



Pascal DESCHAMPS

Vice-président du SEDIMA

» Service gratuit

Au moment où des « grandes manœuvres » se dessinent dans notre profession, avec des tailles de concessions qui évoluent inexorablement, nul doute que la gestion et la rentabilité des services deviennent des enjeux majeurs. Cette crise sanitaire a mis en avant l'extraordinaire engagement de la profession à apporter toujours le meilleur service à ses clients. Mais chacun a-t-il pu prendre conscience de l'importance de la valorisation du service apporté ?

A la commission Gestion du SEDIMA en travaillant sur un outil d'aide permettant de vérifier à partir de ses propres données d'entreprise si le prix moyen facturé couvre le coût horaire pour l'ensemble du service atelier, chacun a pris conscience d'un « décalage » important ! Notre profession constate au quotidien le manque de techniciens et l'évolution des salaires que cela entraîne et, dans ce contexte, il est important de déterminer le juste prix ! Nous savons tous que la facturation du technicien « hors pair » est rarement critiquée, et que nos clients contestent plus facilement le temps passé que le prix horaire de notre main d'oeuvre.

La forfaitisation des opérations toujours plus importante sera-t-elle la solution d'optimisation ?

Pour s'améliorer, la profession doit se comparer aux autres secteurs. Regardons autour de nous, quelle autre profession peut offrir un tel rapport qualité/prix de son service ? Participez également à la campagne des ratios du SEDIMA qui ne pourra que vous apporter une vision réaliste.

Pour les spécialistes l'avenir du service passera inmanquablement par la maintenance prédictive. Cette pratique devrait réduire les coûts de maintenance pour nos clients de façon substantielle.

N'est-ce pas le moment de faire du gagnant-gagnant avec nos clients, de valoriser le travail de nos techniciens et de s'interroger sur notre business model ?