

ÉDITO



Régis GREINER



Laurent MEYKUCHEL

En 2009, cultivons l'envie d'entreprendre !

Permettez-nous, tout d'abord, de vous présenter nos meilleurs vœux de BONHEUR, de SANTÉ et de PROSPÉRITÉ à vous et à votre famille.

En 2008, nous avons atteint nos objectifs grâce à votre contribution et nous vous en remercions.

Dans le contexte 2009, nous devons nous concentrer sans relâche sur nos 3 fondamentaux :

- **Développement du Service** : avec un doublement en 3 ans, il est maintenant inscrit dans nos gènes. Pour passer les échéances à venir, il s'avère nécessaire de continuer sa progression. Le lancement de Frigo GP est destiné à développer le service et à favoriser la cohésion entre les équipes travaux et SAV.

- **Amélioration des marges** : elle passe par une meilleure maîtrise des affaires. En installation, la situation est de plus en plus tendue et les coefficients sont de plus en plus bas. À ces maux, un seul remède : l'Anticipation et la Rigueur.

- **Réduction des frais généraux** : un avenir incertain, selon les médias, doit nous conduire à être vigilants sur nos structures pour ne pas les alourdir. Mais, n'oublions pas les économies quotidiennes, toutes ces petites noisettes du garde-manger de l'écureuil.

La gestion de notre entreprise s'apparente à une course de fond où qualité du service, gestion des chantiers et suivi sécurité doivent être appliqués continuellement.

Ainsi, nous pourrions continuer sur le chemin qui, depuis 1872, a fait de nous un acteur majeur et depuis 2006, un acteur de plus en plus rentable de la profession.

Pour entreprendre face à la crise, il nous faut anticiper de profondes mutations :

- professionnalisation du métier
- contraintes environnementales
- installations de plus en plus complexes pour être de moins en moins énergivores.

Ensemble, nous devons être prêts à relever ces défis. Nous avons de bons atouts comme le professionnalisme ou l'envie d'entreprendre. Nous comptons sur vous, le ciment et le liant de notre entreprise, pour continuer à vous engager dans le développement durable d'ARF.

R. GREINER
DG adjoint

L. MEYKUCHEL
DG



EN BREF

ESPACE D'ÉCOUTE AU SERVICE DE VOTRE BIEN-ÊTRE

Une plateforme téléphonique de soutien psychologique (0800 94 27 28) a été mise en place pour tout le personnel d'ARF et d'Axima.

Des conseillers, psychologues du travail ou psychologues cliniciens sont à l'écoute des collaborateurs pour les accompagner dans une démarche de résolution des problèmes liés à la famille, santé, travail...

DÉVELOPPONS LES CONTRATS NATIONAUX



C. FAGOO

Afin de proposer des offres plus pertinentes aux clients ayant une couverture nationale, Christian FAGOO vient d'être nommé Directeur Commercial Services.

Il cumule cette fonction avec celle qu'il occupe déjà, chez AXIMA Maintenance, de Directeur Commercial. Son expérience et sa technicité doivent permettre à ARF de développer les contrats nationaux pour des clients à la recherche de partenaire unique.

HUCKEL : 92 ANNÉES D'ANCIENNETÉ CHEZ ARF !



G. HUCKEL

Entré en 1959, à l'âge de 17 ans, chez QUIRI, Georges HUCKEL débuta sa carrière comme aide-monteur. Il fût parrainé par son père qui travailla lui-même 42 ans chez

Quiri. Depuis, il a franchi toutes les étapes : monteur, dépanneur, metteur au point, encadrement pour les nouveaux embauchés...

Au sommet de sa carrière, Georges HUCKEL se retire et nous lui souhaitons de profiter pleinement de sa retraite.

RAID GDF SUEZ : EXPLOITS EN MONTAGNE !

Le RAID GDF SUEZ s'est déroulé du 11 au 14 décembre à Morzine / Avoriaz. 180 équipes du groupe GDF Suez se sont affrontées en raquettes, ski de fond, biathlon... Bravo pour les exploits des 2 équipes qui représentaient ARF, Axima et Seitha. L'équipe «handicap» termine à la 18^{ème} place. L'équipe «compétition» (avec Jean-Charles BAQUET, Dépanneur à Strasbourg) s'est surpassée cette année et signe une magnifique 5^{ème} place !



