

GROUPE
SNEF

RAPPORT DE STAGE

Brevet de Technicien Supérieur
Assistant Technique d'Ingénieur
Session 2023 - Épreuve U52

Tuteur : Thomas VERGEZ

Clara VIALARD



Académie de TOULOUSE

Brevet de Technicien Supérieur ASSISTANCE TECHNIQUE D'INGÉNIEUR

Session : 2023

E.5 – ÉPREUVE PROFESSIONNELLE DE SYNTHÈSE

Stage en milieu professionnel → U.52

Durée : 6 à 8 semaines consécutives

CERTIFICAT DE STAGE

(à faire figurer dans le rapport de stage)

Nom et prénom de l'étudiant : Vialard Clara

Raison sociale de l'entreprise : SNEF

Nom du responsable de l'entreprise : Loic Thiersdebar

Service d'accueil du stagiaire : SNEF Maintenance Service CFA

Nom du tuteur : Thomas Vergez **Fonction :** Ingénieur Commercial

N° de tél. : 06 07 18 30 96..... **N° de télécopie :**

Date de début du stage : 31/05/2022 **Date de fin du stage :** 22/07/2022

Nbre de ½ journée(s) d'absence excusée : **non excusée :**

Activités conduites par l'étudiant pendant le stage : (remplir au dos le tableau récapitulatif)

Appréciation générale du tuteur sur le stagiaire :

Clara a su s'intégrer parfaitement à l'entreprise et à son service. Son savoir être et sa curiosité lui ont permis de facilement s'adapter à ce nouvel environnement et d'être apprécié de l'ensemble de l'équipe.

Clara a accompagné les techniciens dans leurs différents travaux et opérations de maintenance tout au long de son stage. Cette volonté d'apprendre le métier et d'aller sur le terrain a contribué à son intégration et à la valorisation des opérationnels qui étaient ravis d'avoir Clara, dynamique et motivée, avec eux.

Concernant les missions méthodes et gestion de stock qui lui ont été confiées, Clara a fait preuve d'autonomie et de force de proposition tout au long du stage. De la réflexion à la réalisation, Clara a su fédérer le service autour de ses propositions et a obtenu tout la confiance de son responsable de service.

Au nom de l'agence SNEF Toulouse, je souhaite une bonne continuation à Clara pour son parcours au sein de l'icam et je ne peux que lui recommander de nous faire parvenir un CV pour sa période d'apprentissage à venir.

REMERCIEMENTS

Avant de développer ce rapport de stage, il est pour moi nécessaire de commencer le récit de cette expérience professionnelle par des remerciements, à ceux qui m'ont appris, accueilli rendu cette expérience agréable et enrichissante.

J'adresse d'abord mes remerciements à Monsieur Loic THIRSDEBAR, Directeur des agences maintenance Sud-Ouest chez Groupe SNEF, qui m'a offert l'opportunité d'effectuer mon stage par un premier contact via LinkedIn.

Je tiens à fortement remercier mon maître de stage, Monsieur Thomas Vergez, Ingénieur Commercial, ancien élève Icam, pour son accueil, sa pédagogie et sa bienveillance. Je suis très reconnaissante de la confiance qui m'a été accordée durant ce stage qui m'a permis d'accomplir des missions en autonomie.

Je remercie également Monsieur Francis Sanchez qui a su me partager son expertise, son professionnalisme et m'accompagner durant mes différentes tâches.

De plus, je tiens à remercier Monsieur Anass Dehmane, enseignant à l'Icam Toulouse de m'avoir accompagné durant mon stage.

Enfin, je remercie tous les techniciens du service « Courant Faible » qui m'ont aidé pour ce rapport, pour leur accueil et les connaissances qu'ils m'ont apportées.

INTRODUCTION

Dans le cadre de ma formation à l'ICAM, j'ai eu l'opportunité de réaliser un stage d'une durée de 10 semaines en deux périodes, du 31 mai au 22 juillet 2022 puis du 30 janvier au 10 février 2023 au sein du Groupe SNEF à Toulouse.

J'ai souhaité effectuer ce stage chez le Groupe SNEF car cette filiale française connue dispose de plusieurs corps de métiers et propose une diversité intéressante pour une telle expérience.

Cette immersion en entreprise m'a permis de découvrir le monde professionnel, la vie au sein des différents services, les différents métiers de l'entreprise ainsi que les relations entre les techniciens et le personnel administratif.

Pendant ce stage, j'ai été en relation avec les techniciens durant deux semaines puis j'ai intégré les bureaux du service de maintenance CFA « Courant Faible ».

Dans ce rapport, je vais vous présenter l'entreprise puis évoquer son organisation économique et industrielle. Pour finir, je vous parlerai des missions qui m'ont été confiées.

TABLE DES MATIERES

1.	Presentation de l'entreprise	9
1.1	Groupe SNEF France	10
1.1.1	Historique de l'entreprise	11
1.1.2	Répartition de l'activité	11
1.1.3	Implantations en France et à l'international.....	13
1.2	SNEF Maintenance Maintenance France	14
1.2.1	Organisation SNEF Maintenance France.....	15
1.2.2	Implantation en France	15
1.3	SNEF Maintenance Sud-Ouest.....	16
1.3.1	Fiche identité.....	16
1.3.2	Historique SNEF Maintenance Sud-Ouest.....	17
1.3.3	Implantation géographique.....	17
1.3.4	Organisation SNEF Maintenance Sud-Ouest.....	18
1.3.5	Certifications	18
1.3.6	Données sociales	21
1.3.7	Organisation du travail.....	21
1.3.8	Convention collective	22
1.3.9	Plan social.....	22
2.	Organisation économique	23
2.1	Etude du marché	24
2.1.1	Marché du travail	24
2.1.2	La clientèle.....	25
2.1.3	Fournisseurs	26
2.1.4	Concurrents.....	27
2.1.5	CA et son évolution	27
2.1.6	Analyse de l'environnement de l'entreprise.....	28
2.1.7	Plan de Marchéage : Les 4P du marketing-mix.....	30
2.1.8	Communication et partenariats.....	31
2.1.9	SWOT.....	32
2.1.10	Les finalités de l'entreprise	33
2.2	Etude de la fonction de production.....	35

3.	Organisation industrielle	40
3.1	Activités Service CFA.....	41
3.1.1	Système Incendie	41
3.1.2	Système Intrusion.....	42
3.1.3	Préventif	43
3.1.4	Correctif.....	43
3.1.5	Travaux	44
3.2	Prévision des ventes et de la consommation	45
3.2.1	Gestion clients	45
3.2.2	Gestion commandes.....	46
3.3	Organisation et suivi de production	47
3.4	Stock	48
3.5	Sécurité	49
4.	Les missions.....	51
4.1	Cahier de bord	52
4.2	Experiences.....	55
4.2.1	Commission de sécurité : Musée des Abattoirs.....	55
4.2.2	Mission logiciel Kizeo	58
4.2.3	Réorganisation du stock.....	59
5.	Conclusion	60
6.	Annexes	61
6.1	Lexique.....	61
6.2	Lettre attributaire du marché.....	62
6.3	Système Incendie.....	64

1. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE



1.1 GROUPE SNEF FRANCE

En 2021, le Groupe compte près de 13 000 collaborateurs et le chiffre d'affaires s'élève à 1.5 milliard d'euros. Le Groupe SNEF est présent dans 30 pays dans le monde.

La société SNEF, maison mère du Groupe, est une société anonyme avec un Conseil d'administration composé de sept administrateurs dont quatre sont indépendants de la structure de direction du Groupe.



Le Groupe SNEF est présidé par Jean-Pierre Dréau qui exerce la fonction de président. La direction générale du groupe est assurée par Stéphane Corteel.



JEAN-PIERRE DRÉAU
Président du Conseil d'Administration



STÉPHANE CORTEEL
Directeur Général
Administrateur

Conseil D'administration

Jean-Pierre Dréau (Président)
Stéphane Corteel (Directeur Général)
Patricia Domerval
Isabelle Dréau
Hervé Guillou
Guy Lacroix
Lucie Maurel-Aubert
Gael de Pontbriand (Censeur)

Administrateurs Indépendants de filiale

Antoine Cahuzac (Fouré Lagadec)
Emilio d'Acunzio (E&S&M)
Alberto Ferreira Pedrosa Neto (SNEF Brasil)
Giles Fournier (Président de Fouré Lagadec)

Le Groupe SNEF s'est toujours attaché à développer les activités connexes à son métier d'origine, l'installation électrique. Avec une histoire de 117 ans, le Groupe SNEF s'est considérablement diversifié, devenant un acteur multi technique, capable d'intervenir de la conception à la maintenance des installations. Ainsi, SNEF a développé plusieurs sociétés.

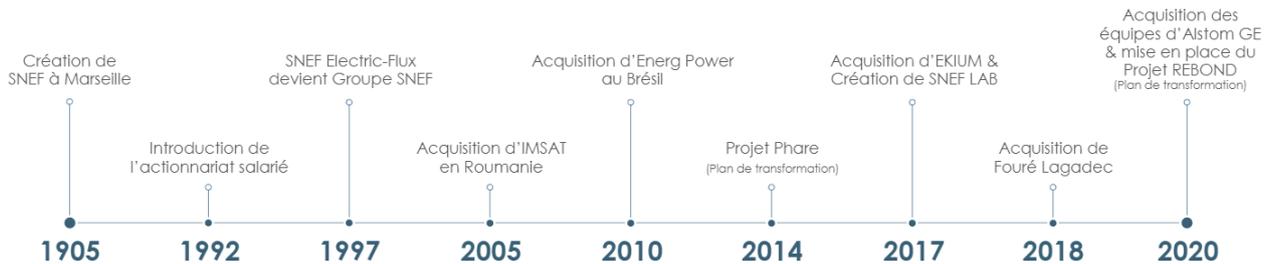
Les sociétés du Groupe SNEF



1.1.1 Historique de l'entreprise

Créé en 1905, SNEF est originaire du Port de Marseille avec le métier d'électricien de bord puis s'est développé sur les Ports et Arsenaux de France. Fidèle à sa démarche de progrès continu, le Groupe SNEF s'est tourné vers l'industrie jusqu'à devenir un acteur reconnu du génie électrique, de l'instrumentation et du contrôle-commande.

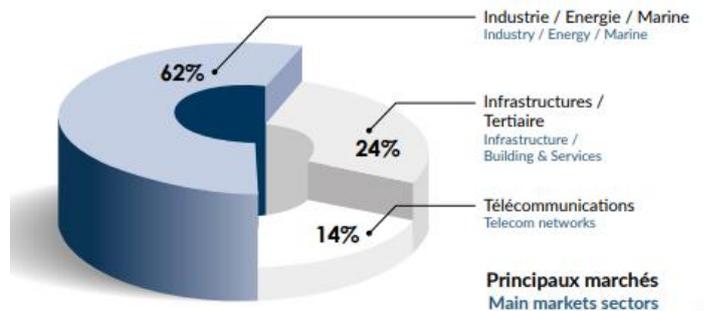
Dans les années 80, l'entreprise a diversifié son activité vers d'autres secteurs de l'Industrie avant de conquérir les marchés des Télécommunications et du Tertiaire. Depuis, son réseau d'agences s'est étendu en France et à l'International.



Avec l'acquisition du Groupe EKIUM, le Groupe SNEF a élargi son modèle vers la conception et l'ingénierie. Avec celle de Fouré Lagadec, il a acquis des expertises spécifiques dans le secteur de la maintenance mécanique industrielle. La création de SNEF Lab marque l'engagement du Groupe SNEF dans les nouvelles technologies, support d'évolution de ses métiers historiques.

1.1.2 Répartition de l'activité

Depuis 1905 l'activité du Groupe SNEF s'est développée, les trois marchés principaux sont l'industrie, le tertiaire et les télécommunications.



MARINE – OFFSHORE

La Marine, c'est l'histoire du Groupe mais c'est encore le présent pour SNEF.

Plus de 115 ans après sa création, le Groupe SNEF continue à être un acteur important du secteur de la Marine. Ce secteur valorise la rigueur et l'exigence du métier, c'est un modèle pour le Groupe.

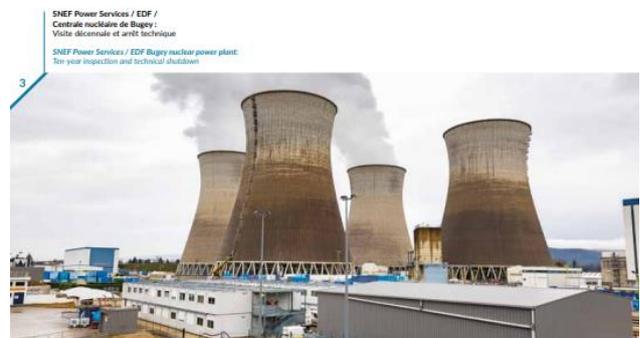
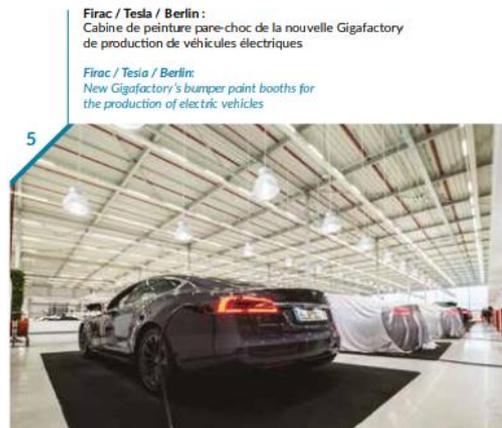


INDUSTRIE

L'Industrie et l'Énergie représentent 60% de l'activité du Groupe SNEF. SNEF, mais aussi Ekium, Fouré Lagadec, Firac et SNEF Lab en ont fait leur force. La stratégie du Groupe SNEF ne change pas : il faut croire en l'Industrie et ne cesser de se renouveler. SNEF Lab renforce dans cette projection renouvelée.

ENERGIE

Nous connaissons une révolution énergétique sans précédent. Le Groupe est acteur du renforcement du Nucléaire, comme des énergies nouvelles. SNEF participe à la mutation qui conduit à la multiplication des sources d'énergies nouvelles et à la maîtrise des ressources disponibles



INFRASTRUCTURES

Les infrastructures sont en mutation permanente. L'exigence des services publics et le renforcement des standards de qualité pour les usagers positionnent le Groupe au cœur des évolutions continues comme les ports, aéroports, routes, collectivités, salles de spectacle, stades, centres de santé, autoroutes de l'information et infrastructures de distribution électrique.



