervention. Un système de notation objectif a été défini en accord avec les sociétés de maintenance. L'évaluation annuelle est indiscutable. Chiffres à l'appui, Elf travaille aujourd'hui avec les meilleurs. Ce partenariat basé sur le professionnalisme et la confiance, permet de déléguer entièrement la maintenance. Depuis l'année dernière, Elf décerne des trophées, nommés Elf d'Or, aux meilleurs prestataires. Le 29 janvier, la projection des "Mainteneurs" précédera cette cérémonie : une belle façon de leur rendre hommage.

DAISY, l'outil de gestion et de contrôle indispensable



Si nous répondons efficacement au système de contrôle DAISY, c'est parce que 65 personnes dont 45 techniciens travaillent pour Smef Azur en permanence.

Nous répondons aux exigences des clients nationaux grâce :

• à une répartition géographique étendue :

- Nord,
- Ile de France
- Grand Sud-Ouest
- Provence
- Rhône-Alpes...

• à un réseau de plus de 200 professionnels agréés par Smef

Azur. Elf est un bon exemple car à partir de notre siège de la Fare-Les-Oliviers, nous gérons plus de 700 stations Elf, sur l'ensemble du territoire français.

• à un service spécifiquement

dédié aux clientèles nationales.

•UN PROJET UNIQUE : La Patrimotique®.

Un interlocuteur unique qui gère votre espace technique en permanence et le réactualise.

Le **préventif** : il est exclusivement réalisé par les équipes de techniciens de Smef Azur.

Le **curatif** : il est assuré en permanence. Ce sont les critères de proximité qui favorisent le choix de l'intervenant (agences Smef Azur ou partenaires).

•UN SOUCI PERMANENT DE RECHERCHE D'EFFICACITÉ ET DE SÉCURITÉ

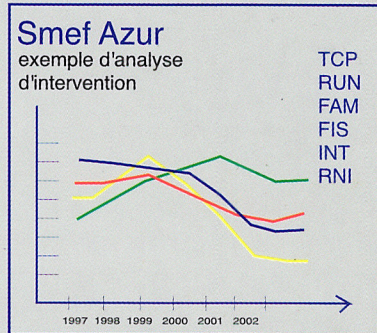
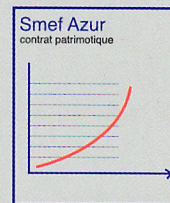
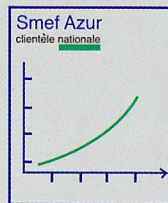
Parce que le minimum pour un prestataire de service :

- c'est d'abord, en conscience, de bien faire son travail
- et de ne pas exporter chez vous le «presque-accident» qui peut nuire à votre sécurité, et à celle de vos clients.

•LES PISTES DE PROGRÈS

Smef Azur joue la carte de la **fraîcheur**, source de bien-être et de sécurité. Reconstituer les ambiances de confort et selon votre sensibilité, redonner le goût au plaisir et à la discrétion en parfumant vos espaces à la **menthe** ou à la **lavande**, contribuent à développer la valeur ajoutée de votre métier.

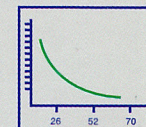
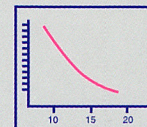
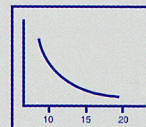
SMEF AZUR EN 7 DESSINS



La sécurité et la recherche de la qualité

Accident du travail

Responsabilité civile



Nombre d'accidents de véhicules à 100 % de Responsabilité

L'esprit de service

La clim, il faudrait être givré pour s'en passer...



L'esprit de service
Une équipe qui n'a pas froid aux yeux...

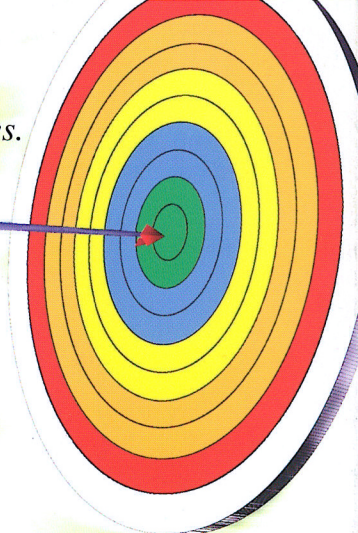
La clim, il faudrait être givré pour s'en passer...



