

ÉDITO



PLUS PROCHES DE NOS CLIENTS

Notre stratégie 2006/2007 :

- développer le SAV
- améliorer la rentabilité
- diminuer les frais généraux

Elle trouve dans ce numéro de La Lettre toute son application avec :

- La création de l'antenne de St-Brieuc et de l'agence de Bordeaux offrant à notre clientèle un Service de qualité avec une plus grande rapidité d'intervention. Ces deux entités devront se développer selon le modèle de l'agence d'Hagenau. En effet, cette agence montre qu'il est possible de se développer, même si on est situé à 30 km du siège, quand on sait fidéliser sa clientèle et ses collaborateurs. Le témoignage de Georges HUCKEL en est l'illustration.
- L'implication des assistantes SAV, trop souvent oubliées, et en contact permanent avec la clientèle. Elles participent d'une manière active et directe au développement du SAV.
- Les actions entreprises pour développer le Service. Les enquêtes téléphoniques sont nécessaires pour améliorer notre écoute auprès de la clientèle. Les mailings, comme celui pour le contrôle d'étanchéité, nous permettent de mieux vendre les offres de Service.

Mais n'oublions pas que l'été sera chaud avec un plan de charge important en termes de chantier. Restons vigilants vis-à-vis de la qualité du travail et de la sécurité de chacun car la rentabilité et la pérennisation de l'entreprise en dépendent.

Nous vous souhaitons de faire le plein d'énergie pendant vos vacances d'été afin de poursuivre nos efforts et de réussir ensemble le projet ARF 2006.

Laurent MEYKUCHEL **Pierre HOURCADE**
Directeur Général Directeur Général
Adjoint

EN BREF

DÉVELOPPEMENT EN AQUITAINE

ARF ouvre deux nouvelles agences à Bordeaux dans les locaux d'AXIMA. Deux grands professionnels reconnus nous rejoignent :

- Jean-Gilles STAMBULA, Directeur en charge du développement de la région Aquitaine
- Bernard COURTOIS, responsable de l'agence Service froid industriel de la région Sud-Ouest.

Nous leur souhaitons bonne chance !



Jean-Gilles STAMBULA • Bernard COURTOIS

PRIMES : POUR RECRUTEMENT DE FRIGORISTE

Afin de faire face à sa forte croissance en Service, l'entreprise verse une prime au salarié qui permet l'embauche d'un technicien. Cette prime de 200€ brut est versée à l'issue de la période d'essai concluante du nouvel embauché. Pour en savoir plus, contactez Pascale PRIVAT au 03 88 19 19 28.

LFF ET LE MANAGEMENT



De gauche à droite : Jean JACQUIN / Président SNEFCCA et Administrateur ARF • Pierre MORGEN / Resp. Achats • David WILLEM / Chargé d'Affaires Hagenau

Lors de la formation au Management du groupe LFF (Leaders Frigoristes du Futur), les 9 et 10 juin derniers, les 25 participants ont pu échanger leurs expériences avec celles des membres du conseil d'administration dont M. Jean JACQUIN, président du SNEFCCA et administrateur d'ARF.

NOUVELLE ANTENNE A SAINT BRIEUC



Pour se rapprocher de la clientèle et mieux la servir, ARF implante une nouvelle antenne à St-Brieuc dépendant de l'agence de Lorient.

Jean-Michel ROUSSEL, technicien frigoriste, a pour principal objectif de développer l'activité de service auprès des G.M.S. et industries agroalimentaires. Pour faire connaître cette nouvelle antenne, un mailing a été envoyé à plus de 200 clients potentiels. À suivre...

NOUVEAU DIRECTEUR NORD / ILE DE FRANCE



Après plus de 10 ans d'expérience en installations et services dans les domaines de l'électricité et de l'automatisme, François HACCART, de formation ingénieur, a rejoint ARF en tant que Directeur de la région Nord Ile de France. Basé à Lille, il a pour mission d'apporter de la rigueur dans la gestion des affaires et de créer sur le 2^{ème} semestre une nouvelle antenne service dans la région.

INEO Com SUEZ NOUS REJOINT À BISCHHEIM



Didier FABRE
Chef d'agence Alsace

Afin de mutualiser les coûts fonciers au niveau du groupe Suez, l'agence alsacienne d'INEO Com vient d'emménager dans les locaux de notre siège social au 1^{er} étage. Cette agence comprend une quinzaine de personnes.

INÉO Com est spécialisé en solutions et services pour la communication des entreprises. C'est avec l'expertise et l'implication de ses 850 collaborateurs, répartis sur le territoire national, qu'INÉO Com (100 M€ de CA) se positionne aujourd'hui comme l'intégrateur télécom du groupe SUEZ.

AGENCE HAGUENAU : FIDÉLITÉ CLIENTS & COLLABORATEURS

UN PEU D'HISTOIRE...

