



ÉDITO



Laurent MEYKUCHEL



Pierre HOURCADE

«L'été sera-t-il chaud ?» telle était la question laissée en suspens lors de notre précédent numéro.

Force fut de constater, un été timoré aussi bien au niveau température, que de l'ensoleillement. Cela s'est traduit pour nous par une activité SAV en demie teinte sur le trimestre estival.

Nous voici donc, comme tous les ans, confrontés aux mêmes impératifs :

- bien finir 2008
- bien commencer 2009

Concernant le dernier trimestre, l'activité doit s'accroître au niveau du service avec la prise de nouveaux contrats de maintenance, mais aussi, le renouvellement des contrats existants. Nous renforcerons, ainsi, les bases de notre réseau de 50 agences conformément à notre fidèle stratégie.

L'activité d'installation ne doit pas néanmoins rester en retrait, car, il nous faut éviter le trou d'air de début d'année. Nous comptons sur l'implication de tous pour aborder favorablement l'année prochaine malgré un contexte économique difficile.

La situation commerciale, de plus en plus tendue sur les dossiers, nous amène à nous remettre en cause. Plusieurs chantiers sont mis en œuvre pendant le dernier trimestre :

- un nouvel élan pour le service Achats afin d'être plus performant, plus réactif, plus en amont sur les dossiers en proposant des modes d'achats innovants avec une structure adaptée au terrain,
- des contrats multi-sites grâce à notre représentativité nationale qui nous différencie de nos confrères,
- de nouveaux concepts sur les économies d'énergies comme le Cool Concept et les rétrofit de patinoires.

C'est par l'innovation, la réactivité et notre assise SAV que nous pourrions aborder sereinement l'année 2009 et les années à venir pour conforter notre place de leader.

L. MEYKUCHEL
DG

P. HOURCADE
PDG



EN BREF

OUVERTURE ANTENNE À COMPIÈGNE



Gaëtan FOUGERAT a pris la responsabilité de la nouvelle antenne à Compiègne. Entré chez ARF en décembre 2004 au B.E. d'Amiens, Gaëtan FOUGERAT a ensuite occupé le poste de chargé d'affaires, puis, de responsable d'agence adjoint. Aujourd'hui, l'équipe de Compiègne comprend Véronique APPIOLO (Resp. SAV adjointe), Fabrice TOPIN (Dépanneur), Sylvain QUESTE (Dépanneur).

TROPHÉE SÉCURITÉ 2008

La sécurité, c'est l'affaire de tous ! Alors, proposez une idée d'amélioration dans les domaines de la santé et de la sécurité sur votre lieu de travail pour remporter le trophée sécurité !



Vous pouvez participer individuellement, par équipe, ou même par agence, en décrivant votre idée sur papier libre, puis en l'envoyant avant le 31/12/08 à :
AXIMA / Service Sécurité :
46 Bd de la Prairie au Duc - 44201 Nantes Cedex 2

ATTESTATION DE CAPACITÉ

Les attestations de capacité, obligatoires pour l'achat et la manipulation de fluides, seront délivrées par des organismes agréés (arrêté du 30.06.08). Pour les obtenir, chaque agence devra fournir début 2009

un dossier complet comprenant notamment les qualifications des opérateurs, des justificatifs de la conformité de l'outillage utilisé et un historique des fluides manipulés. Les techniciens ARF ou ceux de nos clients devront justifier de l'obtention d'un diplôme ou d'une attestation d'aptitude. Elle est délivrée suite à une formation proposée par SUEZ Formation Froid et sanctionnée par un examen.

RAID GDF SUEZ DU 11 AU 14/12/08

Cette année, le Raid rassemblera les équipes de SUEZ et de GDF. Il se



déroulera du 11 au 14 décembre à Morzine / Avoriaz. Au programme : marche d'orientation, raquettes, ski de fond, biathlon, ateliers de corde... Une équipe représentera Axima, ARF et Seitha. Jean-Charles BAQUET, dépanneur à Strasbourg, participera à ces épreuves sportives et Gilles NIGNOL, Compagnon de la Chaîne à Lorient, participera à la logistique en tant qu'éclaireur.

INTRANET SÉCURITÉ

Le PARCOURS PRÉVENTION est en service sur le portail ARF. Ce module d'accueil des nouveaux embauchés, a 3 objectifs : informer, sensibiliser et évaluer. D'une conception conviviale (illustrations, QCM,...) et interactive (vidéos, réponses aux questions immédiates,...), il doit être inscrit dans le programme d'intégration sécurité d'un nouvel embauché. Et tous les salariés sont invités à y aller !