FEU VERT POUR NOS FRIGORISTES

Les frigoristes ARF contribuent à nouveau au développement durable.

En effet, dès le printemps, l'ensemble de nos forces vives seront certifiées aptes à la manipulation des fluides frigorigènes dans le respect du code de l'environnement. Le label «attestation de capacité» leur sera délivrée par la société Qualiclimafroid après examen de dossier et audit sur le terrain.

PLUS DE PIÈCES DÉTACHÉES ET DE COMPRESSEURS



L. SCHOTT

Ludovic Schott a rejoint ARF à Bischheim pour assurer le développement des ventes de pièces détachées et de compresseurs Quiri. Il

sera amené à travailler avec toutes les agences. Par ailleurs, il vous proposera, dès le mois d'avril, la location de 2 groupes frigorifiques eau glacée (ou glycolée) au R404 A, conçus dans nos ateliers.

BAROMÈTRE ARF

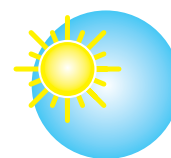
PRISE DE COMMANDES



CHIFFRE D'AFFAIRES



TRÉSORERIE

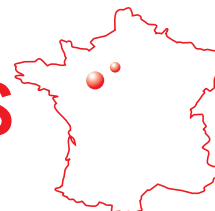


SECURITE (TF)



TENDANCES EN CUMUL DEPUIS DEBUT 2008

Agence du MANS et antenne de CHARTRES



Erwan Rochedreux
Chef d'Agence

Quelle est l'évolution de l'agence ? Erwan ROCHEDREUX nous répond.

«L'agence du Mans s'est restructurée, depuis 3 ans, pour progresser en matière de service et renforcer sa position en travaux neufs. Elle doit faire face à la concurrence dans le domaine de la G.M.S. et redévelopper son activité en Cuisine professionnelle. Forte de ses équipes motivées et de sa nouvelle organisation, l'agence du Mans a à cœur de retrouver le leadership en Sarthe et sa périphérie.»

L'agence du Mans

Effectif : 30 personnes dont 17 techniciens et 4 apprentis.

Activité : Froid commercial, Agro-alimentaire, Climatisation, Cuisine professionnelle.

Clients :

- **GMS :** Super U, LIDL, Aldi, Champion, Marche Plus...
- **Agro-Alim. :** Charcuterie Cosme, Prunier, Prestalim...
- **Logistique :** LOGIDIS
- **Climatisation :** Thyssen, ARJO Wiggings, Brose, Super U, petits commerces...
- **Cuisine professionnelle :** Yoplait, Valéo, Léon de Bruxelles, lycées, maisons de retraite, centres hospitaliers...



SUPER U à ECOMMOY (72) : Récupération de calories sur centrale positive avec réseau d'eau chaude pour alimenter : deux aérothermes dans l'aire de vente et les gaines textiles dans les allées froides et lignes de caisse.

Quels sont les points forts de l'agence du Mans ?

«L'agence du Mans a une forte activité en agro-alimentaire. Elle a su garder ses clients de longue date, comme Cosme (fabriquant de rillettes) en répondant en permanence à leurs attentes. L'agence a été ouverte en 1936 sous le nom des Établissements Blanchard et a développé, depuis, différents savoir-faire en réfrigération, en climatisation et en cuisine.»

Quelles sont vos plans d'action pour 2009 ?

«Nous allons continuer à développer le service qui est un des axes prioritaires pour 2009. Les offres relatives aux économies d'énergie sont en progression notamment pour la GMS. Notre couverture régionale s'étendra de Chartres à Angers pour tous les projets en GMS, Discounter, climatisation et industrie.

En 2009, ARF Le Mans doit devenir un acteur important sur son secteur.»

Pourquoi avoir ouvert une antenne à Chartres ?

«Pour être plus réactif vis-à-vis de nos clients de l'Eure-et-Loir (28) et proposer un service de proximité aux nombreux prospects sur Chartres, Dreux, Chateaudun, Orléans, Evreux...