Dans les années 1950, Henri Hoffstetter (père de Pierre Hoffstetter) a développé progressivement l'activité de froid commercial de la société des Usines Quiri dans le nord de l'Alsace pour répondre à la demande croissante en réfrigération des boucheries, des restaurants... puis des grandes surfaces avec leur essor dans les années 70. Pierre Hoffstetter a occupé différents postes chez QUIRI, avant d'ouvrir en 1994 l'agence d'Haguenau, dédiée aux activités de froid commercial.

MATCH :

UN CLIENT DE LONGUE DATE

Les grandes surfaces Match, dont le siège est à Haguenau, ont commencé à s'implanter dans les années 60 en Alsace sous le nom de Migros. L'agence d'Haguenau a su apporter le service nécessaire à Match et conserver la confiance du client malgré les attaques de la concurrence. Aujourd'hui, l'agence réalise régulièrement les remodlings d'une cinquantaine de magasins. Elle en assure la maintenance en partenariat avec les agences ARF les plus proches des magasins.



L'AGENCE AUJOURD'HUI :

Effectif : 19 personnes dont 15 monteurs / dépanneurs

Activité : froid commercial – climatisation – service

Clients :

G.M.S. et entrepôts : Match, Super U, Lidl, Norma...

Agro-alimentaire : Zentz (charcuterie), Sophilpain, coopératives d'asperges, de pommes...

Climatisation : surfaces de ventes, particuliers...



De gauche à droite :

David OLTZ / Technicien • Raymond LUDWIG / Technicien • Yves DAUENDORFFER / Technicien • David WILLEM / Chargé d'affaires • Pascal OPPE / Technicien • Alain LAMOTHE / Technicien • Pascal BODRY / Technicien • Patricia GUTHMULLER / Assistante d'agence • Pascal BAYARD / Technicien • Albert KREBS / Technicien • Jacky HUNSINGER / Technicien • Yannick SCHIMMER / Technicien • Georges HUCKEL / Technicien • Raphaël UHLRICH / Technicien • Dany VOGT / Responsable SAV • Serge SCHOCH / Technicien • Pierre HOFFSTETTER / Chef d'agence.

GEORGES HUCKEL : 45 ANS D'ANCIENNETÉ !!!

A l'âge de 17 ans en 1959, Georges HUCKEL débuta sa carrière chez QUIRI en tant qu'aide monteur. Georges, parrainé par son père qui travailla lui-même 42 ans chez QUIRI, apprend vite le métier. Dès 1960, il assure le montage et la mise en route des premiers supermarchés SUMA, Migros, Agam. «À l'époque, précise Georges, les comptoirs en bois de boucherie et de charcuterie étaient fabriqués à l'atelier QUIRI dans la menuiserie. Les frigoristes travaillaient en général seuls pour la mise en place des compresseurs et les raccordements, car nous n'étions que 4 monteurs en froid commercial sur toute l'Alsace-Lorraine.» En 1963, Georges part pour 18 mois au service militaire dans l'intendance où il parfait ses connaissances en froid en tant que sous-officier à St-Cyr, puis, les met à profit en dépannage dans différentes casernes avoisinant Koblenz en Allemagne.

À son retour, c'est le grand «Boum» des supermarchés dont les tailles augmentent, notamment avec les magasins Métro, les hypermarchés Leclerc...

«Aujourd'hui, si les principes du froid sont restés les mêmes, c'est au niveau de la régulation que j'ai noté les plus grands changements. La régulation n'est plus mécanique, mais, entièrement électronique avec des régulateurs et des sondes. D'autre part, à un poste de froid ne correspond plus un compresseur. Maintenant, nous installons des centrales regroupant différents postes de froid ce qui a ses avantages, mais aussi ses inconvénients, par exemple en cas de fuite de fluide.» C'est une carrière bien remplie et la future retraite le sera également avec les visites plus régulières de la famille et les petits-enfants à s'occuper...



ASSISTANTE SAV : UNE FONCTION AUX MULTIPLES FACETTES

Si on vous dit : bien connaître l'entreprise, les outils informatiques, mais aussi être à l'écoute des clients et techniciens, savoir s'adapter aux situations et toujours faire preuve de diplomatie... À qui pensez-vous ?... Aux assistantes SAV, bien sûr !

LE SENS DE L'ACCUEIL :



Muriel PERE à Marmande

«*Quand un client appelle pour un dépannage, il faut savoir détecter l'urgence, poser des questions avec des mots clés et donner une réponse rapide à la demande. La connaissance du client est un atout indéniable et la possibilité de consulter sur Frigamax les dernières interventions effectuées chez lui nous permet de donner des réponses pertinentes*», témoigne Muriel PERE à l'agence de Marmande.