BAROMÈTRE ARF

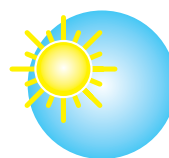
PRISE DE COMMANDES



CHIFFRE D'AFFAIRES



TRÉSORERIE



SECURITE (TF)



TENDANCES EN CUMUL DEPUIS DEBUT 2008

Agence de METZ et antenne d'ÉPINAL



Yann LE NAVENANT
Chef d'Agences

INTERVIEW YANN LE NAVENANT : CHEF D'AGENCES

L'agence de METZ a été ouverte en 1995 sous le nom de QUIRI. De cette période, l'agence de Metz en a gardé la recherche de la qualité des prestations. Elle l'associe aujourd'hui à des solutions personnalisées et innovantes. Cette agence s'appuie depuis plusieurs années sur une équipe soudée où chacun est performant à son niveau. Ainsi, l'agence de Metz obtient un résultat d'exploitation en forte progression.

L'agence de Metz

Effectif : 40 personnes dont 29 techniciens
Activité : Froid industriel et commercial - climatisation - cuisines professionnelles

Clients :

- **GMS :** Leclerc, Auchan, Grand Frais, Maximo, Match, Atac
- **Agro-Alim. :** Paulus, Charal, Sodabo, Fromagerie Vergaville
- **Logistique :** STEF-TFE, MD Frigo, Pomona, Delanchy
- **Climatisation :** Mr. Bricolage, SNCF, Cabinets médicaux, Jysck
- **Cuisines professionnelles :** Cafétéria Leclerc, Crous, Hôpitaux et Cliniques, Service des Armées de Terre de Metz

Dans quel optique travaille l'équipe de Metz ?

Yann Le Navenant : Du technicien bureau d'études au technicien frigoriste, chacun recherche la solution la plus adaptée aux spécificités du client. Nous n'hésitons pas à proposer des solutions innovantes. L'équipe est polyvalente dans les différents secteurs d'activité des clients.

Quelles sont les attentes de vos clients ?

Y.L.N. : Les mentalités ont évolué chez nos clients en G.M.S., comme en industrie. Leur souci est toujours de gagner de l'argent, mais aussi, de moins dépenser et de réaliser des économies d'énergie. Ils sont aussi sensibles aux solutions en faveur de l'environnement.

Comment vous adaptez-vous à la demande des G.M.S. ?

Y.L.N. : Chez Grand Frais, nous avons travaillé pendant 3 ans sur un concept adapté à leurs nouveaux magasins. Nous avons proposé des économies d'énergie réalisées sur l'énergie électrique et la récupération de chaleur pour le chauffage et la climatisation du magasin.



Comment répondez-vous aux attentes des industries en développement durable ?

Y.L.N. : Pour l'industrie de plats cuisinés surgelés Paulus en Allemagne, leur nouvelle installation associe des fluides propres (NH₃ et CO₂), des économies d'énergie, des récupérations de chaleur sur les gaz chauds, un économiseur et une sélection de matériel de qualité.

Comment voyez-vous le développement de l'antenne d'Épinal qui dépend de l'agence de Metz ?

Y.L.N. : Pour faciliter le développement de l'antenne d'Épinal, ouverte par Régis AZIER en juillet 2007, l'agence de Metz l'assiste. Elle réalise pour Épinal les chiffrages des chantiers de taille importante, certaines commandes et un suivi administratif. L'objectif est de construire des fondations solides. Dès que le développement d'Épinal sera assuré, d'autres antennes sur la Lorraine et proximité ouvriront pour plus de réactivité auprès de nos clients.



Régis AZIER
Resp. Antenne
Épinal

Agence de Metz



En haut de gauche à droite : C. Polin / Ch. Aff. Cuisine Collectivité • P. Brunetti / Resp. SAV • C. Albert / Dépanneur • D. Chauveau / Monteur froid • R. Blaszczyk / Monteur froid • R. Rambourg / intérimaire • N. Chauveau / Monteur froid • F. Mayer / Ch. Aff. climatisation • E. Schnell / Monteur clim • A. Legros / Cuisine • S. Wrzosek / Monteur clim • L. Chollet / Assistante SAV • M. Ben hammou / Dépanneur cuisine • P. Rollet / Dépanneur • F. Bregéot / Monteur froid • B. Henriot / Monteur froid • Y. Le navenant / Chef d'agence • C. Vigo / Monteur clim • G. Stein / Dépanneur • C. Clus / Assistante d'agence • T. Dragoni / Dépanneur • E. Zimmer / Ch. Aff. froid • M. Cuzzocrea / Dépanneur • G. Bonnard / Dépanneur • N. Michel / Dépanneur.

Accroupis : S. Barriere.s / Ch. Aff. froid • A. Lahrabi / Monteur froid • K. Haas / Monteur froid • H. Rivoiron / Technicien expert • C. Lou / Monteur clim • Y. Maffeis / Dépanneur • M. Cosserat / Ch. Aff. froid.

Absents : C. Rieb / Assistante SAV • A. Kockler / Assistante d'agence • M. Piant / Apprenti BAC Pro.

Sécurité et Froid Extrême

Jean-Louis BREGEAT (Technicien à Poitiers) répond à nos questions

DANISCO a confié à ARF la maintenance de son site.

Certaines chambres froides ont la particularité d'être à -62°C.

