

# Groupe NORSUD

FERMETURE DE BÂTIMENTS INDUSTRIELS

## L'innovation par le service

« L'innovation service est aujourd'hui un axe prioritaire de développement pour nos entreprises » Interview de Jean-Paul VERGÉ dirigeant du groupe NORSUD.

**SYSTEM MEDIA :** En douze ans vous avez constitué le Groupe NORSUD avec les sociétés FIMA et AUTOMANU, leader français de fermetures de bâtiments industriels et d'équipements de quai. Qu'est-ce qui vous a permis d'atteindre cette performance ?

**Jean-Paul VERGÉ :** Tout d'abord une stratégie claire, basée sur l'analyse de ce que sera l'évolution du marché, ensuite des moyens pour constituer une offre produits complète (Portes – Rideaux – Niveleurs – sas et accessoires). Enfin, l'intégration dans nos propositions, de services associés, afin de répondre aux attentes des clients constructeurs et utilisateurs.

**S.M. :** Quels types de services associés ?

**J-P.V. :** Notre marché peut être abordé de 2 manières :

- une vision industrielle avec la concentration de moyens de production très importants et une distribution mise en œuvre par des réseaux externes.
- une vision adaptée à chaque utilisateur avec la prise en compte du produit comme le composant d'un système d'exploitation de flux, de personnes et de marchandises, et qui nécessite de ce fait une étude personnalisée. C'est cette solution que nous avons choisie il y a douze ans.

En effet, nous accompagnons nos clients à travers chaque étape de leur projet, de la définition des besoins en amont, à la mise en œuvre et au suivi de chantier personnalisé durant la phase opérationnelle, jusqu'à la réception de l'ouvrage, la formation et l'information des personnels, sur l'utilisation et à la maintenance obligatoire.

**S.M. :** Comment évolue votre marché ?

**J-P.V. :** On constate une très forte diminution de la construction de bâtiments destinés à la production, au profit de la logistique et de la distribution de services. Sur le plan produit, la norme européenne EN 13241-1 applicable depuis le 1<sup>er</sup> mai 2005 commence à produire ses effets. Pour faire simple, une porte installée devient une machine dépendant de la « directive produits de construction » et de la « directive machine ». Cette évolution n'est pas encore totalement intégrée chez les utilisateurs, mais va générer à terme de nouveaux comportements d'achat.

**S.M. :** Quelles seront les évolutions ?

**J-P.V. :** Tout d'abord, le respect des textes. De très nombreuses portes qui fonctionnent au quotidien au dessus des personnels des entreprises n'ont jamais été révisées. Ni les suspentes, ni les câbles, ni les organes de sécurité ne sont entretenus. Les textes actuels rendent non seulement obligatoire cette maintenance, mais exigent de plus qu'elle soit tracée. Imaginez un instant le responsable immobilier d'un grand groupe de distribution ou de transport à la tête d'un patrimoine à gérer de plusieurs centaines voire des milliers de fermetures. Il lui est matériellement impossible de gérer l'ensemble des livrets de maintenance en direct et de tracer toutes les opérations effectuées tout au long de la vie des produits. Pourtant c'est ce qu'exige la norme européenne.



**S.M. :** Alors quelle est la solution ?

**J-P.V. :** Aujourd'hui, les nouvelles technologies de l'Internet permettent de donner une réponse à cette problématique : la dématérialisation des données est donc la solution à privilégier.

Nous travaillons actuellement à la mise en place d'un système d'information permettant aux propriétaires et exploitants de bâtiments de consulter en temps réel l'état de leur parc. Ils pourront, par simple connexion à notre intranet client, visualiser l'ensemble des livrets d'entretien de leurs produits, consulter le montant des commandes en cours, accéder à l'ensemble de nos préconisations de remplacement pour la mise en place de leurs budgets, etc... À titre indicatif, nous effectuerons cette année environ 20 000 visites de maintenance

**S.M. :** En conclusion, quel message souhaitez-vous adresser aujourd'hui ?

**J-P.V. :** Pour nous l'innovation est aujourd'hui sur notre marché plus une question de service que de technologie. Nous fabriquons et installons environ 9 000 produits par an, ce qui nous place parmi les premiers intervenants du marché. Ce résultat, nous le devons à l'implication quotidienne de nos équipes sur le terrain, ainsi qu'à notre politique service. Le service est pour nous, un axe prioritaire de développement sur lequel nous continuerons d'investir, afin de proposer des offres toujours plus innovantes à notre clientèle. ■



→ **Contact**

### GROUPE NORSUD

Alexandra Perez  
ZA La Ronze - BP 9  
69440 TALUYERS  
Tél. : 04 78 48 39 39  
Fax : 04 78 48 24 40  
www.norsud-groupe.fr