DES SPÉCIFICITÉS LIÉES AUX AGENCES SERVICE FROID INDUSTRIEL :



Zoubir GOUTAL • Josiane DI NICOLANTONIO à Aubagne

«*Parmi les sites exigeants en matière de sécurité, les sites pétrochimiques sont ceux pour qui les formalités d'accès sont les plus rigoureuses*», précise Josiane DI NICOLANTONIO de l'agence Service froid industriel à Aubagne. Josiane assure le suivi administratif des habilitations et des autorisations nécessaires en lien avec l'Ingénieur sécurité, et gère l'état du suivi médical de chaque technicien. Josiane prend également en charge les demandes d'EPI (équipements de protection individuels) et procède régulièrement au contrôle du matériel de sécurité dans les véhicules.

LA RIGUEUR DANS LES TÂCHES ADMINISTRATIVES :

Les assistantes SAV saisissent les devis SAV, rentrent les informations sur les dépannages dans Frigamax, saisissent les heures de travail des techniciens à partir des indications sur les feuilles d'intervention, font des tableaux de suivi des heures dans les contrats d'entretien, des tableaux de facturation des contrats. Elles envoient au service comptabilité fournisseurs les bons de commandes, les bulletins de livraison et au service comptabilité clients les commandes clients et les feuilles d'intervention. «*Les assistantes SAV assurent encore bien d'autres tâches*, rappelle Christine SANSON, où, tout en restant méthodiques, elles agissent avec tact et restent patientes.»



Christine SANSON à Rennes

DES FONCTIONS PARFOIS ÉLARGIES...



Stéphanie RANOUILLE à Amiens

Les activités des assistantes SAV peuvent être élargies selon les spécificités propres à chaque agence. Ainsi, à l'agence d'Amiens, Stéphanie RANOUILLE n'a pas hésité à suivre une formation sur les bases techniques de la profession de frigoriste à l'AFPA, pendant 4 semaines. «*J'étais seule à participer à cette formation, alors ces cours devenus particuliers, se sont avérés très profitables. Ils m'ont permis de comprendre le fonctionnement d'un circuit frigorifique et de connaître les principaux composants d'une installation*». Aujourd'hui Stéphanie, en plus de ses attributions initiales, établit également des devis SAV, gère les plannings des techniciens, passe des commandes aux fournisseurs et assure le contrôle de conformité des pièces ou appareils à la réception.

VOTRE INTERLOCUTRICE SAV EN AGENCE

| Agence | NOM | PRENOM | Agence | NOM | PRENOM |
|-------------|-----------------|------------|------------|-----------|--------------|
| Amiens | RANOUILLE | Stéphanie | Lorient | GUYON | Virginie |
| Aubagne | DI NICOLANTONIO | Josiane | Lyon | TEMPLIE | Patricia |
| Aubenas | MALARTE | Ghislaine | Marmande | PERE | Muriel |
| Avignon | BARTHES | Anne | Metz | HUMBERT | Carole |
| Besançon | BOIREAU | Florence | Mulhouse | BLONDEL | Caroline |
| Bourges | BOIN | Agnès | Paris | FAUTHOUX | Stéphanie |
| Châteauroux | PATRIGEON | Laurence | Poitiers | FUMERON | Séverine |
| Châteauroux | MORIN | Fabienne | Poitiers | GILLEREAU | Agnès |
| Dunkerque | DUBOS | Mirabelle | Rennes | SANSON | Christine |
| Haguenau | GUTHMULLER | Patricia | St Brieuc | PERROT | Christelle |
| Landivisiau | PERROT | Christelle | Strasbourg | MULLER | Sonia |
| Le Mans | POTTIER | Stéphanie | Strasbourg | VELTZ | Patricia |
| Lille | TOUZANI | Zohra | Toulouse | SUBTIL | Marie-Hélène |

ZOOM SERVICE

CONTINUONS À DÉVELOPPER LE SERVICE

Différentes actions sont menées par le groupe Service pour développer l'activité et améliorer la rentabilité.

Satisfaction clients : 17/20

Une enquête a été réalisée par téléphone auprès de 350 clients. Elle a mis en évidence des points forts et des points à améliorer. Parmi les points forts, nous pouvons retenir la facilité à contacter ARF, la qualité d'écoute des équipes ARF et la bonne prise en compte des besoins de la clientèle. Cependant, nos clients attendent une meilleure réactivité dans la réalisation des devis et des explications plus précises sur les différentes interventions effectuées. Pour répondre à ces attentes de la clientèle, des fiches devis sont mis à la disposition des techniciens pour noter plus facilement, lors de leur passage en clientèle, le type d'intervention à chiffrer. Par ailleurs, chacun devra davantage s'impliquer au niveau commercial pour apporter notamment plus d'informations aux clients sur la nature des dépannages... Suite aux mesures mises en place, nous attendons une amélioration de la satisfaction des clients. Pour la mesurer, des sondages téléphoniques seront effectués par deux agences choisies pour le test, à savoir Lille et Landivisiau.