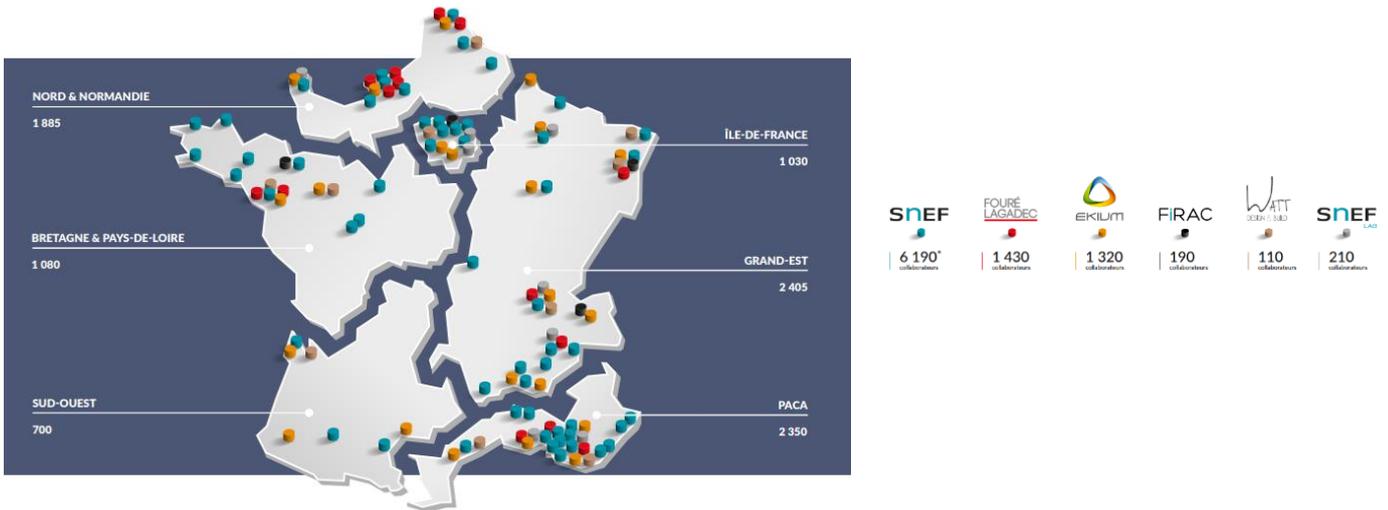
TERTIAIRE

Le Groupe SNEF est un acteur multitechniques des bâtiments notamment avec la filiale de conception, agencement d'ensembles de bureaux et de commerces Watt Design & Build. L'objectif est de contribuer à la performance énergétique des bâtiments des clients.

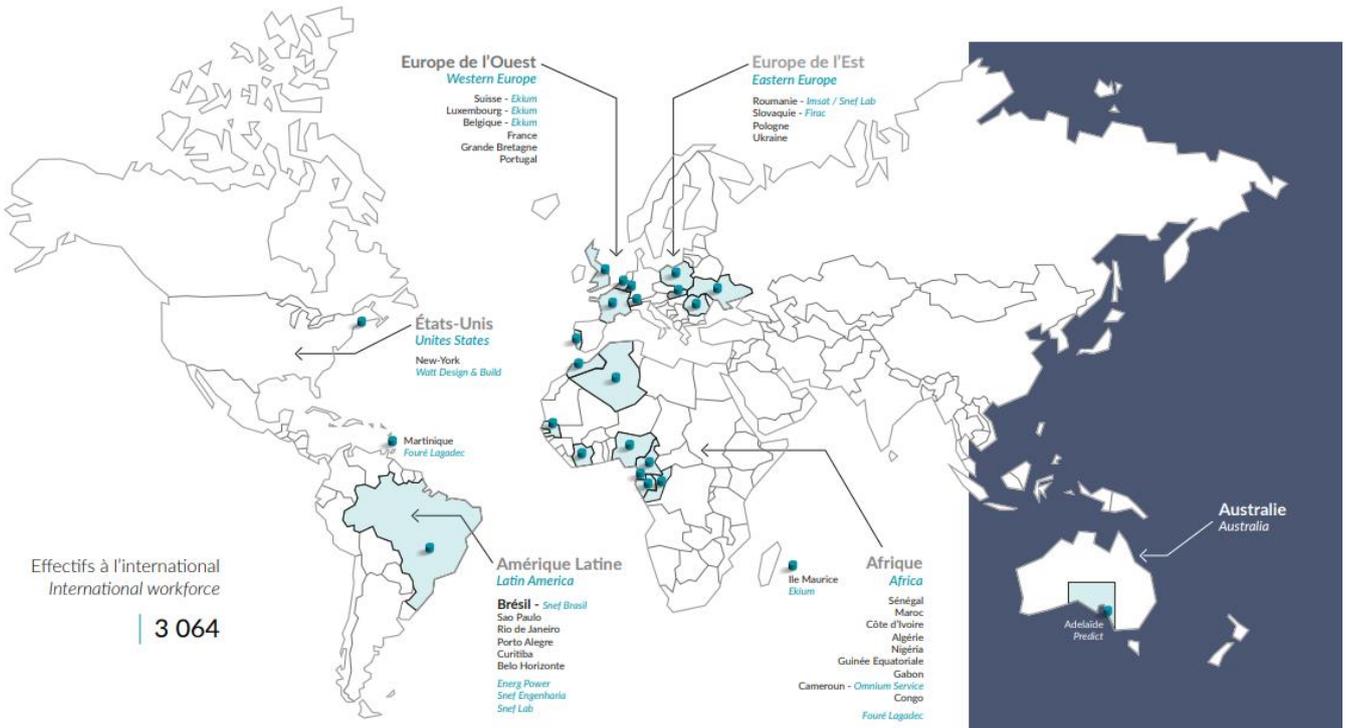
1.1.3 Implantations en France et à l'international

En France, le groupe s'est développé sur tous les ports et arsenaux, puis sur l'ensemble des industries et infrastructures.

Cette appartenance aux territoires est un marqueur fort pour le Groupe qui prend part à la vie économique locale et y assure une activité pérenne, génératrice d'emplois.



Le réseau SNEF regroupe, sur l'ensemble de ses métiers, plus de 200 agences dans près de 30 pays.



1.2 SNEF MAINTENANCE FRANCE

Les prestations de maintenance sont multiethniques : CVC, Courants Forts, Courants Faibles, Sureté, Sécurité, SSI, GTB, Optimisation énergétique.

SNEF maintenance comporte plus 1000 personnes et un service continu 24H/24 et 7J/7.

Actuellement, le chiffre d'affaires de SNEF maintenance s'élève à 85M€. Le Groupe a pour objectif d'approcher 100 M€ en 2025.

Ainsi, SNEF Maintenance a une forte politique de développement :

- ✓ S'implanter en Normandie
- ✓ Ile de France doit atteindre 40M€ de CA
- ✓ + 5% de marge nette
- ✓ Recrutement de techniciens et commerciaux
- ✓ Effectuer plus de travaux
- ✓ Se développer dans le tertiaire

SNEF maintenance pratique principalement dans les domaines du tertiaire, de l'énergie et des infrastructures.



1000
personnes
dédiées



100 M€
de chiffre
d'affaires



9
régions



Snef / VSA Property / Bordeaux :

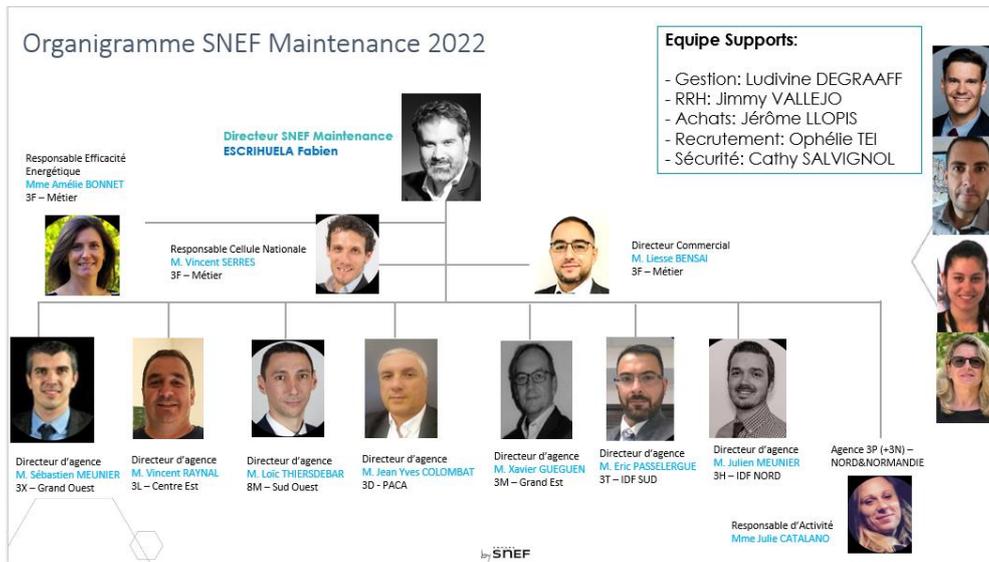
Maintenance du bâtiment G5 : 4 500 m² de bureaux et commerces, dans le quartier des Bassins à Flot à Bordeaux.



Snef Maintenance / Ugecam / Saint-Didier-au-Mont-d'Or :

Contrat de maintenance multitechniques au centre de soins de Suite et de réadaptation fonctionnelle Val Rosay, géré par l'Ugecam.

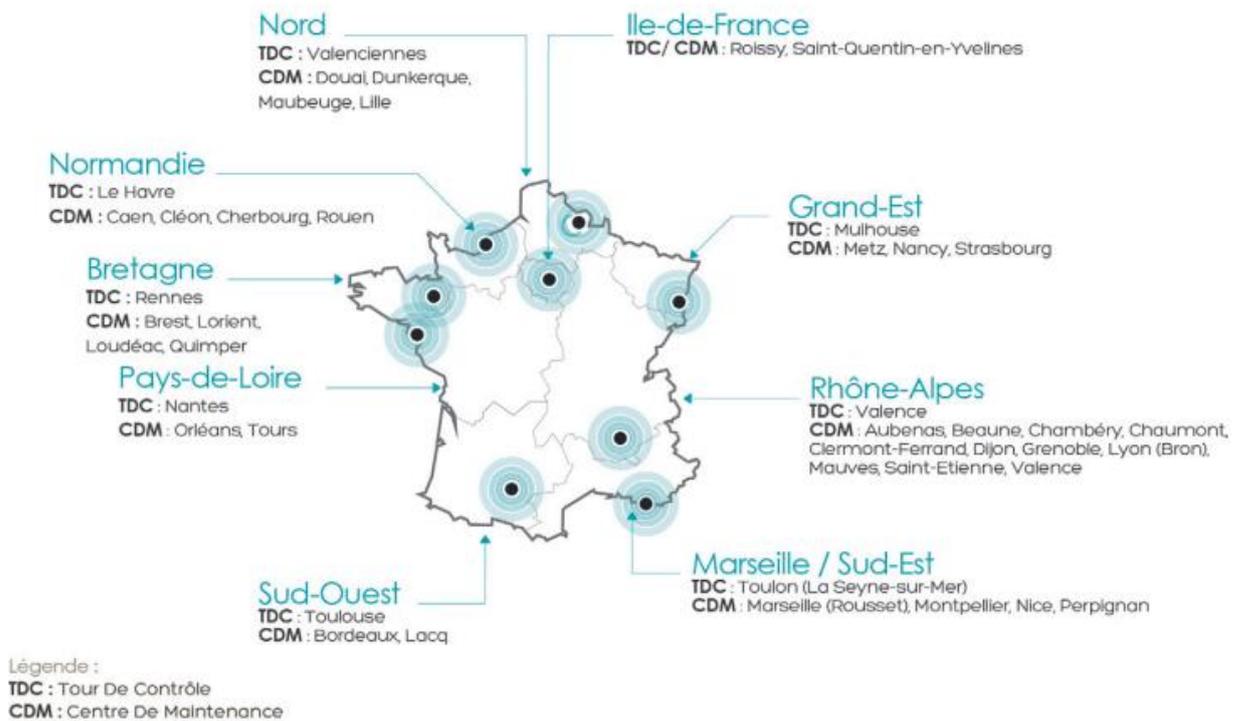
1.2.1 Organisation SNEF Maintenance France



1.2.2 Implantation en France

Grâce à un réseau national composé de 9 tours de contrôle et d'une quarantaine de centres de maintenance, SNEF prend en compte les besoins en matière de gestion technique avec proximité. En effet, un agent est généralement attribué au suivi d'un site. SNEF Maintenance est présent sur plus de 9000 sites en France.

Présence de nos agences SNEF Maintenance



1.3 SNEF MAINTENANCE SUD-OUEST

SNEF Maintenance est implanté dans tout le Sud-Ouest de la France Bordeaux, Toulouse, Montpellier et Perpignan.

L'agence de Toulouse est le siège de SNEF Maintenance Sud-Ouest. Loïc Thiersdebar est le directeur de l'agence Sud-Ouest. Les trois activités principales sont : CFA (Courant Faible), CVC (Chauffage, Ventilation, Climatisation) et CFO (Courant Fort/ Multitechnique).

SNEF Maintenance Sud-Ouest compte une centaine de collaborateurs répartis principalement à Toulouse et Bordeaux.

Le chiffre d'affaires de SNEF Maintenance Sud-Ouest s'élève à environ 8 Millions euros.

Leurs objectifs pour les années à venir sont :

- ✓ Développer le chiffre d'affaires pour atteindre l'objectif national
- ✓ Atteindre 1,2 % de marge nette
- ✓ Se développer au Pays Basque et en Corrèze
- ✓ Recruter un(e) acheteur(se) à Toulouse
- ✓ Recruter 3 techniciens multitechniques et 2 techniciens CFA

1.3.1 Fiche identité

Nom de l'entreprise	SNEF
Forme juridique	Société Anonyme
Capital	10 000 000
Adresse	3 Chemin des Daturas – CS 60116 31201 Toulouse CEDEX 2
Adresse Siege Social	87 Avenue des Aygalades – CS 50197 13 344 Marseille Cedex 15
Date de création site Toulouse	1972
Site internet	www.snef.fr
Activité	Maintenance et travaux bâtiment
Code APE	4321A
Effectif site Toulouse	150 à 200

1.3.2 Historique SNEF Maintenance Sud-Ouest

- 1972 : Création de l'Agence SNEF à TOULOUSE
- 1998 : Démarrage du contrat Sureté Toulouse Métropole (toujours en cours – jusqu'en 2024)
- 2010 : Création de l'Agence SNEF CVC à TOULOUSE
- 2013 : Création du Pôle Toulousain qui regroupe :
CVC + Electricité (Tertiaire - TCE) + Industrie – Maintenance + Télécommunication
- 2014 : Création de l'Agence SNEF MAINTENANCE à TOULOUSE
- 2015 : Réorganisation du Pôle Toulousain qui regroupe :
 - CVC
 - Génie Electrique (Fusion Electricité + Industrie)
 - Maintenance
 - Télécommunication

1.3.3 Implantation géographique

L'entreprise SNEF a une politique de proximité avec ses clients, ainsi la région Sud-Ouest comporte 4 sites : Toulouse, Bordeaux, Perpignan et Montpellier.

L'implantation des quatre agences de la région Sud-Ouest permet à la SNEF d'être présente partout en Occitanie. Toutefois avec une seule agence en Aquitaine la SNEF est moins flexible dans cette région, c'est pour cette raison qu'elle souhaite s'implanter dans le département des Pyrénées Atlantiques (64) prochainement.