L'esprit de service
Une équipe qui n'a pas froid aux yeux...

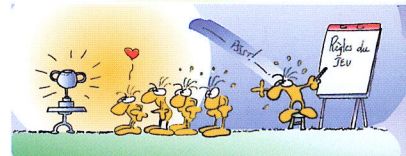
• VISEZ JUSTE...

car réussir c'est toujours réunir les compétences et les motivations les plus élevées. En compétition, seule la valeur des membres de l'équipe fait la différence.



Êtes-vous Patrimotique®?

- Avez-vous plusieurs sites? oui non
- Gérez-vous un nombre important et varié d'équipements techniques? oui non
- Avez-vous l'impression d'être en équipe réduite pour suivre vos équipements? oui non
- Etes-vous conscient de la nécessité d'entretenir? oui non
- Délégez-vous l'installation et l'utilisation de vos biens à d'autres? oui non
- Les coûts d'exploitation demeurent-ils à votre charge? oui non
- Avez-vous le souci de gérer les coûts au mieux pour un maximum de service? oui non
- Etes-vous persuadé que pour bien travailler, il faut conserver la mémoire des équipements et leur historique? oui non
- Avez-vous besoin de synthèse
 - pour faire le point? oui non
 - pour remonter l'information permanente et hiérarchisée? oui non
 - pour fabriquer des pistes de progrès? oui non
 - pour maintenir votre image de marque? oui non
 - pour coller aux nouvelles normes de sécurité et d'hygiène? oui non
- Avez-vous besoin d'une tour de vigie pour repérer les informations pertinentes et ciblées? oui non
- Avez-vous besoin de relais pour motiver? oui non
- Pensez-vous qu'avoir un interlocuteur unique est rassurant? oui non



LA PATRIMOTIQUE®
est source de profit

1. La Patrimotique®: source de fiabilité
2. La Patrimotique®: source de nouvelles méthodes d'organisation
3. La Patrimotique®: source de gains
4. La Patrimotique®: source de motivation, de stimulation, de cohésion.
5. La Patrimotique®: source de fidélisation de votre clientèle
6. La Patrimotique®: source de progrès
7. La Patrimotique®: source de pérennisation de vos actifs

Si vous avez répondu plus de 7 oui, vous êtes Patrimotique® sans le savoir!
Alors, rencontrons-nous!

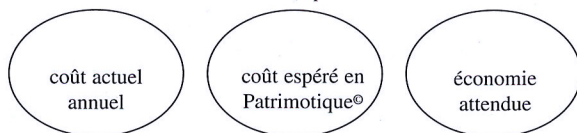
Et, souvenez-vous, tout en ayant satisfait le principal, c'est souvent sur l'accessoire que l'on est jugé !



Estimez avec la méthode Patrimotique® les bénéfices espérés en coût de maintenance et découvrez des services inattendus

- ◆ Nombre de sites? en patrimotique®
- ◆ Nombre de machines de climatisation par site?
- ◆ Nombre total de points techniques?
- ◆ Ratio, coût de votre activité spécifique?
- ◆ Coût global de maintenance annuel.

(= préventif + curatif + coûts indirects induits)



Peut-être alors, connaissez-vous les ratios obtenus après 5 ans de Patrimotique® pour quelques clients nationaux réputés (102 F. société X et 538 F. société Y en coût global moyen mensuel par équipement) ou encore 3,3% ou 5,4% de la valeur totale d'investissement à l'origine.



Avec la Patrimotique®, nous synthétisons

En donnant de la mémoire à vos équipements, nous leurs offrons un meilleur avenir.

- Ratios de performance
- Critère qualité admissible
- Rapport de synthèse (coûts, évènements)
- Piste de progrès (formation, réflexion, ...)
- Audit technique instantané...



LA FORMULE MAGIQUE EN PATRIMOTIQUE® :
Fo=FSXPafmxPbmxPbi

la Patrimotique® : n.f système de gestion et d'organisation des patrimoines techniques nationaux par la conjonction et la synergie de plusieurs métiers. Conçue, mise au point, développée par DELTA CONSEIL, mise en oeuvre par SMEF AZUR. Une méthode déposée ©.