Grâce à cette enquête, dans laquelle nous proposons des contrats SAV, 32 demandes de chiffrage ont été répertoriées. Le montant moyen des premiers contrats enregistrés est de l'ordre de 3000€.



Mailing pour contrôle d'étanchéité :

Suite au mailing envoyé par les agences, proposant un contrôle d'étanchéité des circuits frigorifiques, 10% de la clientèle nous a demandé un devis. L'envoi de ces devis a généré un retour de commandes dans 80% des cas, soit plus de 150 commandes. Cette action a également permis d'enregistrer de nouveaux contrats SAV.

Compte tenu du succès de cette opération, des contrôles pour appareils sous pression et des recherches de fuite sont proposés par mailing à notre clientèle en froid industriel.

Sous-traitance nettoyage meubles et chambres froides :

Le nettoyage, en GMS (Grandes et Moyennes Surfaces) et en logistique, des évaporateurs et des linéaires réfrigérés sont de plus en plus souvent sous-traités par ARF. Le groupe Service et le service Achat ont sélectionné un prestataire national répondant à toutes nos attentes. Il nous permettra de générer des économies notables grâce au regroupement des commandes des différentes agences.

D'autres actions sont en cours pour favoriser l'obtention du contrat de maintenance à l'issue d'un chantier.

SANTÉ SECURITÉ

MOBILISONS-NOUS POUR RÉDUIRE LES ÉCARTS CONSTATÉS LORS DE L'AUDIT SÉCURITÉ SUEZ

L'audit de conformité à la charte SUEZ s'est déroulé du 24 au 28 avril dernier. Après une journée de prise de contact au siège auprès de la direction générale et du service sécurité, plusieurs sites ont été visités par les auditeurs sécurité : l'abattoir CHARAL, ROQUETTE à Beinheim, COOP à Obernai, SYSTEME U à Vendargues.



De gauche à droite : Yves GERARD / Ingénieur Sécurité • Véronique GEORGES / Auditeur de Tractebel Engineering • David MOHR / Chargé d'affaires Strasbourg • Etienne DECLE / Auditeur de SGS • Yannick VICAUD / Responsable sécurité AXIMA

À l'issue de cette semaine d'entretiens et de visites, il en ressort des points forts et des points à améliorer.

Les points forts mentionnés par l'audit sont :

- Les compétences et l'autonomie des techniciens
- l'implication du CHSCT

Parmi les points à améliorer :

- il faut renforcer la place et le positionnement des chefs d'agence dans le management de la sécurité : faire plus de causeries sécurité, plus de visites sécurité, plus d'analyses d'accident du travail
- l'analyse des risques n'est pas au centre du processus d'amélioration. Le document unique n'est pas opérationnel. Les PPSPS et les Plans de Prévention sont trop généraux alors qu'ils doivent être adaptés aux risques de chaque chantier
- la formation au management de la sécurité des responsables d'entités doit être envisagée pour soutenir les efforts à entreprendre.

Aux vues des résultats, ARF va s'engager auprès de SUEZ à mettre en place un plan d'actions sur 3 années qui prendra en compte les remarques de l'audit sécurité.

ZOOM SERVICE RESSOURCES HUMAINES

NOUVELLE ORGANISATION AU SERVICE R.H.

Les Ressources Humaines sont au service des collaborateurs. Elles prennent en charge tous les sujets concernant l'ensemble du personnel de son recrutement jusqu'à son départ éventuel en retraite, en passant par la gestion de sa paie et de son évolution dans l'entreprise.

Pour optimiser le fonctionnement du service, les missions principales de chaque personne ont été redéfinies début 2006. Elles sont coordonnées par Valéry FOURNEL. Pascale PRIVAT et de Michèle WOLFF gèrent la paie et l'administration du personnel. Valérie TEXIER traite en priorité l'ensemble des formations pour le personnel. Angélique BERNHARDT a pris en charge l'établissement des contrats de travail et le recrutement.

Au-delà de ces missions, chaque personne participe aux différentes tâches du service piloté à Bischheim par Pascale PRIVAT.



De gauche à droite : Michèle WOLFF / Gestionnaire Paie • Valérie TEXIER / Chargée de Formation • Valéry FOURNEL / Responsable Ressources Humaines • Angélique BERNHARDT / Assistante RH • Pascale PRIVAT / Responsable Paie.

N'HÉSITEZ PAS À POSER VOS QUESTIONS

ET À DONNER VOTRE AVIS SUR "La Lettre"

> par courrier :

AXIMA Réfrigération - Françoise Gass
6 rue de l'Atome - 67800 Bischheim

> par e-mail :

francoise.gass@aximaref.com