Bordeaux



Toulouse (Siège Sud-Ouest)



Montpellier



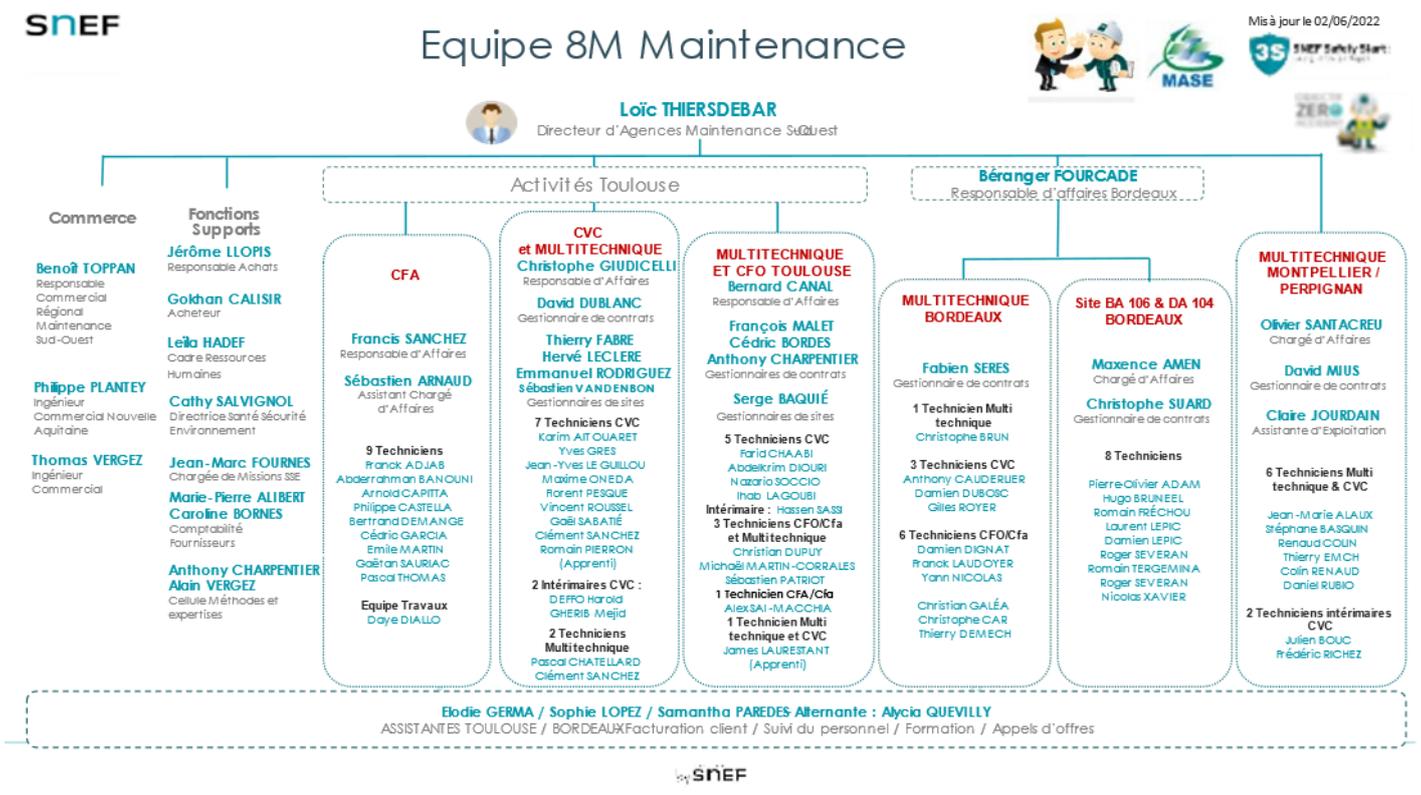
Perpignan

1.3.4 Organisation SNEF Maintenance Sud-Ouest

L'équipe nommée 8M représente SNEF maintenance. Au sein de la région Sud-Ouest l'activité Toulousaine est répartie en 3 services : CFA (Courant Faible/Incendie/Intrusion), CVC (Chauffage, Ventilation, Climatisation) et CFO (Courant Fort/ Multitechnique).

L'activité sur le site de bordeaux est composé de deux services : Multitechnique et Site BA 106/DA 104.

Puis, l'activité à Montpellier et Perpignan comporte seulement la maintenance multitechniques. Par ailleurs, durant mon stage, j'ai intégré le service CFA de Toulouse.



1.3.5 Certifications

APSAD (Assemblée Plénière de Sociétés d'Assurances Dommages) (F7 I7 : détection d'incendie et CMSI (Centralisateur de Mise en Sécurité Incendie), R81 (détection intrusion), R82 (vidéosurveillance)

La certification de Service de maintenance F7 est une garantie de qualité de maintenance contrôlée par tierce partie (CNPP) et reconnue par les assureurs et les pouvoirs publics depuis plus de 20 ans.



Dans le domaine des systèmes de sécurité incendie, elle s'appuie sur le référentiel particulier F7 pour la maintenance, la règle APSAD R7, les règles de l'art et les normes.

Le référentiel APSAD R81 a pour objectif d'accompagner les utilisateurs, prescripteurs et installateurs dans la conduite d'un projet de conception et d'installation de ces systèmes. Il définit les exigences techniques minimales et une méthodologie en quatre étapes : une analyse de risque pour préciser le niveau de surveillance et les solutions techniques à mettre en place, puis les phases de conception, de réalisation et de maintenance de l'installation.



Le référentiel APSAD R82 a pour objectif d'accompagner les utilisateurs, prescripteurs et installateurs dans la conduite d'un projet de conception et d'installation de ces systèmes. Il définit les exigences techniques minimales, aide à la rédaction d'un cahier des charges et propose une méthodologie en quatre phases : une analyse de risque puis conception, réalisation et maintenance de l'installation.



Les exigences ainsi formulées s'appliquent aux composants (caméras, enregistreurs, etc.) mais aussi au système dans sa globalité notamment pour ce qui concerne son niveau de sécurité.

ISO 9001-14001 et 18001 (DNV)

ISO 9001 et ISO 14001 sont des normes génériques de systèmes de management certifiables. Le terme « générique » signifie que ces normes peuvent être appliquées à tout organisme, grand ou petit, fournisseurs de produits ou de services quels qu'ils soient, dans tout secteur d'activité.



Qualibat (Maintenance, chauffage, climatisation, plomberie, portes automatiques)

Les qualifications professionnelles QUALIBAT constituent la reconnaissance des compétences de l'entreprise, de sa capacité à réaliser des travaux dans une activité donnée, à un niveau de technicité défini. Elles donnent à l'entreprise les moyens de faire-valoir son expertise technique et permettent au maître d'ouvrage d'identifier précisément les professionnels capables de répondre à sa demande.



Qualifelec (Maintenance, électrotechnique, courants faibles)

Le certificat de qualification, document officiel délivré par Qualifelec, rassemble toutes les informations indispensables au client pour cibler l'entreprise adaptée à ses projets de travaux électriques et énergétiques. Renouvelé tous les ans, le certificat atteste du savoir-faire et des compétences de l'entreprise. Véritable gage de confiance, il regroupe de façon synthétique tous les critères régulièrement contrôlés au cours du processus de qualification.



Qualification IRVE

La mention IRVE (Infrastructure de Recharge de Véhicule Électrique) s'adresse avant tout aux électriciens qui souhaitent se former à l'installation des bornes de recharge pour véhicule électrique. Elle se décompose selon trois niveaux.



Niveau 1 : Installation de bornes de recharge jusqu'à 22 kW, sans configuration spécifique pour la communication et la supervision.

Niveau 2 : Installation de bornes de recharge jusqu'à 22 kW, avec configuration pour bornes communicantes et supervision de station.

Niveau 3 : Installation de bornes de charge rapide de plus de 22 kW.

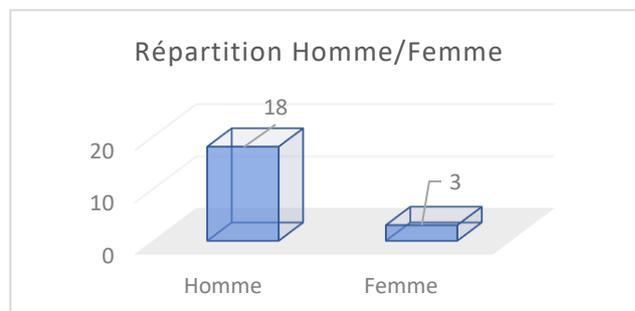
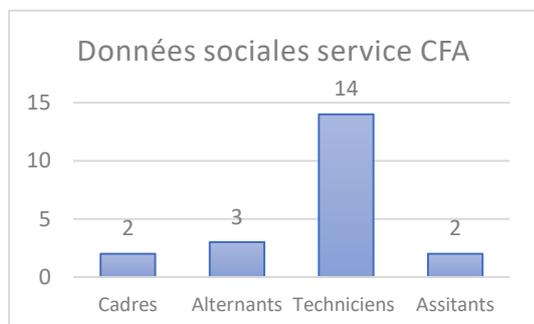
MASE – Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises

Le MASE est le référentiel de management de la sécurité. Il apporte des garanties en termes de gestion des risques professionnels au sein des structures intervenant chez des entreprises utilisatrices. La certification MASE consiste à apporter la preuve qu'un système d'amélioration continue a été mis en place au sein de l'entreprise.



1.3.6 Données sociales

Le service CFA est constitué de 18 hommes soit 2 chargés d'affaires, 2 alternants et 14 techniciens. Et de trois femmes, une alternante technique et deux assistantes qui s'occupent de la partie Ressources Humaines et de la facturation.



La moyenne d'âge de l'équipe est de 41 ans. Sur les 21 contrats 18 sont des CDI (Contrat d'une Durée Indéterminée) et 3 sont des contrats d'apprentissage.

Les embauches en CDI sont favorisées par le Groupe afin de fidéliser. Par ailleurs, une politique de formation en contrat d'apprentissage est pratiquée sur les fonctions techniques. L'entreprise peut aussi faire appel à des intérimaires et des sous-traitants en périodes d'activités intenses. Ce type de contrat assure une certaine souplesse toutefois le Groupe évite de sous-traiter.

1.3.7 Organisation du travail

Type de poste	Horaire	Astreinte
Technicien	8h-12h 14h-17h	6 fois par an
Cadre	Variable	6 fois par an
Bureau	8h-12h 13h45-16h45	X

L'organisation de l'entreprise est classique pour les horaires de bureau avec une semaine de 35h, soit 7h de travail par jour.

En ce qui concerne les techniciens, les horaires sont similaires, toutefois ils commencent plus tôt pour se rendre sur les sites où ils doivent intervenir.

Pour les cadres, des contraintes horaires fixes ne sont pas imposées, ils entretiennent une relation de confiance avec leur supérieur. Toutefois, ils ont des objectifs à atteindre et adaptent leurs organisations.

Pour finir, le système d'astreinte est un service 24/24h, 7/7j qui permet une assistance permanente au client.

1.3.8 Convention collective

Une convention collective est un texte réglementaire de droit du travail exprimant le statut des employés d'une branche professionnelle.

Selon l'Article L2261-2 du code du travail, la convention collective applicable est celle dont relève l'activité principale exercée par l'employeur déterminée par son code NAF (nomenclature d'activités française).

La convention collective du service CFA est : La Convention collective nationale des employés, techniciens et agents de maîtrise des travaux publics du 12 juillet 2006 (Tome III : ETAM) (IDCC 2614)

1.3.9 Plan social

La SNEF a mis en place de nombreux avantages pour ses employés comme la prise en charge des déplacements avec un véhicule de fonction, un téléphone, une tablette et un ordinateur pour effectuer les compte-rendus de missions notamment sur la plateforme KIZEO.

Par ailleurs, deux primes peuvent être effectives : la prime d'intéressement et la prime sur la marge nette. Ces avantages sont disponibles pour tout le personnel SNEF Maintenance.

Par ailleurs, au sein de l'agence SNEF Toulouse, il n'y a pas de délégation syndicale.

2. ORGANISATION ECONOMIQUE



2.1 ETUDE DU MARCHÉ

Dans cette partie, seront utilisées les données disponibles du service CFA de Toulouse, qui seront complétées avec des données nationales.

2.1.1 Marché du travail

Selon la FFB, le marché du bâtiment comporte 427 000 entreprises et 1 756 400 emplois soit 1 245 000 salariés, 108 000 intérimaires en ETP et 403 400 artisans. La production des travaux du bâtiment est de 149 milliard d'euros en 2021.

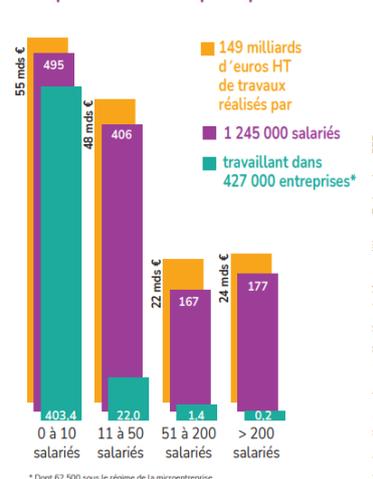
Le nombre d'employés de SNEF Maintenance a augmenté durant ces dernières années. Notamment, dans le service commercial car la SNEF a des objectifs d'augmentation du CA pour 2025.

L'entreprise est à la recherche de techniciens, toutefois, il est difficile de recruter en région toulousaine. Il est nécessaire pour l'entreprise d'embaucher des personnes qualifiées pour les différents postes de maintenance, surtout quand il s'agit d'avoir des connaissances sur de l'électronique ou des compétences en informatique pour tous les logiciels de maintenance et pour la programmation du matériel de sécurité.

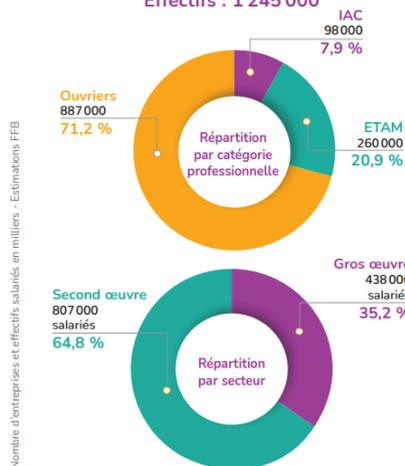
Pour recruter, l'entreprise s'adresse à des agences d'intérim. De plus, sur son site web, une adresse mail est dédiée au recrutement.

La SNEF recherche des jeunes diplômés, motivés afin de répondre au développement de l'activité mais aussi des techniciens, chargés d'affaires, cadres, chef de projet, assistant responsable technique, responsable technique, commerciaux, alternants...

