

Témoignage client

Espace Affaires est la pierre angulaire du Système d'Information de Climater Maintenance IDF pour assurer une rentabilité accrue

Un passage obligé pour que le flux des données soit sécurisé, fiable, agile et donc... Efficient !

Climater Maintenance Ile-de-France (IDF) a été fondée en 2016 par le Groupe Climater. C'est une filiale dédiée à la maintenance multi-technique en région parisienne, spécialisée dans les domaines du Génie Climatique et de la Plomberie. L'entreprise propose à ses clients, acteurs du tertiaire, de la santé et des collectivités locales, un ensemble de contrats pour prendre en charge la maintenance de leurs installations, que ce soit de manière préventive, curative ou corrective. Située à Champigny-Sur-Marne (94), elle réalise un chiffre d'affaires de 5 millions d'euros pour un effectif de 30 salariés, dont 22 techniciens sur le terrain et 4 chargés d'affaires.

« Nos points forts, outre notre expertise technique de haut niveau dont nous sommes fiers et que nous transmettons à nos apprentis, sont notre disponibilité, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, notre qualité de service et notre proximité, » annonce Fabien Tessier, Directeur Général. Et les chiffres parlent d'eux-mêmes avec un taux de renouvellement de contrat de 95 %, la satisfaction client n'est pas un concept chez Climater Maintenance IDF mais une réalité. L'objectif de la société est de continuer son développement et devenir, ainsi, un acteur prépondérant, connu et reconnu, en Ile-de-France.

Quelques chiffres sur le Groupe Climater, acteur incontournable du secteur qui a su s'imposer partout en France depuis 2007 :

- 240 millions de chiffre d'affaires en 2021
- 1150 collaborateurs
- 28 filiales réparties en France et en Suisse

Le groupe a fait le choix de SQI et de son logiciel de gestion de chantiers pour homogénéiser les Systèmes d'Informations de l'ensemble de ses filiales et ce, afin d'avoir une parfaite cohésion pour réussir sa transformation numérique.



« Nous avons, auparavant, un système complexe. L'arrivée d'Espace Affaires, qui est utilisé par tous à tous les niveaux au sein de Climater Maintenance IDF, a grandement facilité notre quotidien, »

- Fabien Tessier,
Directeur Général de Climater
Maintenance IDF

La maintenance... Un métier spécifique !

Dès 2018, l'entité IDF a été le pilote pour le groupe pour la mise en œuvre d'Espace Affaires, l'ERP métier de SQI, dans ce contexte particulier qu'est la maintenance. En effet, la gestion des projets se fait par occurrence, avec une date de début et de fin de contrat qui n'est jamais la même et qui peut, ou pas, être renouvelée avec revalorisation. Il fallait donc adapter la solution de gestion à des processus un peu différents que ceux du suivi de chantiers. Les équipes de Climater Maintenance IDF et de SQI avancent, main dans la main, avec pour ce dernier une bonne compréhension du métier, une véritable écoute et une réactivité sans faille.

Mais revenons au cycle de vie d'un projet ! Tout commence, là aussi, par un devis qui, une fois accepté par le client, donne lieu à l'ouverture de 2 affaires, une pour la maintenance et l'autre pour le dépannage et/ou les petits travaux. Le chargé d'affaires peut ainsi, à l'aide d'Espace Affaires au quotidien, avoir une vision organisationnelle et financière globale de son projet. Chacun en gère environ 500 par an, l'automatisation et la fiabilité de l'information sont donc les bases indispensables pour un pilotage efficace.

« Nous avions, auparavant, un système complexe. L'arrivée d'Espace Affaires, qui est utilisé par tous à tous les niveaux au sein de Climater Maintenance IDF, a grandement facilité notre quotidien, » ajoute Fabien Tessier. « En ce qui me concerne, il n'y a pas de jour où je ne travaille pas sur Espace Affaires. De fait, j'ai tous les trimestres une vision globale de notre activité, avec un suivi des indicateurs clés explicites autant que précis. Je peux également avoir une vue parcellaire si besoin. Nos chargés d'affaires font, chaque mois, un point exact sur leurs contrats, que ce soit pour vérifier les dépenses, les commandes, les actions faites ou restant à faire, le temps passé, les renouvellements et le suivi de leur budget. Ce qui nous permet d'adapter nos prix au plus juste et d'avoir un bon positionnement sur notre marché. » Ces informations, cette analyse rigoureuse et fiable sont autant d'aides à la décision, quel que soit le métier au sein de l'entreprise. « Nous n'attendons plus qu'il soit trop tard, nous savons réagir avec agilité en temps et en heure, pour la plus grande satisfaction des équipes et de nos clients. De plus, je peux faire aisément une projection à N+1, N+2 ou ... car anticiper c'est gagner ! »

Agilité, réactivité, sécurité

Les deux solutions indispensables au bon fonctionnement de la société sont la GMAO et l'ERP métier. L'un permet un suivi opérationnel, l'autre financier... Le nerf de la guerre ! « Nous avons, aujourd'hui, une meilleure visibilité avec Espace Affaires, il n'y a pas de dérive possible, toutes les informations sont à jour, sécurisées et validées, » assure Fabien Tessier.



« Nous n'attendons plus qu'il soit trop tard, nous savons réagir avec agilité en temps et en heure, pour la plus grande satisfaction des équipes et de nos clients. De plus, je peux faire aisément une projection à N+1, N+2 ou ... car anticiper c'est gagner ! »

*- Fabien Tessier,
Directeur Général de Climater
Maintenance IDF*



A la question : quels sont les bénéfices obtenus grâce à la gestion de chantiers ? Sa réponse est claire : « Nous avons gagné 50% pour la fiabilité de nos données, ce qui se traduit nécessairement par une efficacité plus grande des chargés d'affaires, une fluidité dans les contrats et dans les actions en cours et donc, une satisfaction client au beau fixe. Chacun est aujourd'hui gestionnaire de son portefeuille client, il peut en mesurer sa rentabilité et ses points d'améliorations.

Tout ceci n'aurait pas été possible sans l'implication de l'équipe de consultants de SQI, qui a été moteur. Ils connaissent notre métier, ils ont toujours été à notre écoute et réactifs pour spécifier leur solution et en faire un outil sur-mesure pour nous. Sans oublier notre 'key user maison', Lauriane Krein, qui assure la transmission en interne et la relation avec SQI au quotidien, ou presque :-)

La grande majorité des utilisateurs d'Espace Affaires ne sont pas des financiers mais des techniciens qui se sont très vite et facilement appropriés la solution. En effet, nul besoin de longues formations lorsque les gains offerts par l'ERP sont aussi tangibles.

Les prochaines étapes s'inscrivent dans une suite logique pour optimiser, encore et encore, la gestion des projets au jour le jour et aller plus loin dans la transformation numérique. MyReport, le progiciel de Business Intelligence de Report One et QDV, la solution de chiffrage, deux des solutions tierces de l'écosystème SQI, viendront fin 2022 ou début 2023, enrichir le Système d'Information.

Laissons le mot de la fin à notre Directeur Général : « notre organisation actuelle, que ce soit en termes de process, processus ou de solutions numériques, représente une avancée significative dans notre métier. Tout ceci me permet de me poser naturellement les bonnes questions et de pouvoir en tirer les réponses adéquates, donc de prendre les bonnes décisions au bon moment. Si l'on ajoute à cela nos équipes d'experts et notre technicité, nous savons que nous pourrons relever les défis de demain. »