Johann Jouanneau (LFF1) a pris la responsabilité de l'antenne de Chartres. Entré dans la société en 1996, Johann Jouanneau a d'abord occupé, à l'agence du Mans, le poste de monteur frigoriste, puis de responsable SAV et enfin de chargé d'affaires.

Il a pour mission de développer ce secteur et sera aidé par l'équipe du Mans (Chiffrage, BE, SAV).»



J. JOUANNEAU
Resp. Antenne Chartres

Agence du Mans



En haut de gauche à droite : E. Rochedreux / Chef d'Ag. • C. Bigot / Assistante d'Ag. • D. Gasnier / Resp. Cuisine • G. Eustache / Monteur • P. Gendron / Monteur • E. Jennecourt / Dépanneur • P. Lalande / Monteur • L. Philippo / Monteur • M. Morin / Dépanneur • S. Caboche / Dépanneur • D. Moteau / Apprenti • B. Dubois / Dépanneur • D. Poirrier / Dépanneur • S. Lemonnier / Dépanneur • L. Leloup / Assistant • S. Pottier / Assistante • J. Jouanneau / Resp. Ant. Chartres • J. Choplain / Dépanneur • E. Panchèvre / Monteur • J. Lambert / Monteur • D. Tatin / Dépanneur • J. Poirrier / Dépanneur • K. Duhamel / Apprenti • C. Illand / Resp. SAT • S. Boucher / Tech. BE • D. Sorin / Stagiaire • J.-M. Brunet / Chargé d'Aff. • P. Piniac / Monteur • D. Bellier / Stagiaire

Directeur de région

S. GUEUX (Directeur adjoint région centre) nous explique :



Le Directeur Régional déploie la stratégie de l'entreprise au niveau de la région. Il est en charge du développement de sa région et de l'implantation de nouvelles agences. Pour cela, son rôle de **manager** est primordial.

De plus, il s'engage avec les chefs d'agences sur des objectifs en termes de développement **commercial**, de résultats financiers et de sécurité. Il suit avec ses collaborateurs la **gestion** des projets et des affaires. Il gère les difficultés rencontrées au quotidien par les agences.

Par ailleurs, des fonctions transversales lui sont dévolues comme la gestion de grands comptes, la recherche de nouvelles offres innovantes, les relations entre entités du groupe GDF Suez...

Enfin, il doit être en permanence à **l'écoute** de ses collaborateurs et de ses clients.

LFF 2

Déjà 3 Rencontres clés pour Bâtir ensemble l'Avenir !

Valérie Texier (Responsable Ressources Humaines) témoigne :

Lancée en juillet 2007, la Promo 2 des LFF a démarré son parcours de formation par un premier volet **commercial** pour maîtriser au mieux la relation client/prospect et développer les ventes.

Appartenir au groupe LFF, c'est envisager une évolution de carrière qui fera appel à des aptitudes en management. Aussi, lors du deuxième séminaire, l'accent a été mis sur le **leadership** pertinent à appliquer dans son quotidien.

Être efficace dans son travail, c'est aussi prendre conscience de ses propres ressources et appliquer des méthodes pour améliorer ses performances. La troisième rencontre en septembre 2008 a permis d'appréhender d'une autre manière la **gestion de son temps** pour être plus efficace.

Envol pour de nouveaux horizons en juin 2009 avec une dernière session commune qui clôtura ce parcours de formation fort enrichissant. Les Leaders Frigoristes du Futur



Promo LFF 2

1^{ère} ligne du fond de gauche à droite : G. ALTWIES (Aubagne), P. CHAZEAUD (Bourges), C. COLIN (Poitiers), S. NOUI (Bordeaux), S. HENRY (Châteauroux), M. ALLAIS (Nantes), M. LUTZ (Bischheim), G. FOUGERAT (Compiègne), N. MONNIER (Dieppe), R. TABOT (Nantes).

2^{ème} ligne à l'avant de gauche à droite : Y. LARGOUET (Bretagne Côte Nord), P. MINET (Bordeaux), V. TEXIER (Bischheim), D. MOHR (La Rochelle).

Absent excusé : J. LEGUIL (Bischheim)

entameront une réflexion sur la mise en place d'un **management opérationnel**, conscients de la force pour l'entreprise que représente le capital humain.