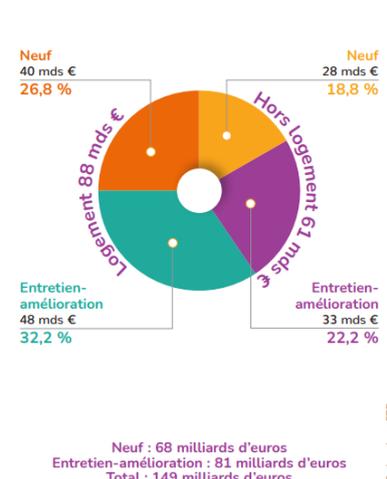
Les entreprises
Entreprises à activité principale bâtiment



Les salariés
(y compris alternants)
Effectifs : 1 245 000



La production
Travaux de bâtiment : 149 milliards d'euros



2.1.2 La clientèle

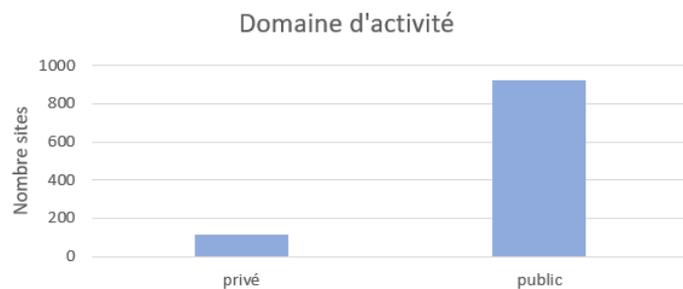
La société compte une centaine de clients et près de 900 sites en intrusion et incendie.

Les clients de SNEF Maintenance sont variés : hôtel, bâtiment tertiaire, bâtiment public, supermarché ...

La politique de SNEF est d'être acteur sur le terrain à proximité des agences, ainsi ils fidélisent les établissements locaux.

Le principal client de l'agence Toulousaine est la Mairie de Toulouse. En effet, SNEF s'occupe des travaux et de la maintenance des sites publics.

De plus, l'Université Paul Sabatier est un client majeur de l'agence. On retrouve également les bâtiments de CGEM, les bases militaires de l'armée française, OSMOSE, QPARK, le Musée des Abattoirs...



Par ailleurs, SNEF Maintenance a des contrats nationaux avec certaines enseignes comme H&M, IBIS et Simply Market (Carrefour).

2.1.3 Fournisseurs

L'entreprise choisit et gère ses fournisseurs en fonction de ses clients. En effet, elle commande en fonction des installations présentes sur les sites et des attentes du client.

Par exemple, la SNEF ne proposera pas à la mairie de Toulouse les produits Dahua car le client ne souhaite installer des produits chinois sur les sites sensibles sécurisés.

Voici les principaux fournisseurs utilisés pour les installations de la région Toulousaine.

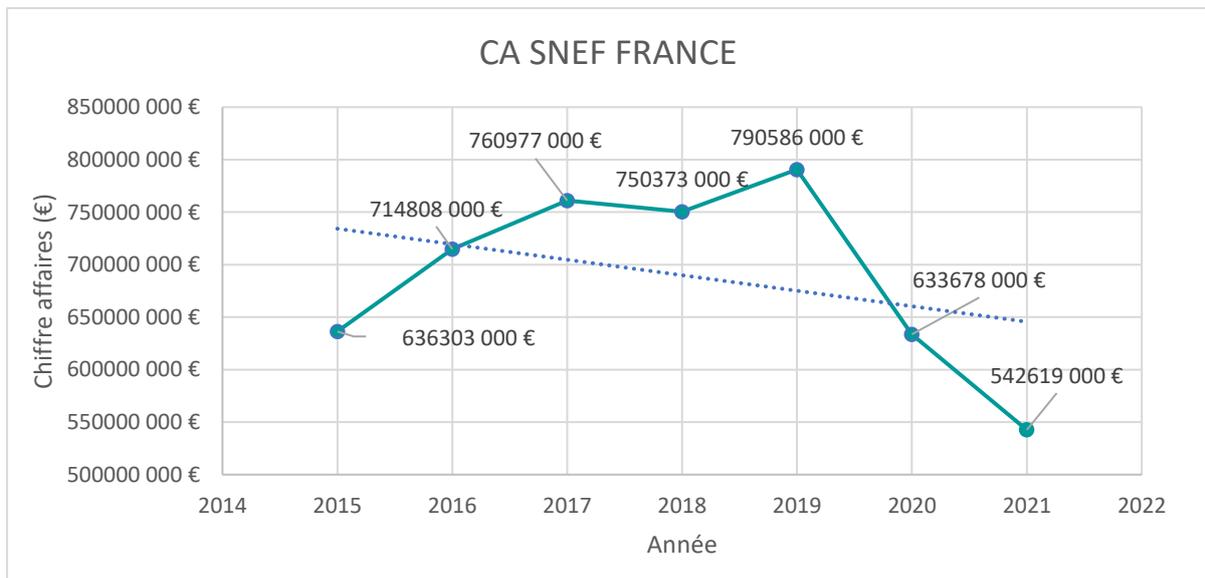
Entreprise	Pays	Domaine
	Amérique	Incendie
	Allemagne	Incendie
	France	Incendie
	Amérique	Incendie
	Chine	Incendie
	France	Incendie
	Allemagne	Intrusion
	Suède	Intrusion
	Chine	Intrusion
	France	Intrusion

2.1.4 Concurrents

Les principaux concurrents de la SNEF sont trois entreprises françaises qui proposent les mêmes services. Elles répondent également aux mêmes appels d'offres. Par ailleurs, ces sociétés communiquent lors de renouvellement de certains contrats afin de garantir leur activité et conserver leurs clients fidèles.

Entreprise	Effectif (national)	Pays
 EIFFAGE	70 400	France
 FAUCHÉ	2000	France
 SPIE	48 000	France

2.1.5 CA et son évolution



SNEF Maintenance Toulouse n'a pas transmis son chiffre d'affaires. Par conséquent, les données communiquées représentent l'évolution du chiffre d'affaires SNEF France comprenant SNEF Maintenance.

On observe ci-dessous l'évolution du chiffre d'affaires de l'entreprise SNEF de 2015 à 2021. On constate une hausse du chiffre d'affaires de 2015 à 2019 de 154 283 000 €, puis une diminution due à la crise sanitaire de la Covid 19 de 2019 à 2021 de 247 967 000 €.

2.1.6 Analyse de l'environnement de l'entreprise



POLITIQUE

Stabilité politique sur les marchés existants : SNEF opère dans de nombreux pays et doit donc élaborer des politiques dans chaque pays en fonction des exigences spécifiques de l'industrie des services de construction. Compte tenu de la récente montée du populisme à travers le monde, la France peut voir des tendances similaires et peut conduire à une plus grande instabilité sur le marché français.

Politiques fiscales : Au cours des deux dernières décennies, SNEF a bénéficié de politiques fiscales plus faibles dans tout l'hémisphère occidental. Cela a entraîné des profits élevés et une augmentation des dépenses dans la recherche et le développement. L'inégalité croissante en France peut conduire à des changements dans les politiques fiscales. Les gouvernements locaux étudient également des politiques fiscales spécifiques aux services de construction pour contenir l'empreinte carbone du secteur des biens d'équipement.

ECONOMIE

Pression à la baisse sur les dépenses de consommation : Même si le revenu disponible des consommateurs est resté stable, l'inégalité croissante dans la société aura un impact négatif sur le sentiment des consommateurs et donc sur le comportement des consommateurs en matière de dépenses.

Disponibilité de l'infrastructure de base en France : Au fil des ans, le gouvernement français a augmenté l'investissement dans le développement de l'infrastructure de base pour faciliter et améliorer l'environnement des affaires. SNEF peut accéder à l'infrastructure actuelle pour stimuler la croissance du secteur des biens d'équipement en France.

Taux de change : Le taux de change de la France est bénéfique pour les exports et cela peut avoir un impact sur les plans d'investissement SNEF.

SOCIAL

Attitude à l'égard de la santé et de la sécurité : Avec la libéralisation croissante, l'attitude à l'égard de la santé et de la sécurité se relâche. SNEF doit rester à l'écart de ces attitudes car le coût de l'échec est trop élevé en France.

Rôles de genre : Les rôles de genre évoluent en France. SNEF peut tester différents concepts pour répondre et soutenir ces évolutions des rôles de genre dans la société française.

TECHNOLOGIE

Le digital prend une place de plus en plus importante sur les chantiers ainsi que dans les projets de construction. La SNEF utilise ainsi de plus en plus des applications pour suivre l'avancée des chantiers, cela permet d'avoir des retours plus précis.

Par ailleurs, la digitalisation rend les bâtiments plus « intelligents », avec un ensemble de matériaux connectés, qui font gagner du temps aux constructeurs et qui sont plus pratiques à utiliser par la suite. La réalité augmentée est une opportunité qui donne davantage de visibilité lors de la construction des édifices. L'intelligence artificielle est également de plus en plus utilisée, ainsi que les drones, dont l'utilisation est de plus en plus intensive depuis ces trois dernières années.

ENVIRONNEMENT

Le contrôle régulier des agences environnementales alourdit le coût de fonctionnement SNEF. La gestion des déchets notamment pour les unités proches des agglomérations a pris une importance croissante pour des acteurs comme SNEF. Le gouvernement français a mis en place des normes strictes pour la gestion des déchets dans les zones urbaines.

Le recyclage est en train de devenir une norme plutôt qu'une bonne chose à faire dans l'économie française. SNEF doit faire des plans pour se conformer aux réglementations et aux attentes du secteur des biens d'équipement.

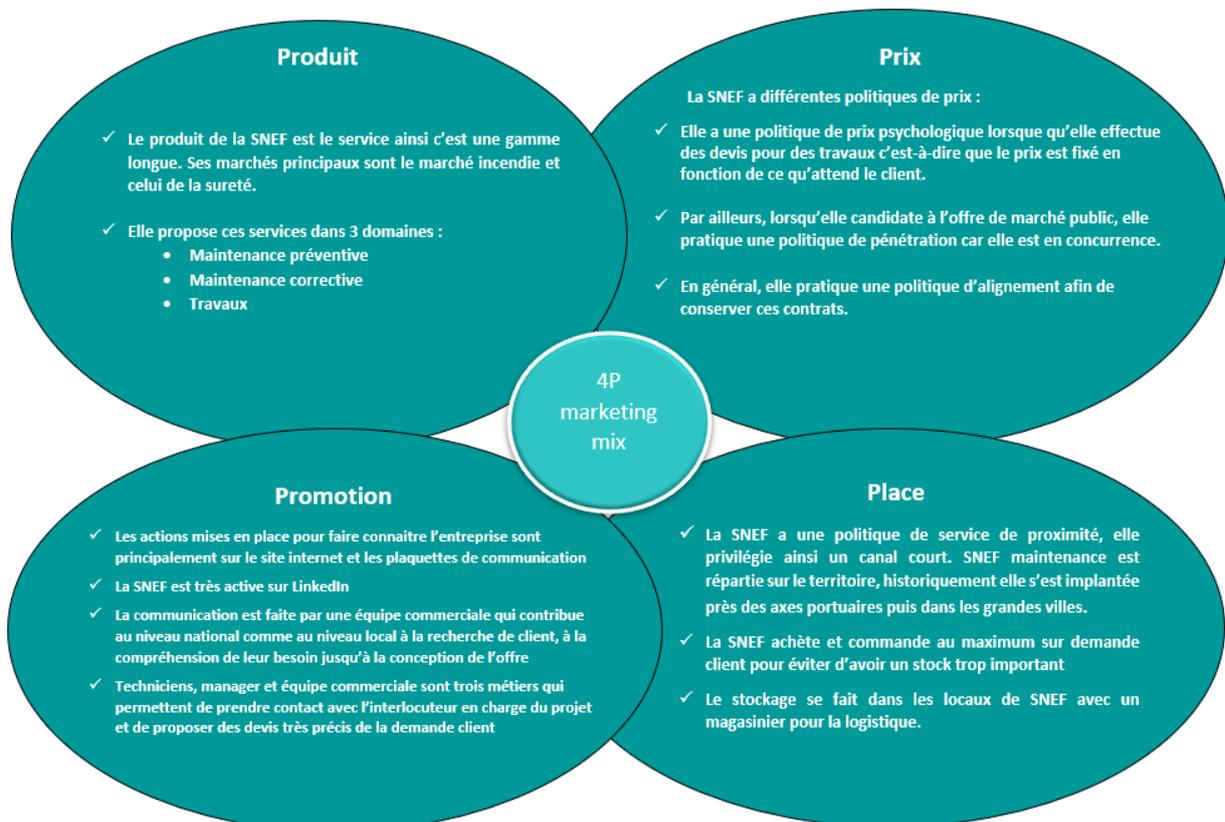
LEGAL

Le secteur du BTP (Bâtiment Travaux Publics) qui connaît énormément de changements dans les réglementations, dont un grand nombre concernent l'environnement depuis plusieurs années. La réglementation RE 2020 a pour objectif de réduire les gaz à effet de serre et permet, grâce à des matériaux plus écologiques, de construire de nouveaux bâtiments neufs. La nouvelle loi met en place une filière REP (responsabilité élargie du producteur) pour le BTP. Défini par l'article L. 541-10 du code de l'environnement, ce dispositif repose sur le principe du pollueur-payeur. Concrètement, le producteur doit contribuer de manière financière à la gestion des déchets de ses produits. À condition que ces déchets soient triés sur le chantier par un professionnel qualifié.

À compter du 1er janvier 2022, les acteurs du bâtiment devront répondre à certaines obligations :

- ✓ Élaborer un plan d'action de prévention et d'éco-conception tous les 5 ans
- ✓ Verser des cotisations aux éco-organismes agréés par l'Etat pour bénéficier gratuitement des collectes de déchets
- ✓ Interdiction formelle des dépôts sauvages sous peine d'amende de 15 000 euros et d'une mise en fourrière du véhicule utilisé pour ce délit
- ✓ Soutenir les réseaux de réemploi, de réutilisation et de réparation

2.1.7 Plan de Marchéage : Les 4P du marketing-mix



2.1.8 Communication et partenariats

L’empreinte de la SNEF au sein des territoires la conduit à adapter une démarche sociétale au niveau régional.

Les équipes de l’entreprise SNEF partagent des moments de convivialités :

- La Marseillaise des Femmes depuis 2015 (course à pied soutenant la recherche sur le cancer du sein)
- La Marseille-Cassis depuis plus de quinze ans, participation au semi-marathon en tant que partenaire avec les clients et les salariés

Au niveau national, le Groupe mène plusieurs actions de partenariat et mécénat qui s’inscrivent dans la durée :

Arts et développements culturels

Festival d’Aix-en-Provence, depuis une quinzaine d’années
AROP, les amis de l’Opéra de Paris, depuis 2015

Santé

Hôpital St Joseph
Hospices Civils de Lyon

Sport

Xavier Macaire : après avoir soutenu Jean-Paul Mouren sur le circuit de la Solitaire du Figaro, pendant 20 ans, le Groupe SNEF s’est engagé depuis 2017 au côté du skipper Xavier Macaire, qui en 2022 changera de support pour courir en Class 40.
Soutien de Clément Bessaguet, technicien du Groupe SNEF, qui a participé aux Jeux Olympiques de Tokyo à l’été 2021 en catégorie tir au pistolet.

Environnement

Participation à la fondation « L’Entreprise des Possibles », dédiée à la réinsertion dans la société de personnes en situation de précarité.