DANISCO basée à Dangé-Saint-Romain (Vienne) emploie environ 150 salariés. Elle produit des bactéries lactiques et des ferments pour les produits laitiers et carnés.

Jean-Louis BREGEAT intervient à plein temps chez DANISCO entre autre sur la maintenance des lyophilisateurs, des salles blanches, des congélateurs mobiles à -80°C, des chambres froides à -62°C.

Quels sont les principaux risques quand vous intervenez dans les chambres froides à -62°C ?



Jean-Louis BREGEAT : Les principaux risques sont liés à la température extrêmement basse et au manque d'oxygène dû à la transformation en se réchauffant de la neige carbonique (présente autour des ferments surgelés) en CO₂.



Chambre froide à -62°C

Quelles sont les consignes de sécurité dans les chambres froides à -62°C ?

J-L B. : Le respect de la procédure de sécurité est capital chez DANISCO. Lors d'une intervention dans les chambres à -62°C, nous devons **prévenir** DANISCO, remplir la **procédure** sécurité, porter des **vêtements** adaptés à la température, nous munir d'un **détecteur d'oxygène**, **arrêter la ventilation** pour que le froid soit moins intense. Toute opération de maintenance doit durer **maximum 15 minutes** et être menée par **3 personnes**. La première reste en faction à l'extérieur de ces chambres, tandis que les 2 autres personnes réalisent par exemple le dégivrage des évaporateurs. Une **commande manuelle**, condamnée entrouverte selon la procédure, permet à tout moment d'ouvrir de l'intérieur la porte de chaque chambre froide à -62°C.

Compétences en CO₂



La formation des référents CO₂, animée par Jean-Claude LOGEL (Senior Technical Expert), s'est tenue les 11 et 12 septembre en Allemagne chez Teko (fabricant de centrales frigorifiques CO₂). Les référents CO₂ sont au nombre de 9, dont 7 personnes d'ARF. Il s'agit de : David BONJOUR (ARF Mulhouse), Cyril VANDEVILLE (ARF Mulhouse), Alain LABELTEL (ARF Rennes), M. CHAUVIGNAI (Rennes), M. ANGELBERT (Metz), Hervé RIVOIRON (ARF Metz), Fabien VERNERT (ARF Bischheim et Compagnon de la Chaîne), Christian GOETZ (ARF Bischheim et Compagnon de la Chaîne), Patrick RUFF (ARF Bischheim).

Les formations CO₂ des frigoristes en région, gérées par **SUEZ Formation Froid**, seront animées par Marc SIMON (ARF Lyon et Compagnon de la Chaîne) et par un référent CO₂ régional pour la partie : pratique de la manipulation.

Évolutions informatiques



Dans le cadre de la mise en conformité de notre infrastructure informatique avec SUEZ, le siège d'ARF se dote d'une **fibre optique**. Ce projet s'accompagne également du basculement de l'**opérateur** actuel (Cegetel) vers **France Telecom**. Compte tenu de la montée en charge du réseau, des **liens informatiques plus rapides** sont également prévus pour les agences dans les prochains mois.

Les services informatiques d'AXIMA et d'ARF sont tous les deux impliqués dans cette importante migration qui doit s'achever début 2009.

Du rêve à la réalité, challenge SAV !

Les vainqueurs du maillot jaune sont partis cet été à l'île Maurice. Il s'agit de Jean-François Clerc (Technicien Besançon), Jean-Marc Henry (Technicien Strasbourg), Patrick Marchal (Technicien Strasbourg), et de leur compagne. Ils vous livrent leurs impressions.

Jean-François Clerc :

“hébergement somptueux, organisation parfaite, pays très accueillant”

Patrick Marchal :

“dépaysement total, une destination de rêve à recommander”

Jean-Marc Henry :

“des paysages de carte postale, l'émerveillement à chaque instant”



Photos de leur voyage à l'île Maurice...



De gauche à droite : Patrick et Johanise, Jean-François et Claire, Jean-Marc et Éliane



Objectifs challenge SAV 2008 :

- Développer le SAV
- Améliorer les marges
- Améliorer les résultats sécurité
- Vendre des solutions techniques en faveur de l'environnement
- Fédérer les équipes

Comment ça marche ?

- Classement mensuel par équipe
- Prologue + 11 étapes + sprint final
- Chaque étape rapporte des points

6 classements :

- maillot jaune : développement du CA, amélioration des marges, bons résultats sécurité
- maillot blanc : Idem maillot jaune pour nouvelles agences
- maillot bleu : développement durable
- maillot à pois : développement de nouveaux contrats
- maillot vert : rapidité d'encaissement, de facturation des contrats d'entretien et rapidité de traitement des OT
- maillot rouge : combativité



Quels seront les gagnants du challenge SAV 2008 ?

Réponse le 4 décembre !

Et lancement le 5 décembre du Frigo GP 2009 pour le SAV et l'installation !

Pour plus d'info : <http://aximaref.free.fr>