Bienvenue au LFF3 !

1^{ère} rencontre : 16 et 17 janvier 2009 sur Strasbourg.

Audit santé / sécurité GDF Suez

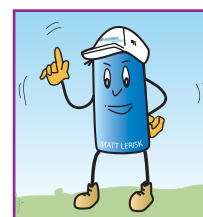
Yannick VICAUD (Responsable service Sécurité AXIMA / ARF) nous explique :

Tout d'abord, merci à ceux qui ont participé à l'audit Santé / Sécurité GDF Suez pour leur disponibilité et leur implication au cours de ces 3 jours d'audit en novembre dernier.

Les auditeurs ont bien noté que beaucoup d'actions ont été mises en place depuis 2 ans, d'autres sont tout juste déployées depuis quelques mois. Il ressort de l'audit des points positifs et des points à améliorer rapidement.

Points positifs :

- fort engagement de la Direction
- beaucoup de bonnes pratiques (accueil de nouveaux embauchés, catalogue sécurité...)
- grand professionnalisme des équipes et bonne organisation de la fonction sécurité
- gestion des compétences (habilitations, cartes professionnelles...)



- communications autour de la sécurité (causerie, SMS, FROID DEVANT, affiches, lettre du management...)

Points à améliorer :

- manque de formalisme des procédures/instructions,
- évaluation des risques à améliorer (PPSPS / Plan de prévention)
- délégations de pouvoir à formaliser par écrit
- nombre très faible de sauveteurs secouristes du travail

Ces remarques se traduisent par une **note globale de 2 sur 3**. Cette note représente la conformité d'ARF par rapport à la charte GDF Suez. Pour mémoire, nous avons eu en avril 2006 une note moyenne de 1,4. **Nous sommes sur la bonne voie, continuons dans notre démarche.**

RÉSULTATS 2008 ET LANCEMENT FRIGO GP 2009



Le challenge SAV 2008 a remporté un franc succès et a eu un impact important sur le développement du SAV (+20%). La course continue et passe à la vitesse supérieure avec le lancement de **FRIGO GP**.

Maillot jaune

1 ^{er}	Lyon FI
2 ^{ème}	Besançon
3 ^{ème}	Strasbourg FC

Maillot blanc

1 ^{er}	Nice
-----------------	------



Maillot à pois

1 ^{er}	Strasbourg FC
2 ^{ème}	Bordeaux
3 ^{ème}	Lille

Maillot rouge

1 ^{er}	M. Allais
2 ^{ème}	J. Bonnet A. Fonteneau
3 ^{ème}	T. Nock

Maillot vert

1 ^{er}	Perigueux
2 ^{ème}	Phalsbourg
3 ^{ème}	Strasbourg FC

Maillot bleu

1 ^{er}	Strasbourg FC
2 ^{ème}	Mulhouse
3 ^{ème}	Bordeaux



Lancement de FRIGO GP le 5 décembre 2008 à Disneyland Paris

11 Grands Prix (GP) : 1 par mois

- le cumul des points attribués lors de chaque GP détermine le classement du championnat des pilotes (agences)

Le classement d'un GP

- regroupe les installations neuves et le SAV
- se calcule par rapport au budget
- se calcule en faisant la somme des points obtenus par les agences grâce aux 6 critères de course

6 critères de course d'1 GP :

Qualifications :

- grille de départ : Développement des contrats

Critères de courses des GP :

- évolution CA SAV/ budget
- REX (Résultat d'Exploitation) / Budget
- sécurité (Causeries, visites, analyses accidents)
- écart commande / activité
- écart facturation / activité

Classement des constructeurs

- les agences d'une même région constituent un team constructeur
- le classement des constructeurs est le cumul des points marqués lors des GP par les pilotes (agences) d'un même constructeur (région)

Challenge du meilleur mécano

- ce challenge concerne uniquement les frigoristes - dépanneurs
- fin novembre 2009, une mise en situation de dépannage désignera le meilleur mécano d'ARF
- les participants seront 6, soit 1 par région
- chaque représentant des constructeurs sera issu des qualifications régionales

À gagner...

- trophées, 750€ au vainqueur par GP, primes, voyages...

Plus d'info sur <http://frigogp.free.fr>