2.1.9 SWOT

Forces

- ✓ Image du groupe SNEF
- ✓ Groupe indépendant depuis 110 ans
- ✓ La fidélité des clients
- ✓ Service entreprise (voiture fonction, panier repas, formation...)
- ✓ Structure et compétences techniques

Faiblesses

- ✓ Manque de disponibilité des techniciens
- ✓ Difficultés de recrutement
- ✓ Retard accumulé faute au départ d'un chargé d'affaires intrusion

Opportunités

- ✓ Nouveaux marchés
- ✓ Le mécontentement des clients vis à vis des concurrents

Menaces

- ✓ La concurrence
- ✓ Vente du groupe
- ✓ Crise sanitaire
- ✓ Perte d'un marché (Mairie de Toulouse)

2.1.10 Les finalités de l'entreprise

Les finalités économiques

Fondé en 1905 à Marseille, le Groupe SNEF a poursuivi une stratégie constante, ne sortant jamais de son cœur de métier, montant en compétence pas à pas, avec le souci d'éviter les à-coups tout en conservant une ferme volonté d'entreprendre. Constant dans son management, le Groupe n'a eu que 3 présidents en 117 ans, qui ont poursuivi une stratégie d'entrepreneur, privilégiant le moyen terme au court terme.

Le Groupe SNEF revendique le statut d'ETI (Entreprise de Taille Intermédiaire) de province, indépendante, raisonnablement endettée et volontairement orientée sur le métier. Le groupe dispose de solides moyens humains et d'un savoir-faire reconnu pour envisager positivement l'avenir. L'objectif de croissance et d'augmentation des marges, toujours avec le même souci du travail bien fait, du respect des délais et de la sécurité, reste constant.

Les finalités sociétales et environnementales

Compte tenu de la nature des métiers de service du Groupe SNEF, l'analyse des risques sociétaux indique des enjeux autour de la lutte contre la corruption et les achats responsables. Le respect des droits humains et les impacts territoriaux sont également des sujets à suivre.

L'organisation du Groupe SNEF repose sur des structures décentralisées dans le but de rapprocher les décideurs de l'entreprise de nos clients, avec un souci de réactivité, qualité, sécurité et rentabilité. Le Groupe est aujourd'hui implanté dans plus de cent cinquante villes en France et dans plus de 20 pays. Cette proximité favorise la participation de l'entreprise à la vie locale et associative. Le groupe privilégie les bassins d'emplois locaux que ce soit en France ou à l'International en favorisant l'embauche de proximité.

De plus, le respect de l'intégrité physique de tous les salariés est un enjeu majeur pour le Groupe SNEF. La recherche du zéro accident est à la fois une culture, un état d'esprit, une compétence et une valeur transverse. Elle impacte chaque geste, chaque décision. Fondée sur le principe que chaque accident est évitable, elle s'appuie sur la prévention (anticipation et préparation), sur la responsabilisation, sur la compétence dans l'exécution et sur le retour d'expérience. Le groupe attache une importance particulière aux actions de formation ou de sensibilisation de ses équipes : mois de la sécurité, challenge sécurité, causeries, visites managériales de sécurité....

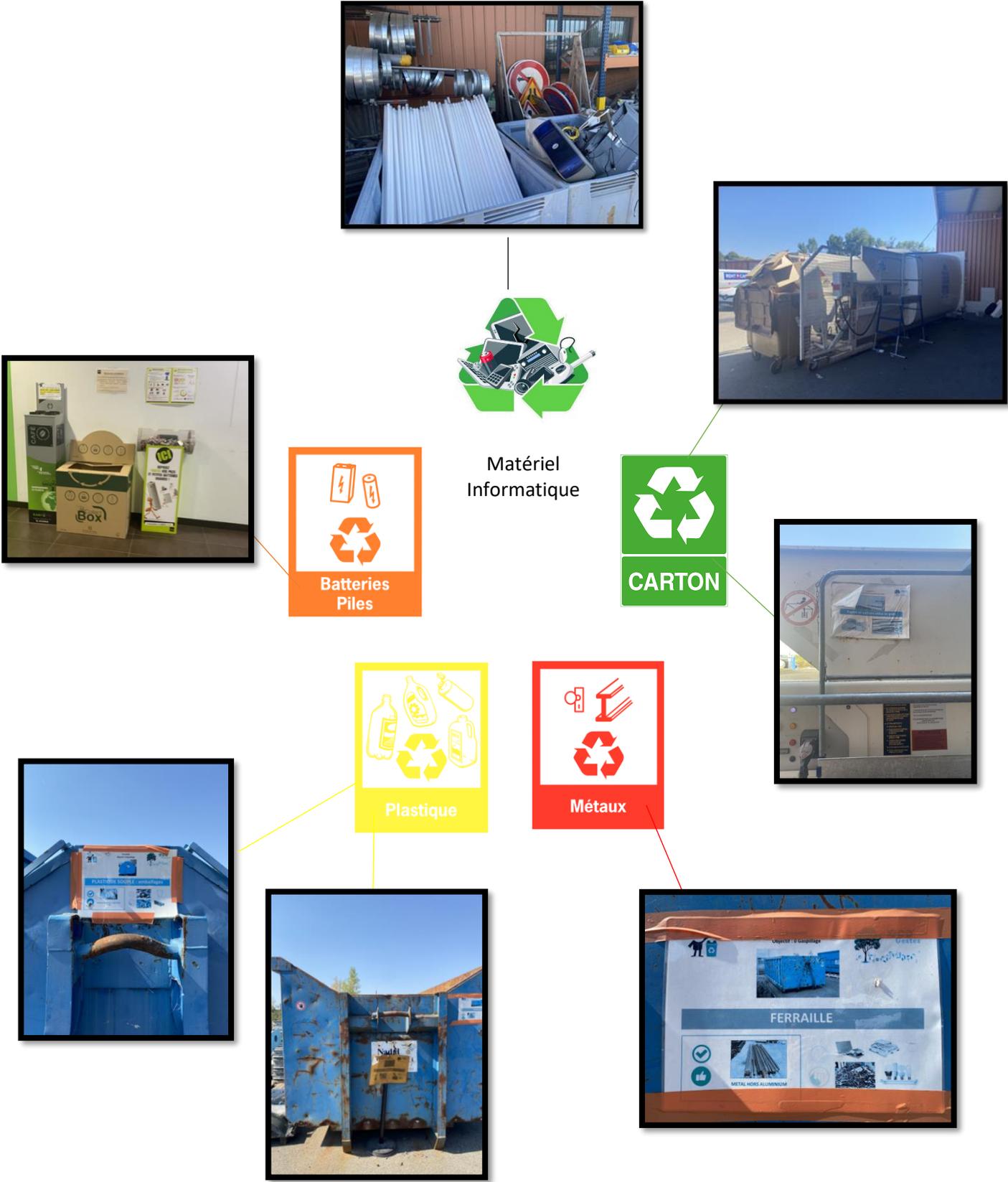
Par ailleurs, la SNEF se doit d'entreprendre une démarche écologique, en effet depuis plusieurs années elle doit répondre à des critères pour répondre à certain marché.

Pour cela elle a entamé une démarche écologique.

Par exemple, l'installation de l'application DRIVATA qui contrôle l'activité en voiture.

De plus dans les bureaux des poubelles de tri sélectif sont à disposition et les matériaux disponibles aux magasins sont triés rigoureusement

Recyclage des matériaux du groupe SNEF à Toulouse



2.2 ETUDE DE LA FONCTION DE PRODUCTION

Bilan Actif

Actif	Notes	Milliers d'euros			
		31 décembre 2021		31 décembre 2020	
		Montants bruts	Amortiss. et dépréciat.	Montants nets	Montants nets
Immobilisations incorporelles	3	9 548	(6 296)	3 252	3 855
Immobilisations corporelles	4	101 754	(65 899)	35 855	34 483
Immobilisations financières	5				
- Titres de participation		304 971	(58 911)	246 059	297 428
- Prêts		28 573	(15 059)	13 514	8 405
- Autres créances immobilisées		556	-	556	573
Total actif immobilisé		445 402	(146 165)	299 237	344 744
Stocks matières premières		5 116	-	5 116	4 367
En-cours de production		489 969	(25 499)	464 469	429 214
Avances et acomptes versés		291	-	291	402
Clients et comptes rattachés	6	205 321	(6 593)	198 728	209 374
Créances diverses	6	97 429	(34 134)	63 296	110 093
Disponibilités	8	57 350	-	57 350	72 646
Total actif circulant		855 476	(66 226)	789 250	826 095
Charges constatées d'avance	7	146	-	146	1 546
Ecart de conversion actif		7 211	-	7 211	7 476
Total actif		1 308 235	(212 391)	1 095 845	1 179 862

Bilan Passif

Passif	Notes	Milliers d'euros	
		31 décembre 2021	31 décembre 2020
Capital		10 000	10 000
Ecart de réévaluation		(148)	(161)
Réserves		1 000	1 000
Report à nouveau		83 049	47 195
Résultat de l'exercice		26 063	45 956
Provisions réglementées		5 950	5 920
Total capitaux propres	9	125 914	109 911
Provisions pour risques		8 418	10 459
Provisions pour charges		12 338	12 186
Total provisions	10	20 756	22 645
Autres emprunts et dettes auprès d'établissements de crédit	11	82	248 456
Emprunts et dettes financières diverses	11	12	1 146
Avances et acomptes reçus sur commandes	12	521 085	473 215
Fournisseurs et comptes rattachés	12	82 393	90 642
Dettes fiscales et sociales	12	73 649	77 902
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	12	2 394	1 690
Dettes diverses	12	246 249	133 203
Total des dettes		925 863	1 026 254
Produits constatés d'avance	13	23 272	20 931
Ecart de conversion passif		40	120
Total passif		1 095 845	1 179 862

L'analyse du bilan :

Ratios Structure	2020	2021
Ratio d'autonomie financière = $\frac{\text{Capitaux propre}}{\text{Dette financier}}$	$\frac{109\,911}{1\,026\,254} = 10\%$	$\frac{125\,914}{925\,864} = 13\%$
Ratio d'immobilisation de l'actif = $\frac{\text{Actif Immo}}{\text{Actif total}}$	$\frac{344\,744}{1\,179\,862} = 29\%$	$\frac{299\,237}{1\,095\,845} = 27\%$
Ratio de liquidité de l'actif = $\frac{\text{Actif circulant}}{\text{Actif total}}$	$\frac{826\,095}{1\,179\,862} = 70\%$	$\frac{789\,250}{1\,095\,845} = 72\%$
Ratio de productivité = $\frac{\text{Chiffre d'affaire}}{\text{Nombre de salarié}}$	$\frac{633\,678}{4\,965} = 127\text{ €}$	$\frac{542\,619}{4\,002} = 135\text{ €}$
Ratios trésorerie	2020	2021
Crédit client en jours = $\frac{\text{créance client}}{\text{chiffre d'affaire TTC}} * 360$	$\frac{209\,374}{633\,678} * 360 = 33\text{ jours}$	$\frac{198\,728}{542\,619} * 360 = 36\text{ jours}$
Ratio d'endettement = $\frac{\text{Dettes}}{\text{Capitaux propre}}$	$\frac{1\,026\,254}{109\,911} = 933\%$	$\frac{925\,863}{125\,914} = 735\%$
Ratios de rentabilité	2020	2021
Ratio de rentabilité financière = $\frac{\text{Résultat net}}{\text{Capitaux propre}}$	$\frac{45\,956}{109\,911} = 41\%$	$\frac{26\,063}{125\,914} = 20\%$
Ratio de marge bénéficiaire = $\frac{\text{Résultat net}}{\text{Chiffre d'affaire}}$	$\frac{45\,956}{633\,678} = 7,2\%$	$\frac{26\,063}{542\,619} = 20\%$
Ratio de rentabilité économique = $\frac{\text{Résultat d'exploitation}}{\text{Chiffre d'affaire}}$	$\frac{2\,201}{633\,678} = 0,35\%$	$\frac{12\,470}{542\,619} = 2,3\%$

	2020	2021
Fonds de Roulement Net Global (FRNG) : FRNG = Passif stable – Actif stable	$1\,179\,862 - 826\,095 = 353\,767$	$1\,095\,845 - 789\,250 = 306\,595$
Besoin en Fond de roulement (BFR) : BFR = Actif circulant – passif circulant	$826\,095 - 1\,026\,254 = - 200\,159$	$789\,250 - 925\,863 = - 136\,613$
Trésorerie Nette (TN) : TN = FRNG – BFR	553 926	443 208

Analyse de la structure :

- ✓ L'autonomie financière a augmenté de 3%
- ✓ L'immobilisation de l'actif a diminué de 2%
- ✓ La liquidité de l'actif a augmenté de 2%
- ✓ La productivité des employés a augmenté de 6,3%

On constate une amélioration des capitaux propres, une baisse de la dette financière et une meilleure productivité.

Analyse de la trésorerie :

- ✓ Le crédit client a augmenté de 3 jours
- ✓ L'endettement de l'entreprise a diminué de 0,78 %

Les dettes représentent 10 fois les capitaux propres. Par ailleurs, les dettes de l'entreprise sont constituées d'avance et d'acompte reçus sur commandes soit 521 084 en 2021.

Analyse de la rentabilité :

- ✓ La rentabilité financière a diminué de 21 %
- ✓ La marge bénéficiaire a augmenté de 12,8 %
- ✓ La rentabilité économique a augmenté de 1,95 %

La rentabilité a diminué à cause de la dégradation du résultat financier. On suppose que cette diminution a été causée par la crise sanitaire Covid-19.

Le FRNG est positif, les ressources stables sont suffisantes pour financer les immobilisations.

Le BFR est négatif, il y a un excédent de financement à court terme.

La trésorerie nette est positive, ainsi un excédent de biens financiers issu d'un fonds de roulement supérieur au besoin en financement du cycle de production est constaté.

Bilan Compte de résultat

	Notes	Milliers d'euros	
		31 décembre 2021	31 décembre 2020
Chiffre d'affaires	14	542 619	633 678
Production stockée		54 449	(3 992)
Production immobilisée		910	745
Subventions d'exploitation		1 378	414
Reprises sur provisions et transferts de charges	15	30 761	29 444
Autres produits		50	73
Total produits d'exploitation		630 167	660 363
Achats		(489)	(890)
Variation de stocks		749	313
Achats de matières premières		(161 595)	(146 742)
Autres achats et charges externes		(202 272)	(232 044)
Impôts, taxes et versements assimilés		(11 743)	(14 581)
Charges de personnel		(205 128)	(227 300)
Dotations aux amortissements et aux provisions		(36 451)	(35 700)
Autres charges		(768)	(1 217)
Total charges d'exploitation		(617 697)	(658 162)
Résultat d'exploitation		12 470	2 201
Résultat financier	16	10 179	(68 310)
Bénéfice attribué ou perte transférée		359	635
Résultat courant avant impôt		23 009	(65 474)
Résultat exceptionnel	17	4 976	106 441
Résultat avant impôt et participation		27 985	40 967
Participation des salariés au résultat de l'entreprise		(151)	-
Impôt sur les bénéfices	18	(1 771)	4 989
Résultat de l'exercice		26 063	45 956

L'entreprise a réalisé en 2021 un chiffre d'affaires de 542 619 000€. Le chiffre d'affaires a donc diminué de 14,36 % entre 2020 et 2021. Cela résulte de la crise sanitaire qui a fortement impacté le groupe depuis 2019.

Toutefois, en 2021, la conjoncture a été meilleure. On peut dire que la société a été portée par la reprise économique, dans un contexte de soutien de l'économie par les pouvoirs public (1 378 000€).

On observe une augmentation de l'EBE (Excédent Brut d'Exploitation) passant de 2 201 000 € en 2020 à 12 470 000 € en 2021, l'EBE a été multiplié par 6 ce qui signifie que l'entreprise est rentable et pérenne.

Analyse de l'exercice :

L'exercice écoulé fait apparaître un résultat net de 26 063 137 euros et un Report à Nouveau de 83 049 033 euros.

Faits caractéristiques de l'exercice :

- ✓ Le 23 mars 2021 Snef a cédé à Fouré Lagadec l'intégralité des titres qu'elle détenait de SOBEC, après avoir procédé à une augmentation de capital par incorporation de créances envers Snef de 1,9 millions d'euros.
- ✓ Le 30 juin 2021 Snef a procédé à un Apport Partiel d'Actifs de sa branche d'activité « Snef Technologies » à la société MIOS, renommée Snef Technologies.
- ✓ Le 15 septembre 2021 Snef a cédé à Groupe Snef l'intégralité des titres qu'elle détenait de Fouré Lagadec, Firac, et Watt Design & Build.
- ✓ Groupe Snef a procédé en septembre 2021 au refinancement de la dette bancaire de Snef SA.

La Covid-19 a été déclarée pandémie par l'Organisation mondiale de la santé le 11 mars 2020. L'épidémie continue d'impacter certaines activités du Groupe sur 2021 et les premiers mois de 2022, mais de manière marginale. Le Groupe poursuit la mise en œuvre des moyens nécessaires à la préservation de la santé de ses collaborateurs et de répondre aux besoins de ses clients.

Pour conclure, le groupe SNEF a été fortement impacté par la crise sanitaire comme on peut le constater sur la forte diminution de son chiffre d'affaires ces dernières années.

Le Groupe essaie de relancer sa croissance, toutefois, la hausse du prix des matières premières due à la guerre en Ukraine ralentit cet objectif.

3. ORGANISATION INDUSTRIELLE



3.1 ACTIVITES SERVICE CFA

3.1.1 Système Incendie

En France, il existe différentes catégories d'alarmes incendie. Les normes imposent la mise en place d'un système de sécurité incendie en fonction de la nature et de la catégorie de l'ERP (Etablissement Recevant du Public) des bâtiments.

Du type 1 à 4 elles couvrent l'ensemble des besoins en sécurité du plus grand nombre.

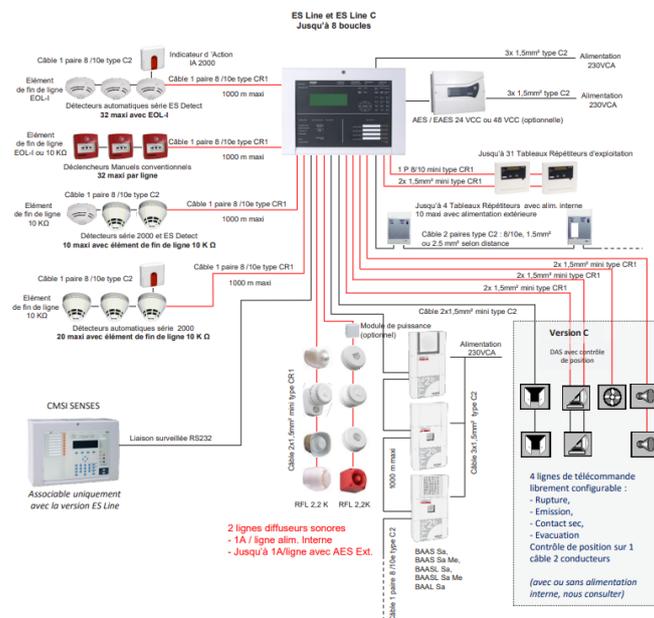
Il existe 5 types d'alarme incendie :

- Les alarmes incendie Type 4 (Système le plus simple)
- Les alarmes incendie Type 3
- Les alarmes incendie Type 2B
- Les alarmes incendie Type 2A
- Les alarmes incendie Type 1 (Système le plus complexe)



Alarme incendie type 1

Les alarmes incendie de type 1 sont obligatoirement associés à des SSI (Système de Sécurité Incendie) de catégorie A (ECS : Equipement de Contrôle avec Signalisations) avec un CMSI : C'est le système le plus avancé et le plus utilisé par le service CFA, il est composé notamment d'un système de détection d'incendie automatique (SDI).



Installation centrale incendie de type 1 (Annexe 6.3)

3.1.2 Système Intrusion

Contrôle d'accès

Le contrôle d'accès constitue la première ligne de défense de la chaîne de sûreté. Le contrôle d'accès est un composant fondamental de la sécurité des données qui dicte qui a le droit de consulter, utiliser des informations et ressources d'une entreprise.

Via une authentification et une autorisation, les stratégies de contrôle d'accès vérifient l'identité des utilisateurs.

Le contrôle d'accès peut également être appliqué pour limiter l'accès physique aux campus, bâtiments, salles et datacenters.

Vidéo surveillance

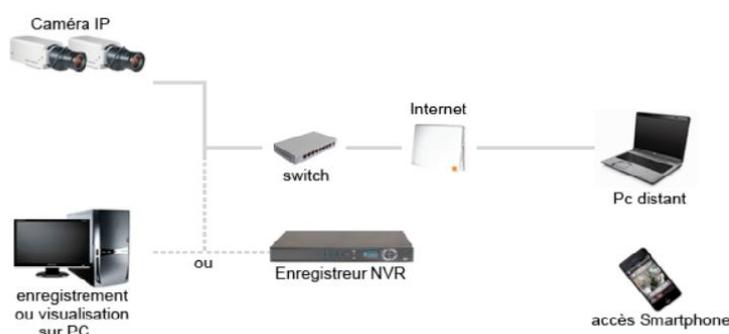
La vidéo surveillance, autrement appelé vidéo protection, est un ensemble composé des caméras et de tout le nécessaire pour pouvoir véhiculer, enregistrer et exploiter les images.

Les objectifs d'un tel système sont :

- ✓ Sécuriser un lieu (vandalisme, cambriolage,)
- ✓ Protéger des personnes et/ou des biens (incendies, surveillance personnes âgées, bébés...)
- ✓ Contrôler des procédures (chaîne de montage industrielle...)

Un système de vidéosurveillance peut se décliner de plusieurs manières :

- Un système standard, qui consiste à relier une (ou plusieurs) caméra(s) à un écran de contrôle pour simplement avoir un œil déporté sur une zone inaccessible
- Un système avec enregistrement, qui est similaire au système précédent mais avec une sauvegarde des images vidéo et la possibilité de les relire.
- Un système numérique, c'est le plus répandu, il permet de communiquer avec le réseau internet et d'être consulté à distance sur smartphone et tablette via le réseau 3G / 4G. Cela implique la présence d'une box ADSL sur le lieu surveillé.



Installation vidéosurveillance

SNEF maintenance propose deux types de services : une maintenance préventive et une maintenance corrective.

3.1.3 Préventif

La maintenance préventive est effectuée en amont de la survenue d'une panne ou d'un dysfonctionnement sur un équipement.

La mise en place d'une stratégie de maintenance préventive s'effectue selon plusieurs approches. D'une part, les normes et réglementations en vigueur imposent aux entreprises une vérification obligatoire sur certaines installations. Les recommandations constructrices constituent également une source d'informations précieuse, d'autant plus qu'il est nécessaire de les respecter pour pouvoir bénéficier de la garantie.

Service CFA Incendie

Maintenance centrale incendie de type 1 et 2 au moins une fois par an (norme APSAD)

- ✓ Test détecteur (perchage)
- ✓ Essaie centrale
- ✓ Test déclencheur manuel



Perche pour tester les détecteurs

3.1.4 Correctif

Comme son nom l'indique, la maintenance corrective est un type de maintenance ayant pour but de remettre l'équipement défaillant en état de fonctionnement après l'apparition d'une panne.

Service CFA Intrusion

Panne : arrêt de l'affichage des caméras du Stadium de Toulouse

Analyse : un switch est tombé en panne, ainsi la communication était bloquée.

Solution : le switch a été remplacé



Dépannage dans le local technique



Affichage vidéo poste de sécurité Stadium de Toulouse

3.1.5 Travaux

Également, le service CFA détient le marché travaux de la mairie de Toulouse. Ainsi, elle réalise des travaux sur différents sites.

Ce nouveau marché est stratégique, en effet, si les installations sont bonnes le coût de la maintenance sera moindre.

Durant ma période de stage les principaux travaux effectués sont les écoles de la mairie de Toulouse et les rénovations de musées toulousains.

Service CFA Travaux

Agrandissement Archive du Musée d'histoire naturelle : Installation système incendie et intrusion

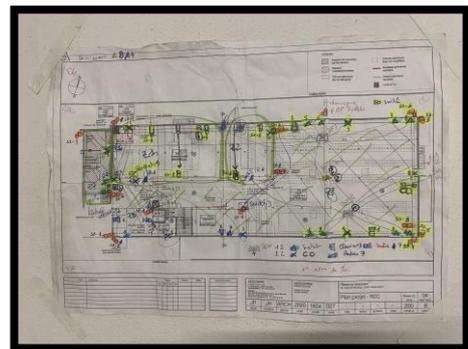
Mission : Tirer le câble afin de pouvoir installer les systèmes.



Cable insérer dans le tube puis suspendue



Cable



Plan système incendie et intrusion



Plateforme de chantier

3.2 PREVISION DES VENTES ET DE LA CONSOMMATION

3.2.1 Gestion clients

Les marchés de SNEF maintenance sont particuliers. En effet, la plupart de leurs clients sont du domaine public, le processus est le suivant :

Besoin d'un bâtiment public (travaux construction, rénovation, maintenance...)

- Une étude est réalisée
- L'étude est publiée en appel d'offre
- Les entreprises intéressées réalisent un mémoire afin de répondre à l'offre
- Le responsable du bâtiment public choisit l'entreprise avec laquelle il souhaite collaborer

Annexe 6.2 : Lettre attributaire du marché

Ainsi, grâce à ce système d'offre, le service CFA peut organiser ses interventions.

En effet, lors de la rédaction du mémoire, le nombre d'interventions des techniciens et le budget sont définis.

Dans ce mémoire, il est aussi indiqué quels sont les équipements pris en compte c'est-à-dire que certaines installations et/ou réparations seront facturées.

Grâce à ces éléments, les équipes SNEF s'organisent pour avoir le matériel nécessaire pour répondre aux attentes des clients.

Par ailleurs, il est difficile d'effectuer des prévisions sur le long terme car les marchés publics sont renouvelés environ tous les 4 ans.

3.2.2 Gestion commandes

Actuellement, le service courant faible ne dispose d'aucun moyen de suivi de stock. Le chargé d'affaire commande le matériel en fonction de la mission. Il utilise un réapprovisionnement au juste-à-temps.

Ainsi, lorsque les techniciens ont besoin de matériel, ils vont voir dans le stock et si le matériel n'est pas disponible le chargé d'affaires le commande.

La méthode du juste à temps est exigeante, mais possède de nombreux avantages puisqu'elle permet de :

- Réduire les coûts de stockage
- Limiter le gaspillage

La méthode du juste-à-temps possède également quelques inconvénients :

- Les fournisseurs doivent pouvoir répondre aux entreprises qui pratiquent le juste à temps et accumuler les stocks à leur place : ils sont donc peu nombreux à accepter.
- Les entreprises qui pratiquent le juste à temps prennent des risques. Pour les minimiser, elles doivent bien s'entourer.
- La méthode de juste-à-temps est difficile à appliquer pour les entreprises qui n'ont pas de commandes régulières.

En ce qui concerne le matériel du service, il est très diversifié. En effet, le service s'occupe de 900 sites avec des équipements différents.

Par exemple, dans le domaine SSI, il existe 5 types de centrales et le service collabore avec 6 marques différentes.

Par ailleurs, durant mon stage, une de mes missions était de trouver une amélioration à cette gestion de stock.

3.3 ORGANISATION ET SUIVI DE PRODUCTION

Dans cette partie, je vais vous décrire la procédure d'une maintenance au sein du service CFA. Tout d'abord, les clients effectuent une demande d'intervention. Différents moyens de communication sont mis en place pour répondre aux clients.

- Contact téléphonique
- Une adresse mail : maintenance.tertiaire.toulouse@snef.fr
- Assistance 24h/24 7j/7

Une fois la demande prise en compte, le chargé d'affaires ou l'assistant effectue un avenant qui doit être signé par le client avant toute intervention.

Une fois signé, les responsables assignent la mission à un technicien sur un planning Google. Ainsi, le technicien ira sur site pour répondre à la demande du client.

Une fois l'intervention terminée, l'équipe de maintenance s'occupe de la facturation ou de la clôture du dossier.

Le compte rendu du technicien est envoyé directement par mail, ainsi l'équipe maintenance dispose de toutes les informations nécessaires pour la facturation.

Elle doit déterminer le type de contrat du client :

Contrat évolutif : la prestation est facturable, c'est-à-dire que l'intervention n'est pas comprise dans le contrat.

Contrat de référence : la prestation n'est pas facturable car elle est comprise dans le contrat. Par ailleurs, en grande partie, la maintenance préventive est intégrée au contrat.

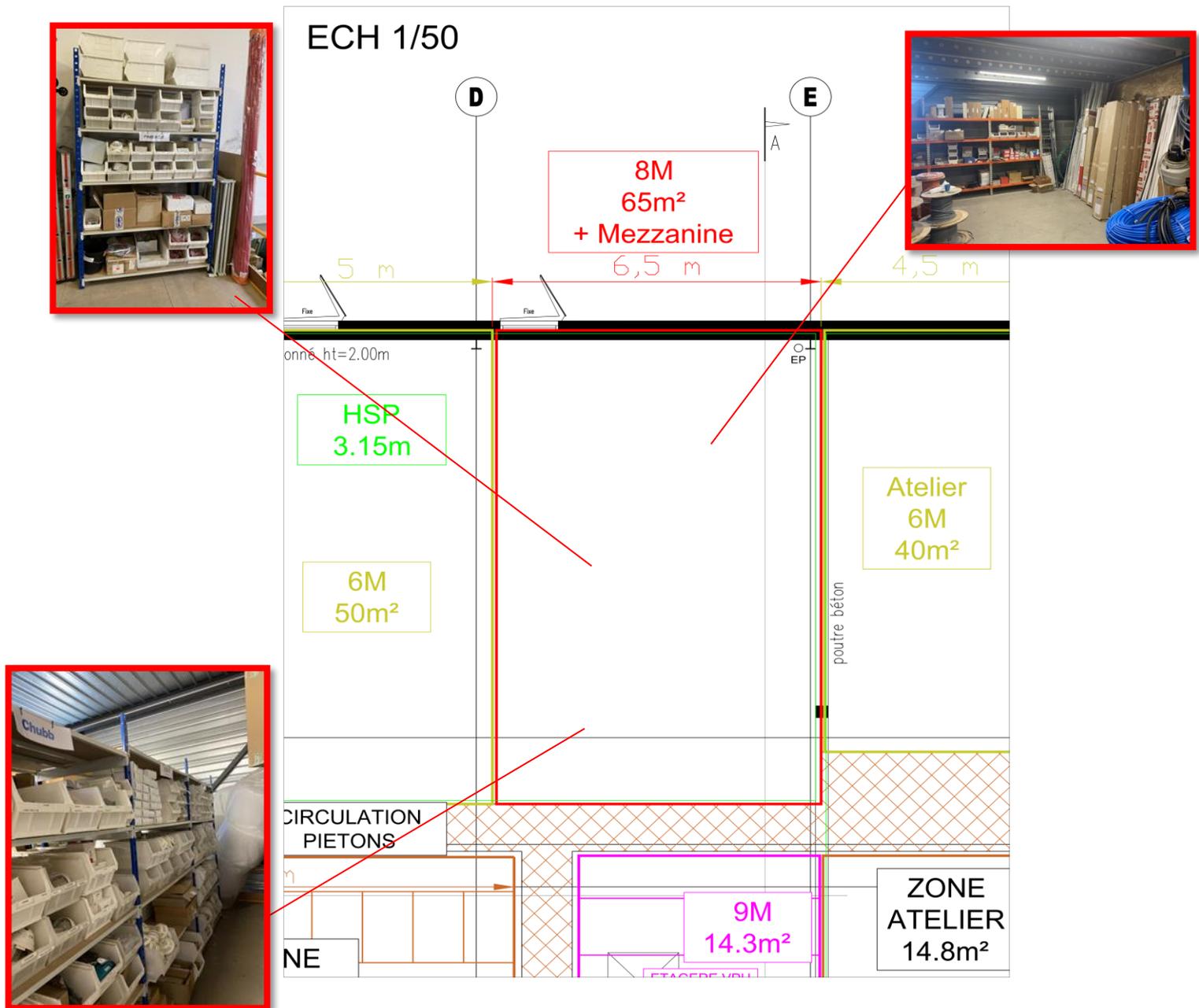
Ainsi, en fonction du contrat, l'intervention passe en facturation ou en clôture.

Si c'est un contrat de référence l'intervention peut être clôturée.

Pour un contrat évolutif, une facture est générée avec le détail du matériel installé ou remplacer, le coût de l'intervention est énuméré. Ainsi, cette facture est envoyée par mail avec le rapport d'intervention du technicien et le devis initial au client.

3.4 STOCK

Au siège situé à Toulouse, le groupe SNEF possède un entrepôt utilisé par plusieurs services. Le stock est géré par un magasinier, la partie du stock nommé 8M, appartient à SNEF Maintenance.



3.5 SECURITE

Le respect de l'intégrité physique de tous les salariés est un enjeu majeur pour le Groupe Snef. La recherche du zéro accident est à la fois une culture, un état d'esprit, une compétence et une valeur transverse.

La politique générale de sécurité du groupe repose avant tout sur l'implication et l'exemplarité des managers et de toute la chaîne hiérarchique. Fondée sur le principe que chaque accident est évitable, elle s'appuie sur la prévention, sur la responsabilisation, sur la compétence dans l'exécution et sur le retour d'expérience.

La politique de prévention est basée d'une part sur l'anticipation et la préparation (analyse préalable des risques santé/sécurité dans chaque projet, document unique, analyse préparatoire aux plans de prévention, plans particuliers de sécurité et de prévention de la santé) et d'autre part sur la prise en compte des retours d'expériences des événements (analyse systématique des accidents et des presque accidents, prise en compte des retours d'expérience de chantiers).



Le Groupe donne une importance particulière aux actions de formation ou de sensibilisation de ses équipes : mois de la sécurité, challenge sécurité, causeries, visites managériales de sécurité....

Depuis plusieurs années, la SNEF fait une campagne en prévision des accidents au travail. Au siège Toulousain, de nombreuses affiches sont présentes.



Le Groupe est sensible à l'équipement des techniciens, il fournit à chacun l'équipement obligatoire ci-dessous.



On constate une diminution du nombre d'accident entre 2020 et 2021. Cette amélioration traduit en particulier l'implication des membres de l'encadrement, des équipes de direction aux chefs d'équipe, mais également le sérieux et l'attention des équipes en matière de sécurité.

Statistiques accidents

	2019	2020	2021
Nombre d'accidents avec arrêt	122	214	131
Pourcentage des effectifs couverts par une certification sécurité	89%	100% ¹	100%
Pourcentage d'entités avec 0 accident avec arrêt sur l'année	57%	78%	71%

4. LES MISSIONS



4.1 CAHIER DE BORD

Date	Horaires	Mission	Retour Experiences
lundi 30 mai 2022	9h 12H 13H30 16h30	Matin : Présentation entreprise + visite locaux Après midi : Mission avec les techniciens de maintenance CVC	Bonne intégration au sein du groupe SNEF, découverte du terrain avec Karim technicien CVC à l'université Paul Sabatier Ex: rétablir eau chaude, réparation clim, maintenance Data
mardi 31 mai 2022	9h 12H30 13H 17h	Matin : tirage cable médiathèque Toulouse Après midi : intervention sur centrale (esser) simply market Auchan Fonbeauzard (DM cassé)	Intervention avec le service "courant faible", bonne intégration dans l'équipe (emile et frank)
mercredi 1 juin 2022	8h 12h 13H 17h30	Perchage au Musée des abattoirs bâtiment principal (centrale DEF)	Bâtiment difficile d'accès : plafond haut, installation au milieu des œuvres, trape haute et peu atteignable
jeudi 2 juin 2022	8h 12h 13H 17h30	Matin : Prise tension au Musée des abattoirs Après midi : Passage sur un chantier (Futur réserve du Musée d'histoire naturelle (tirage cable))	
vendredi 3 juin 2022	8h 12h 14H 16h30	Matin : Quai des savoirs/Maison Arrêt Montauban/ DEA Après midi: réunion équipe (intrusion)	Mise en danger : un detenu est venu nous parler lors du dépannage d'une porte (sans accompagnement de garde)
samedi 4 juin 2022			
dimanche 5 juin 2022			
lundi 6 juin 2022			
mardi 7 juin 2022	8h 12h15 12H45 17h	Musée Paul Dupuy (centrale ESSER)	câblage centrale
mercredi 8 juin 2022	8h 12h15 12H45 17h	Matin : bureau (copie ancien nouveau drive) Aprem: Musée Paul Dupuy	Première approche au siège / Installation au musée Paul Dupuy : problème de positionnement de la centrale pour le client donc solution à trouver (tout recommencer est envisageable)
jeudi 9 juin 2022	8h 12h30 12h45 18h30	Matin : Bureau (copie ancien drive sur nouveau) / Présentation fournisseur Dahua technologie Après midi : Bureau (copie ancien drive sur nouveau) + visite chez fournisseur pour aller chercher une centrale	Méfiance envers les marques chinoises notamment dans le secteur du cyber, questionnement fiabilité/ Problème pour collaborer avec la SNEF car leur principal client est la mairie de Toulouse, elle ne sera peut être pas en accord avec la provenance chinoise de ses installations
vendredi 10 juin 2022	8H 12H30 14h 16h	Bureau : transfert données sur le drive	
samedi 11 juin 2022			
dimanche 12 juin 2022			
lundi 13 juin 2022	9h 12H30 13H30 17h	Matin : Commision de sécurité au Musée des Abattoirs Après midi : dépannage batteries SSI Lycée Antoine Bourdelle à Montauban (SIEMENS)	Intéressant d'assister à une commision/Suite le 28/06 essaie centrale et mise en situation incendie
mardi 14 juin 2022	9h 12H30 15h 18H	Matin : Formation Kizeo Après midi : Début questionnaire désenfumage	Formation réalisée par Thomas Vergez mon maître de stage
mercredi 15 juin 2022	8h 12h30 13H 18H30	Matin : Formulaire désenfumage/ Mise à jour fichier client sur Kizeo Après midi : Formulaire désenfumage/ aide informatique aux techniciens	
jeudi 16 juin 2022	8H 12H30 14H18H15	Matin : Formulaire désenfumage/ Mise à jour fichier client sur Kizeo Après midi : Formulaire désenfumage/ Visite travaux Hôtel Mercure à Compans	Visite suite à l'avis défavorable de la commision de sécurité afin d'effectuer les devis
vendredi 17 juin 2022	8H 12H15 14H18H	Matin : Formulaire Kizeo désenfumage Après midi : Formulaire Kizeo désenfumage / Entretien avec un nouveau technicien	Difficulté pour recruter des techniciens spécialisés dans l'incendie
samedi 18 juin 2022			
dimanche 19 juin 2022			
lundi 20 juin 2022	8H 12H15 13h45 18h45	Matin : formulaire finalisé et testé par un technicien Après midi : RDV Ecole Les Vergez / Facturation devis en cours	Problématique pour effectuer des travaux dans les établissements scolaire, les travaux doivent s'effectuer seulement pendant les vacances. Or, cet été 30 écoles sont en chantier. Ainsi l'équipe des techniciens est restreinte
mardi 21 juin 2022	8h 12H14 13H30 17H30	Matin: Formulaire maintenance SSI et Facturations devis en cours Après midi: Facturation devis en cours / tri rapport intervention kizeo mairie de montauban	
mercredi 22 juin 2022	8h 12h15 13H30 17h30	Matin : Kizéo rapport apsad Après midi: Rangement bureau/ rapport Apsad	
jeudi 23 juin 2022	8h 13H 14H 17H45	Matin : Maintenance Compans Caffareli (éclairage/clim) Après midi: CHU Muret (devis clim/ maintenance clim)	Intégration service multitechnique (technicien Ishab)/ réparation sur demande bureau tisséo/ éclairage; pause de néon
vendredi 24 juin 2022	8h 12h 14H/18h30	Matin : Kizeo / Réunion bilan 1er semestre Après midi: Rapport kizeo CFA / Facturation	La réunion du 1er semestre a permis de faire le bilan sur le chiffre d'affaires et ainsi établir les objectifs pour arriver au 1,2% d'évolution en fin d'année

lundi 27 juin 2022	8h 12h15 14h18h	Matin: Formulaire kizeo maintenance SSI/CFA/VIDEOSURVEILLANCE / Visite Monsieur Dehmane Après midi: continuité du matin	
mardi 28 juin 2022	8H 12H15 14H18H	Matin : Commision de sécurité au Musée des abattoirs Après midi : visite Théâtre Serano pour travaux de cet été / Rapport Kizeo	
mercredi 29 juin 2022	8h 12H30 14h17h45	Matin : formulaire kizeo Après midi : formulaire kizeo	
jeudi 30 juin 2022	8h 12H30 14h17h46	Matin : formulaire kizeo Après midi : formulaire kizeo	
vendredi 1 juillet 2022	8h 12H30 14h17h47	Matin : formulaire kizeo Après midi : formulaire kizeo	
samedi 2 juillet 2022			
dimanche 3 juillet 2022			
lundi 4 juillet 2022	8h 12h00 13h30 17h30	Matin : intervention Valad bureau mairie portail Après midi : facturation et rapport kizeo	
mardi 5 juillet 2022	8h 12h15 13H30 17h30	Matin : facturation et rapport kizeo Après midi : rdv stadium normes videosurveillance	
mercredi 6 juillet 2022	8h 12h15 13h30 17h45	Matin : rapport kizeo test Après midi : création liste externe projet kizeo stock	
jeudi 7 juillet 2022	8h 12h 13h30 17h30	Matin : Appel support kizeo Après midi : inventaire	
vendredi 8 juillet 2022	8h 12H 13h30 18H	Matin : Réunion chantier Mairie de Toulouse au Musée des augustins Après midi : Inventaire	
samedi 9 juillet 2022			
dimanche 10 juillet 2022			
lundi 11 juillet 2022	8h 12h15 13H30 18H	Réorganisation du stock	
mardi 12 juillet 2022	8h 12h15 13H30 18H	Réorganisation du stock	
mercredi 13 juillet 2022	8h 12h15 13H30 18H	Réorganisation du stock	
jeudi 14 juillet 2022			
vendredi 15 juillet 2022			
samedi 16 juillet 2022			
dimanche 17 juillet 2022			
lundi 18 juillet 2022	8h 12h15 13H30 17H	Matin : inventaire Après midi : inventaire	
mardi 19 juillet 2022	8h 12h15 13H30 17H	Matin : inventaire Après midi : inventaire	
mercredi 20 juillet 2022	8h 12h15 13H30 17H	Matin : inventaire Après midi : inventaire	
jeudi 21 juillet 2022	8h 12h15 13H30 17H	Matin : inventaire Après midi : inventaire	
vendredi 22 juillet 2022	8h 12h15 13H30 15H30	Matin : inventaire Après midi : inventaire	

Mon stage s'est déroulé en trois parties :

➤ Suivi technicien

Pendant mon stage, j'ai eu l'opportunité d'observer les techniciens lors de plusieurs interventions.

Je retiens de ces expériences la difficulté d'exercer sur certains sites en raison des particularités des diverses infrastructures.

Par exemple, lors d'une intervention à la prison de Montauban nous avons été en contact avec un détenu en présence d'un policier.

Certains techniciens m'ont marqué par leur professionnalisme et le plaisir d'exercer leur métier.

➤ Mission KIZEO

KIZEO est un logiciel utilisé pour effectuer les rapports d'intervention des techniciens. Ma mission était de générer de nouveaux formulaires afin de répondre aux demandes de certains clients comme la DGA (Direction Générale de l'Armement).

Ils accordent de l'importance aux rapports car certains sites sont classés haute surveillance.

Durant cette mission, j'ai travaillé en collaboration avec les techniciens afin de faciliter leur utilisation et optimiser les données des compte-rendus.

➤ Mission stock

Le service CFA ne disposait pas d'inventaire de leur stock. Ainsi, j'ai réorganisé le stock puis effectué l'inventaire de celui-ci. Cette mission me permet d'avoir une base de données pour mon projet de deuxième année à l'ICAM.

4.2 EXPERIENCES

4.2.1 Commission de sécurité : Musée des Abattoirs

Les Commissions de sécurité ont pour mission d'éclairer les autorités administratives (Maire, Préfet) chargées de vérifier que les règles de sécurité sont correctement appliquées dans les établissements recevant du public (ERP) et les immeubles de grande hauteur (IGH).

Le Bureau des ERP peut effectuer plusieurs types de visites d'un établissement selon son activité. Avant son ouverture ou sa réouverture, à la suite de travaux par exemple, la commission de sécurité procède à une visite de réception des locaux, après avoir transmis des rapports de fin de chantier, établis par un organisme agréé.

En règle générale, les ERP peuvent recevoir des visites périodiques tous les 2, 3 ou 5 ans selon sa catégorie. Mais ils peuvent aussi faire l'objet de contrôles inopinés, durant lesquels la commission de sécurité est chargée de vérifier plusieurs aspects de la réglementation. Il s'agit notamment de contrôler le respect des règles de sécurité et d'accessibilité du bâtiment, de s'assurer que les vérifications périodiques des installations techniques ont été effectuées et enfin de préconiser des améliorations à apporter pour la sécurité des locaux ou du dit-bâtiment.

Les visites sont effectuées par la sous-commission départementale ou par les commissions d'arrondissement. La présidence ne pouvant être présente à chaque visite, il est prévu de pouvoir effectuer les visites en groupe.

Les membres obligatoires du groupe de visite sont : La DDT (urbanisme), la police ou la gendarmerie selon le secteur (autorité judiciaire et sanction), le sapeur-pompier préventionniste (règlement de sécurité), l'autorité de police (Maire ou Préfet).

Si tous les membres dont la présence est obligatoire ne sont pas présents, alors la visite ne peut avoir lieu : il sera alors effectué un constat de carence.

Une visite se déroule selon 4 grandes périodes :

- Le contrôle des documents administratifs
- La visite de l'établissement
- Les tests systématiques des moyens de secours
- Le délibéré et la rédaction du rapport technique servant de compte-rendu de visite

Il est préférable pour l'exploitant de prévoir la présence des techniciens compétents (électricien, maintenance du système d'alarme, etc.) ayant suivi l'établissement tout au long de la visite.

Le groupe de visite sera particulièrement attentif aux points suivants : dégagements, éclairage de sécurité, désenfumage et ventilation, alarme efficace, mesures de construction, les installations techniques, moyens de secours contre l'incendie, consignes de sécurité à l'issue de la visite.

Les membres de la commission se réunissent afin de prendre une décision collégiale visant à proposer un avis à la SCDS (Sous-Commission Départementale de Sécurité) ou à la CSA (Commissions de Sécurité d'Arrondissements).

L'avis consultatif est soit favorable soit défavorable. En revanche, le maire prend la décision finale qui peut être différent de l'avis consultatif.

En ce qui concerne le Musée des Abattoirs, la dernière commission de sécurité a été réalisé 2 ans auparavant. Durant la commission 2020 de nombreuses anomalies avaient été détectées, environ une cinquantaine. Depuis, des travaux ont été effectués comme le changement des clapés de désenfumage qui constituaient la principale cause des anomalies.

En juillet 2022, une nouvelle commission de sécurité a eu lieu à laquelle j'ai pu participer . La commission s'est déroulée en deux demi-journées.

Une première matinée a été destinée à l'analyse des documents administratifs et à la visite du site.

La seconde demi-journée a été destinée à finaliser la visite du site et à effectuer les essais des installations incendie.

Les tests ont lieu dans les sous-sols où sont entreposées les œuvres d'art.

- 1- Le pompier a déclenché l'alarme
- 2- L'alarme sonne, les agents de sécurités détectent la zone déclenché sur la centrale
- 3- Un agent du PCS (Poste Contrôle Sécurité) est intervenu afin d'effectuer le relevé de doute
- 4- les clapets de désenfumage ont été déclenchés et la porte coupe-feu s'est fermée.



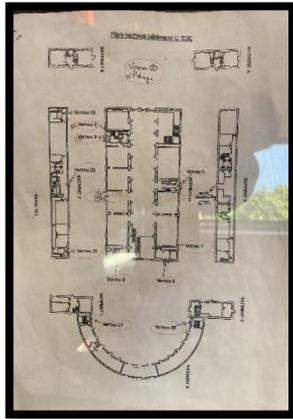
À la suite du bon déroulement de la visite et les essais concluant, le Musée des Abattoirs a reçu un avis favorable.

Equipement Musée des abattoirs

Plan



Zone musée des Abattoirs



Plan rez-de-chaussée

N°		Adresse		CH	NO	DA	Local	DA	20	21	22	23	NOVA 1.1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
18	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
19	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
20	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
21	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
22	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
23	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
24	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
25	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
26	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
27	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
28	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
29	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
30	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
31	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
32	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
33	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
34	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
35	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
36	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
37	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
38	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
39	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
40	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
41	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
42	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
43	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
44	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
45	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
46	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
47	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
48	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
49	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
50	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
51	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
52	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
53	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
54	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
55	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
56	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
57	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
58	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
59	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
60	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
61	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
62	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
63	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
64	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
65	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
66	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
67	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
68	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
69	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59
70	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
71	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
72	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
73	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
74	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
75	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
76	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66
77	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
78	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68
79	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
80	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
81	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71
82	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
83	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
84	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
85	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
86	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
87	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
88	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
89	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
90	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
91	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
92	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82
93	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
94	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
95	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
96	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
97	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87	87
98	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
99	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89
100	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90

Répertoire détecteurs incendie

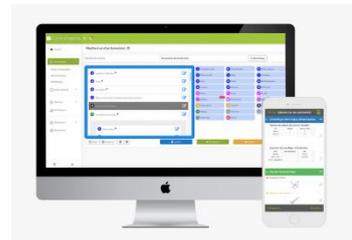
Centrale Incendie : DEF



4.2.2 Mission logiciel Kizeo

Ma mission principale durant ce stage a été de développer le logiciel KIZEO.

Ainsi, j'ai collaboré avec les chargés d'affaires afin de prendre connaissance des attendus des clients. Puis, j'ai travaillé avec les techniciens afin de faciliter leur utilisation et l'enregistrement des données.



Kizeo est une SAS française créée en 2011 et spécialisée dans l'édition de logiciels applicatifs. Autrement dit, son cœur de métier est le développement de solutions informatiques sous forme d'applications pour les entreprises.

Le but étant que les smartphones et tablettes deviennent un véritable outil de travail au sein des entreprises. Leurs différents produits apportent une réponse adaptée aux problématiques et aux besoins de grands groupes, de PME ou de TPE, qui sont perpétuellement en quête de simplification et de gains de productivité.

Formulaires compte rendu intervention

		SERVICE MAINTENANCE RAPPORT DE VISITE VIDEOSURVEILLANCE <small>Conférence aux sites 806, 807 et 8072</small> ##votre_agence##		Rapport N°: ## recor				
Société : ##client##		Adresse : ##adresse_du_site## - ##code_postal## ##ville##						
Site d'intervention : ##choix_du_site##		N°SNEF : ##n_snef##						
Date intervention : ##date_int##		Etat des équipements : ##etat_de_l_installation_a_note##						
Heure de début d'intervention : ##heure_de_debut_d_intervention##		Heure de fin d'intervention : ##heure_de_fin_d_intervention##						
Contrôle des caméras								
Type de caméra	Identification	En fonction	Nettoyer	Affichage PO	Champs conforme	Type Alim	Contrôle Alim	Observation
##type_camera##	##identification##	##fonctionnel##	##nettoye##	##affichage_pos_operateur##	##champs_conforme##	##type_alimentation##	##contrôle_alimentation##	##observation##
Réseau local								
Type de Stockeur	Identification	Qté	En fonction	Durée enregistrement	Essai live	Type Alim	Contrôle Alim	Observation
##type_de_stockeur##	##identification##	##quantite##	##fonctionnel##	##duree_enregistrement##	##essai_live##	##type_alimentation##	##contrôle_alimentation##	##observation##
Autres Equipement		En Fonction		Nettoyer		Observation		
##utilisation_sur_stockeur##		##operationnel##		##nettoyer##		##observation##		
Test ensemble des mots de passe et accès				Remarque				
##test_ensemble_des_mots_de_passe##				##remarque##				
Informations complémentaires : ##informations_complementaires##								
Amélioration : ##amelioration##								
Nom(s) Technicien(s) SNEF :			Le client : ##representant_client##					
##nom_du_technicien_snef##			##signature_du_client-300x150##					
##signature_technicien-300x150##								

4.2.3 Réorganisation du stock

AVANT



PENDANT



APRES



5. CONCLUSION

Au terme de ce stage, je souhaite tout d'abord remercier l'équipe CFA de SNEF maintenance et plus particulièrement mon responsable de stage Monsieur Francis Sanchez pour avoir pu travailler dans un environnement de travail sain et dynamique.

Cette première expérience dans le secteur du bâtiment, secteur que je souhaitais découvrir, fut une réussite. Il m'a permis de découvrir le fonctionnement d'une entreprise et plus particulièrement celui d'un service de maintenance.

Au travers de ces 8 semaines, j'ai pu temporairement m'intégrer dans l'équipe SNEF maintenance et participer concrètement à ses enjeux au travers de mes nombreuses missions confiées dans lesquelles j'étais en partie autonome. J'ai pu grâce à ce stage découvrir ma capacité d'adaptation au sein d'une équipe très diverse.

Lors de ce stage, j'ai pu mettre en pratique mes connaissances théoriques acquises durant ma formation. De plus, je me suis confrontée aux difficultés réelles du monde du travail. J'ai apprécié que l'on me donne des responsabilités lors de mon stage, ce qui m'a donné le sentiment d'intégrer l'équipe SNEF.

Enfin, j'ai pu constater que le domaine de la sécurité et de la sûreté me plaît mais j'espère à l'avenir pouvoir découvrir d'autres branches.

Par ailleurs, en continuant ma scolarité à l'Icam, j'aurais l'opportunité d'intégrer une entreprise en alternance pendant une durée de trois ans. Je souhaiterais intégrer une entreprise dans le secteur du bâtiment afin d'évoluer dans cette branche. Toutefois, la relation client est un point qui m'a intéressé lors de ma mission à la SNEF. Ainsi, lors de mon alternance j'aimerais avoir plus de responsabilité dans ce domaine.

Le domaine du BTP reste un secteur qui possède ma préférence par ses enjeux (transition écologique, féminiser le domaine, croissance économique...).

6. ANNEXES

6.1 LEXIQUE

APSAD : Assemblée Plénière de Sociétés d'Assurances Dommages

BTP : Bâtiment Travaux Publics

CFA : Courant Faible

CFO : Courant Fort

CMSI : Centralisateur de Mise en Sécurité Incendie

CSA : Commissions de Sécurité d'Arrondissements (Sapeur-pompier)

CVC : Chauffage, Ventilation, Climatisation

DDT : Direction Départementale des Territoires

DGA : Direction Générale de l'Armement

ECS : Equipement de Contrôle avec Signalisations

EPI : Equipements de Protection Individuelle

ERP : Etablissement Recevant du Public

ETI : Entreprise de taille intermédiaire

IGH : Immeubles de Grande Hauteur

SCDS : Sous-Commission Départementale de Sécurité (Sapeur-pompier)

SDI : système de détection d'incendie automatique

SSI : Système de Sécurité Incendie

6.2 LETTRE ATTRIBUTAIRE DU MARCHÉ



LIBERTÉ - ÉGALITÉ - FRATERNITÉ
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DES ARMÉES

Envoi électronique avec AR (PLACE)



SERVICE D'INFRASTRUCTURE DE LA DÉFENSE

ÉTABLISSEMENT DU SERVICE D'INFRASTRUCTURE DE LA DÉFENSE DE LYON

Service Achats Infrastructure

Affaire suivie par

Alexandre Garber
Tél. : 04 37 27 32 36
alexandre.garber@armistat.lyon.fr

Le directeur de l'établissement du service d'infrastructure de la défense de Lyon

à

Monsieur le Directeur de l'entreprise
SNEF MAINTENANCE
87, Avenue des Aygaldes - CS 50107
13344 MARSEILLE CEDEX 15
SIRET 1: 056 800 699 01293
sophie.lopez@snef.fr

OBJET : Accord-cadre à bons de commande pour la Maintenance préventive et corrective des installations des systèmes de sûreté, de contrôle d'accès, d'anti intrusion et de vidéosurveillance de la base de défense de Toulouse et de la DGA-TA
LOT N° 2 : BDD TOULOUSE
Départements concernés : 09-31-32-64-65-61

REFERENCE : N° projet ESID-20-401 – DAF_2020_002371 - Votre offre du 06/04/2022.

P. JOINTE : Mise au point

Suite à l'étude de votre offre, j'ai l'honneur de vous informer que votre entreprise a été désignée attributaire du marché.

Le montant de votre offre s'élève à :

- Taux de la TVA : 20 %

	Formule AE	Montant HT	Montant TTC
Montant minimum (année 1)	F1 + F2*3/4	48 662,14 €	58 394,57 €
Montant minimum (années 2 à 4)	F2	49 292,45 €	59 150,94 €
Montant maximum / an	F2*5	246 462,25 €	295 754,70 €
Montant maximum pour 4 ans	Maximum annuel * 4	985 849,00 €	1 183 018,80 €

Je vous demande de bien vouloir me retourner dans un délai de 8 jours à compter de la notification du présent courrier la mise au point signée électroniquement par la personne habilitée à engager votre société.

Par ailleurs, conformément à l'arrêté du 22/03/2019 fixant la liste des renseignements et documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics et à l'article R. 2143-11 du Code de la commande publique, je vous demande de fournir dans un délai de 8 jours,

Établissement du Service d'Infrastructures de la Défense de Lyon BP 97421- 69147 LYON CEDEX 07

> Les documents administratifs suivants :

- Un RIB
- Une attestation de régularité fiscale de **moins de 6 mois**,
- Une attestation de fourniture des déclarations sociales et attestation de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale datant de **moins de 6 mois**
(Prévue à l'article L. 243-13 du code de sécurité sociale, émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions),
- Un certificat attestant le respect des obligations relatives aux congés payés et au chômage-Intempéries au trente et un décembre N-1,
- Une attestation de souscription de contrat de retraite et de prévoyance de votre caisse agréée,
- L'attestation d'assurance en responsabilité civile en cours de validité.
- Un extrait de l'inscription au RCS ou K-bis, délivré par les services du greffe du tribunal de commerce et datant de **moins de 3 mois** le NUMERO UNIQUE d'identification délivré par l'INSEE permettant à l'acheteur d'accéder aux informations pertinentes par le biais d'un système électronique mentionné au 1 du R.2193-13 du code de la commande publique). Les éléments demandés seront transmis dans le délai indiqué par courrier sur la PLACE : <https://www.marches-publics.gouv.fr>.

Je vous rappelle qu'à défaut de production des éléments demandés dans le délai imparti, votre offre sera rejetée.

Dans le cas où vous produiriez les pièces mentionnées ci-dessus dans le délai imparti, votre offre sera définitivement retenue et vous deviendrez ainsi attributaire du marché.

La présente correspondance ne constitue pas toutefois la notification du marché, formalité substantielle s'inscrivant dans le cadre de l'article R.2182-4 du code de la commande publique mais vous informe que votre offre est retenue dans le délai de validité des offres et se trouve ainsi, conformément à la jurisprudence du conseil d'Etat, cristallisée. La notification interviendra à une date ultérieure.

Jacques MASSOT

Signature numérique de Jacques
MASSOT
Date : 2022.06.23 17:21:04 +0200

6.3 SYSTEME INCENDIE

